



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 28673

Texte de la question

M. Patrick Labaune appelle l'attention de M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité sur le développement des lignes téléphoniques payantes dans les services publics et administrations. Par exemple, il est choquant qu'un chômeur doive passer par un numéro payant pour s'inscrire auprès des ASSEDIC ou pour renouveler sa déclaration mensuelle de situation. Il lui demande dès lors s'il entend prendre des mesures visant à assurer la gratuité de ces services téléphoniques.

Texte de la réponse

Le développement des lignes téléphoniques payantes dans les services publics que l'on qualifie couramment de « numéros de couleur » (numéro vert, azur, indigo...) a généralement pour objectif de mieux traiter le flux des appels, souvent considérable, en assurant leur répartition sur une plate-forme dédiée au renseignement du public. S'agissant des services publics à vocation nationale, ce type de numéro permet d'assurer l'égalité de traitement entre les usagers en évitant de pénaliser les habitants des zones géographiques éloignées de la zone dans laquelle est localisée la plate-forme. Ce type de prestation a également un coût (équipement de la plate-forme, recrutement et formation des opérateurs), qui pèse sur le service concerné et il n'y a généralement aucune compensation financière provenant de la facturation des communications, bien au contraire. S'agissant plus particulièrement des demandeurs d'emploi, les services de l'UNEDIC précisent que le numéro de téléphone mis à la disposition des demandeurs d'emploi est composé d'un préfixe suivi d'un numéro de département, l'appel étant facturé au prix d'un appel local. Il n'y a donc aucune surfacturation et, bien entendu, le demandeur d'emploi peut toujours se rendre sur un site d'accueil pour recueillir ou transmettre une information. En l'occurrence, l'ASSEDIC compense auprès de l'opérateur de télécommunication le surcoût entre le prix de l'appel local et celui du numéro de couleur. Le choix d'un numéro vert entièrement gratuit pour l'utilisateur a pour conséquence de reporter intégralement le surcoût de la communication sur le service public, ce qui est difficilement envisageable aujourd'hui. Par ailleurs, la diffusion de numéros verts a inmanquablement pour conséquence la multiplication des appels fantaisistes qui encombrant les lignes et perturbent le travail des agents. Ceci explique en grande partie le fait que ce choix n'est généralement pas fait lors de l'ouverture d'un service de renseignements.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Labaune](#)

Circonscription : Drôme (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28673

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : affaires sociales, travail et solidarité

Ministère attributaire : affaires sociales, travail et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 novembre 2003, page 8725

Réponse publiée le : 6 janvier 2004, page 57