



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 5805

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité sur la pratique des numéros surtaxés qui a pu être constatée par nos concitoyens lors de leurs appels téléphoniques passés auprès de certains services publics ou sociaux. Aussi, il lui demande de lui indiquer si des services relevant de son secrétariat d'État imposent les numéros surtaxés et si tel est le cas, s'il est dans son intention de revenir à la gratuité des appels reçus, dans le souci de ne pas grever le budget des concitoyens qui contactent les administrations dans le simple but d'obtenir un renseignement ou d'exposer une difficulté.

Texte de la réponse

L'attention de Mme la secrétaire d'État à la solidarité a été appelée sur la pratique des numéros surtaxés au sein de certains services publics et sociaux. Effectivement, certaines lignes téléphoniques mises en place par les ministères sociaux sont actuellement surtaxées. La plus chère d'entre elles puisqu'elle est sur un palier tarifaire de 0,11 euro les 45 premières secondes et de 0,15 euro la minute ensuite, reste néanmoins à un niveau bas parmi l'ensemble des offres de numéros surtaxés existants sur le marché. Toutefois, il sera tenu compte des orientations du rapport de juin 2007 réalisé par la mission d'audit de modernisation portant sur l'accueil à distance dans les administrations. En effet, afin d'homogénéiser et de réduire les coûts des appels vers les services publics, accompagnant en cela le vœu du Gouvernement, les numéros passeront en tarification locale lors des prochains renouvellements des marchés prévus en 2007 et 2008. Certaines lignes conserveront nécessairement leur actuelle gratuité totale (alertes sanitaires, lignes de solidarité). Toutefois, la gratuité pour l'ensemble des appels ne paraît pas pertinente car trop déresponsabilisante pour l'appelant et générant un grand nombre d'appels parasites. Un coût minimal d'appel permettra de trouver un équilibre entre un faible coût pour l'utilisateur et un service performant. Ce passage des numéros actuels surtaxés aux futurs numéros à tarification locale améliorera la perception par l'opinion du coût de la téléphonie sociale dans notre pays. Ces orientations s'inscrivent aussi dans la volonté de mettre en place une meilleure coordination et une transparence accrue pour l'administration et pour l'utilisateur, aboutissant à une baisse de coût significative. Toutefois, en complément de ces modifications prochaines, il convient de porter un intérêt tout particulier à la création d'un palier tarifaire dédié à l'administration (0,08 euro toutes taxes comprises la minute), tel que cela figure dans le rapport d'audit précédemment cité, hypothèse extrêmement souhaitable allant dans le sens de la clarté et de la cohérence tout en étant susceptible d'appuyer la diminution générale des coûts de la téléphonie administrative.

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 : 5805

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Solidarité

Ministère attributaire : Solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5953

Réponse publiée le : 1er janvier 2008, page 104