



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 49909

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre de la santé et des sports sur la surprise légitime manifestée par les utilisateurs d'Internet lorsqu'ils consultent le site www.pandemie-grippale.gouv.fr, lequel est un site interministériel traitant des menaces des pandémies grippales. Alors que le Gouvernement alerte régulièrement nos concitoyens sur l'évolution de la propagation de la grippe A (H1N1), ces derniers doivent payer un numéro surtaxé de 0,15 € ttc/min lorsqu'ils composent le 0 825 302 302 alors même qu'il s'agit d'accéder à une source de renseignements qui participe de l'information et de la responsabilité de l'ensemble de nos concitoyens face à ce risque de pandémie. Aussi, il lui demande de lui indiquer les raisons qui ont présidé à la décision de surtaxer ce numéro d'intérêt public et la mesure qu'elle compte prendre pour mettre définitivement un terme à cette pratique, particulièrement inappropriée en la matière.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la consultation des sites d'information dédiés à la pandémie grippale. Le service de renseignements téléphoniques mis en place par le ministère de la santé dès 2005, INFO GRIPPE, s'appuie sur un numéro surtaxé. Il s'agit d'un numéro Indigo, c'est-à-dire le coût le plus bas après le coût d'un appel local. INFO GRIPPE est sur un palier tarifaire de 0,15 EUR toutes taxes comprises la minute, qui reste néanmoins à un niveau bas parmi l'ensemble des offres de numéros surtaxés existants sur le marché. Ce choix a été initialement fait pour permettre la mise en place de services à valeur ajoutée (bouquet de services, numéro unique national facilement mémorisable, garanties techniques quant aux volumes d'appels à recevoir...). Le ministère n'a pas de retour financier sur les 0,15 EUR min/TTC qui sont perçus par France Télécom. Le numéro informe depuis 2005 sur le sujet de la grippe aviaire et est présent dans nombre de documents de communication inhérents à cette thématique. Aussi, au lancement de l'alerte mondiale par l'Organisation mondiale de la santé, dans les premières heures de la crise H1N1, la plate-forme téléphonique INFO GRIPPE étant déjà opérationnelle avec des téléopérateurs régulièrement formés sur la grippe aviaire, et le numéro étant déjà en exploitation et connu du citoyen, la plate-forme a été mise en avant et le numéro n'a pas été changé. La plate-forme a donc pu traiter les premiers appels dès la diffusion de l'alerte le vendredi 24 avril peu avant 15 heures, en prenant en charge cette après-midi là 340 appels, tout en montant en charge pour recevoir 2 000 appels par jour le lendemain (samedi) et le surlendemain, et 5 000 appels le lundi 27 avril. La gratuité pour l'ensemble des appels est une question plus complexe qu'il peut y paraître. La gratuité est, en effet, génératrice d'un faux trafic d'appels dégradant la qualité du service de renseignement. Un coût minimal d'appel permet ainsi de trouver un équilibre entre un faible coût pour l'utilisateur et un service performant. Par ailleurs, passer à la gratuité implique nécessairement de changer le numéro, ce qui occasionnerait une confusion dans la communication, cette dernière ayant été particulièrement large sur le sujet H1N1, et particulièrement ces jours derniers avec l'élargissement des horaires et jours d'ouverture d'INFO GRIPPE, dorénavant ouvert 7 jours sur 7, de 7 heures à 22 heures. À ce stade, il n'est pas prévu de changement dans le dispositif téléphonique mis en place. Toutefois, la possibilité de passer à la gratuité selon l'évolution de la situation n'est pas écartée.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Lazaro](#)

Circonscription : Nord (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49909

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Santé et sports

Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 mai 2009, page 5086

Réponse publiée le : 2 février 2010, page 1099