



16ème législature

Question N° : 18607	De M. Max Mathiasin (Non inscrit - Guadeloupe)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > outre-mer	Tête d'analyse > Projet de modification des heures d'accueil téléphonique de l'Insee	Analyse > Projet de modification des heures d'accueil téléphonique de l'Insee.
Question publiée au JO le : 11/06/2024 Question retirée le : 11/06/2024 (fin de mandat)		

Texte de la question

M. Max Mathiasin alerte M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur le projet de modification des heures d'ouverture de l'accueil téléphonique de l'Insee et ses conséquences pour les concitoyens de Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion et Mayotte. Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, heures de l'Hexagone, les agents de l'Insee renseignent au téléphone les concitoyens sur des questions relatives à leur vie courante (numéro d'identification, indices de pension alimentaire ou de loyer, enquêtes, etc.) et les entreprises sur les différentes étapes de leur vie (création, modification, cessation). Un projet de réorganisation envisagerait une ouverture de l'accueil téléphonique uniquement de 9 h à 13 h, heures de l'Hexagone, à compter du 1er septembre 2024. Or avec le décalage horaire, les usagers résidant en Guadeloupe ou en Martinique par exemple ne pourraient plus joindre l'Insee qu'entre 3 h et 7 h du matin ou 4 h et 8 h du matin heures locales, selon que l'on est en heures dites « d'été » ou « d'hiver ». Connaissant les difficultés d'accès aux moyens électroniques dans ces territoires, le mail ou le site internet ne peuvent pas être considérés comme des solutions de remplacement. Il lui demande quelles mesures seront mises en œuvre pour préserver la qualité du service public et l'égal accès à l'accueil téléphonique de l'Insee de tous nos concitoyens, y compris ceux résidant en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane, à La Réunion ou à Mayotte.