



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 7474

Texte de la question

M. Régis Juanico attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la prolifération de numéros spéciaux surtaxés. Cette tendance lourde frappe d'autant plus durement les usagers lorsqu'il s'agit de services sociaux tels que les CROUS, les caisses d'allocations familiales, la sécurité sociale, l'ANPE, l'Assédic, ou encore les hôpitaux. La loi du 22 juin 2004 « pour la confiance dans l'économie numérique » stipule pourtant dans son article 55 qu'« un décret du Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appels spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles ». Or ce décret n'a toujours pas été publié. Bon nombre de personnes défavorisées sont dépendantes de ces services sociaux, et sont donc obligées de passer par un numéro de téléphone surtaxé à un coût non négligeable pour accéder à ces services publics et à des informations importantes concernant leur situation. Ces coûts parfois prohibitifs constituent ainsi une entrave à leurs démarches et peuvent les décourager. Il semble aujourd'hui opportun, juste et légitime de faire cesser de telles pratiques pour contacter un service public. Force est de constater que le décret n'est toujours pas paru. Il lui demande donc si le Gouvernement compte le publier dans un bref délai ou si des consignes claires peuvent au moins être données aux services publics afin de limiter la mise en place de tels numéros surtaxés.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux numéros surtaxés à destination des services publics. L'accueil à distance dans les services publics est un sujet complexe compte tenu de la diversité des publics concernés et des prestations rendues par les administrations (orientation et information générale, information experte allant jusqu'au conseil individuel, suivi et traitement des dossiers), et de la variété croissante des moyens employés (téléphone, messagerie et internet mais aussi d'autres techniques émergentes comme les bornes interactives). Le Gouvernement a donc demandé à plusieurs inspections, dans le cadre des audits de modernisation, un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations. Ce rapport, remis à l'été 2007, fait apparaître que la France s'est dotée d'une stratégie d'ensemble et explicite de l'accueil du public dans les administrations (Charte Marianne). Elle est bien positionnée, en particulier pour l'accueil à distance, par rapport aux grands pays comparables, notamment du fait des réalisations des grands régimes sociaux, de Copernic et de « service public.fr ». Le rapport identifie cependant plusieurs voies de progrès. S'agissant du coût pour l'utilisateur, le rapport d'audit souligne la diversité des pratiques des administrations, certains appels pouvant être surtaxés, alors que d'autres sont facturés au prix d'une communication locale. Le rapport recommande la mise en œuvre d'une politique d'abaissement général du coût des appels vers les administrations, qui pourrait notamment passer par le recours à des numéros en 09, moins coûteux que les numéros payants existants en 08. Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, a décidé de suivre cette recommandation et a donné instruction pour que les appels des usagers aux services placés sous sa responsabilité soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel « Impôt service », le CIS, et à Infos douane service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, le CIS sera au coût d'un appel local à partir de la prochaine

campagne de déclaration d'impôt, en mai 2008. En outre, sur proposition de M. Eric Woerth, la généralisation de cette mesure a été annoncée lors du dernier conseil de modernisation des politiques publiques, le 12 décembre 2007. Au fur et à mesure des négociations avec les opérateurs téléphoniques, tous les centres d'appels qui ne sont pas au coût d'un appel local le seront progressivement à partir de 2008. Pour ce qui est de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il faut souligner qu'il n'a pas pour objectif d'homogénéiser le prix des appels aux services publics mais de faciliter l'accès à certains services publics pour les personnes qui disposent uniquement d'un téléphone portable. Le rapport cité identifie une série de difficultés qui font obstacle à une application littérale de cette disposition législative. En effet, en premier lieu la gratuité totale est porteuse d'effets pervers. Elle est en effet susceptible de générer en nombre des appels non pertinents, inutilement réitérés ou abusivement prolongés. Le coût de la mesure est, en outre, extrêmement important. Les rapporteurs l'ont estimé à 80 millions d'euros pour les trois principaux organismes de protection sociale (CNAM, CNAV, CNAF). Par ailleurs, selon l'analyse juridique réalisée par le ministère des affaires sociales, le secteur santé est exclu du dispositif. L'inscription sur la liste des organismes sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux, accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles, ne pourrait donc concerner qu'un nombre très limité d'organismes, comme ceux répondant à un critère de « détresse sociale ». Au-delà, le rapport identifie divers moyens d'assurer la gratuité ou le plafonnement du coût des appels pour certains publics. Il pourrait ainsi être envisagé que certains usagers se voient reconnaître la possibilité d'appeler en PCV grâce à un code d'identification personnel ou que des lignes spécifiques, moins coûteuses, soient ouvertes pour certains publics. Les nouvelles technologies offrent également des possibilités intéressantes : rappel de l'utilisateur, immédiat ou en différé (ticketing), « points phone », ou visio-guichets gratuits accessibles dans certains lieux publics. Les conclusions du rapport sont en cours d'examen par chaque service concerné.

Données clés

Auteur : [M. Régis Juanico](#)

Circonscription : Loire (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7474

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 octobre 2007, page 6254

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2271