



14ème législature

Question N° : 5015	De M. Jean Grellier (Socialiste, républicain et citoyen - Deux-Sèvres)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Intérieur
Rubrique >administration	Tête d'analyse >rapports avec les administrés	Analyse > services téléphoniques. numéros surtaxés. tarification.
Question publiée au JO le : 25/09/2012 Réponse publiée au JO le : 20/08/2013 page : 8887 Date de renouvellement : 25/06/2013		

Texte de la question

M. Jean Grellier attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur la taxation associée aux numéros de téléphone de certains services préfectoraux, liée à la souscription d'un marché national de téléphonie fixe initié par son ministère. L'absence de cadre réglementaire sur cette question, bien qu'une veille juridique soit mise en œuvre, astreint les services de l'État concernés par ce type de marchés, au respect des clauses du marché en cours. Il s'étonne toutefois que les services de l'État aient recours à ce type de marchés, qui rendent un service public payant et par ce fait, en limitent l'accès aux usagers confrontés à des difficultés sociales et financières. Alors que le service public se doit d'être gratuit pour tous, il y voit une discrimination envers les plus faibles qui sont pourtant ceux qui auraient le plus besoin d'être accompagnés dans leurs démarches par l'administration publique. Il lui demande de bien vouloir lui préciser si, à l'avenir, il compte faire modifier ce marché de téléphonie fixe pour que les numéros de téléphone des services préfectoraux restent accessibles à tous.

Texte de la réponse

Le ministère de l'intérieur, a passé, le 4 janvier 2010, un marché public de fourniture de services de téléphonie fixe pour les services du ministère de l'intérieur et du ministère du travail, de l'emploi et de la santé. Ce marché national prévoit un ensemble de prestations dont la possibilité d'avoir un recours à des numéros spéciaux pour offrir aux usagers des services téléphoniques à valeur ajoutée. Le choix de recourir à des numéros spéciaux appartient aux services déconcentrés et préfectoraux en fonction des besoins locaux. L'opérateur titulaire du marché peut leur proposer ce type de service dans le cadre de la réglementation fixée par l'ARCEP. Bien qu'il n'en ait pas l'obligation, afin de faciliter l'accès de tous au service public, tous les sites Internet des services déconcentrés et préfectoraux fournissent également des numéros au coût d'un appel local depuis un poste fixe. Les citoyens sont également invités dès la page d'accueil des sites Internet des services déconcentrés et préfectoraux à contacter le 3939 « allo service public » au coût d'un appel local pour obtenir le même type de renseignement. La facilité d'accès de tous les citoyens au service public est au cœur du développement de la qualité de service du ministère. Ainsi, la présence du logo 3939 sur la page d'accueil du site Internet des préfetures est l'un des engagements à remplir pour obtenir la certification « Qualipref » du « référentiel AFAQ engagement de services ». Publié le 28 août 2008 au Journal Officiel, le référentiel « AFAQ Engagement de Services » est un référentiel de normes visant au développement de la qualité des services publics. Par ailleurs, le ministère a investi de manière importante afin de rendre les services déconcentrés et préfectoraux accessibles en ligne. Ils donnent ainsi accès à l'ensemble des renseignements utiles sur leur site Internet, comme les horaires d'ouvertures des guichets ou les pièces nécessaires



pour constituer les dossiers. Ils offrent également des services supplémentaires comme les formulaires à remplir et certaines démarches administratives peuvent également être réalisées en ligne.