



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 7640

Texte de la question

M. François-Xavier Villain attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sur la multiplication des numéros surtaxés dans le secteur public. Ces numéros, depuis quelque temps, tendent à se développer dans tout le secteur des services : banques, assurances, mutuelles, etc. Quelques-uns d'entre eux sont taxés forfaitairement à l'appel, d'autres plus nombreux sont taxés au temps, certains d'entre eux combinent même les deux formules, appel et temps. Ils sont, pour la plupart d'entre eux, taxés entre 0,12 et 0,34 euro la minute, parfois plus. Ils supposent souvent un certain temps d'appel puisque les numéros à choix multiples ont pour but à peine dissimulé de faire durer les communications. En outre, les revenus générés par ces communications surtaxées se répartissent entre les prestataires de ces services et les bénéficiaires au détriment du consommateur. Aujourd'hui, la mise en place des numéros surtaxés et de répondeurs à choix multiples se développe même dans le secteur public (administration, sécurité sociale, retraite), toujours au détriment de l'utilisateur. Ce qui est déjà très contestable dans le secteur des services apparaît totalement incompatible avec les missions dévolues au service public. Il lui demande si le fait de faire payer l'utilisateur pour avoir accès à l'administration est conforme avec sa philosophie de service public. Il souhaite savoir quelles sont éventuellement ses propositions pour mettre un terme à la dérive des numéros surtaxés dans le secteur public.

Texte de la réponse

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 oeuvre 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. Sur la base de ce rapport, Eric Woerth, en charge de la réforme de l'État, 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 aux centres d'appel « Impôt service », aux CIS, et à Infos Douane Service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, le ministre a demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères.

Données clés

Auteur : [M. François-Xavier Villain](#)

Circonscription : Nord (18^e circonscription) - Députés n'appartenant à aucun groupe

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7640

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et fonction publique

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 16 octobre 2007, page 6232

Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7824