



17ème législature

Question N° : 496	De M. Max Mathiasin (Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires - Guadeloupe)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et industrie		Ministère attributaire > Économie, finances et industrie
Rubrique >outre-mer	Tête d'analyse >Modification des heures d'accueil téléphonique de l'Insee	Analyse > Modification des heures d'accueil téléphonique de l'Insee.
Question publiée au JO le : 08/10/2024		

Texte de la question

M. Max Mathiasin appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la 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. Jusqu'en juin 2024, du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, heures de l'Hexagone, les agents de l'Insee renseignaient 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). Depuis le 1er juillet 2024, l'accueil téléphonique n'est plus ouvert que de 9 h à 13 h, heures de l'Hexagone. Or avec le décalage horaire, les usagers résidant en Guadeloupe ou en Martinique, par exemple, ne peuvent désormais 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 oeuvre 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.