



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

lutte contre l'exclusion

Question écrite n° 19144

Texte de la question

M. Michel Terrot attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le coût élevé des services Audiotel (de 1 franc à 5,70 francs la minute) que l'utilisateur se voit de plus en plus souvent imposé au quotidien pour obtenir des informations d'ordre pratique (SNCF, météo, caisse d'allocations familiales, par exemple). Il s'étonne ainsi de cette dérive qui peut contraindre un RMiste à grever ses faibles revenus en utilisant un service Audiotel pour connaître le montant de ses droits ou tout simplement savoir si ses allocations ont été versées. Il souhaite recevoir son sentiment sur cette situation.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire a souhaité attirer l'attention du ministre sur le coût élevé de certains services Audiotel. France Télécom propose différents moyens de diffuser les informations par téléphone : par Audiotel, par Numéro Vert 0 800 (gratuit pour celui qui appelle), par Numéro Azur 0 801 (prix d'une communication locale), par Numéro Indigo 0 802 (0,74 F TTC pour un crédit de temps de 56 secondes puis 0,78 F TTC par minute, facturé à la seconde) et 0 803 (0,74 F TTC pour un crédit de temps de 45 secondes puis 0,99 F TTC par minute, facturé à la seconde). L'offre de services sur ces types de numéro est libre, sous réserve des décisions prises par le Conseil supérieur de la télématique en matière déontologique. Le coût de production des informations pèse sur les choix des fournisseurs : les services Audiotel s'accompagnent d'un reversement aux fournisseurs de service qui peut couvrir tout ou partie de ce coût. A titre d'exemple, les ASSEDIC ont choisi le 08 36 64 (0,74 F TTC la minute) et les CAF le 08 36 67 (1,49 F TTC la minute) ; la météo le 08 36 68 (2,23 F la minute) et la SNCF le 08 36 35 (2,23 F TTC la minute) ainsi que le 08 06 67 (1,49 F la minute)... Les préfectures de la Gironde, des Bouches-du-Rhône et de la Haute-Garonne pour les formalités administratives ont opté pour le 08 36 68 (2,23 F TTC la minute) tandis que celle de Paris a choisi le 08 36 67 (1,49 F TTC la minute). Au total, une majorité de services publics semblent avoir choisi de proposer leurs services disponibles sur la base de paliers tarifaires bas, en arbitrant entre leurs coûts de gestion et un accès facilité pour les utilisateurs. Par ailleurs, de nombreuses municipalités ou associations mettent des accès télématiques à la disposition de personnes à la recherche d'un emploi dans leur centre d'accueil en permettant aux personnes concernées d'accéder aux services souhaités. Enfin, le Gouvernement a décidé, dans le cadre du dernier Comité interministériel pour la société de l'information, de renforcer l'accès du public aux technologies de l'information, notamment dans les services publics. Le Gouvernement a ainsi décidé de généraliser l'accès gratuit à l'Internet pour les demandeurs d'emplois dans les agences de l'ANPE.

Données clés

Auteur : [M. Michel Terrot](#)

Circonscription : Rhône (12^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19144

Rubrique : Politique sociale

Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 septembre 1998, page 5001

Réponse publiée le : 22 mars 1999, page 1711