



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 5811

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre du logement et de la ville 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 ministère imposent les numéros surtaxés et si tel est le cas, 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

Pour apporter le meilleur service aux citoyens, les administrations développent des services téléphoniques. Certains services et organismes placés sous l'autorité du ministre du logement et de la ville disposent eux aussi de numéros d'appels en « 08 ». Même s'il n'existe pas à ce jour de numéro gratuit (numéro Vert) pour le ministère en charge du logement, les personnes souhaitant obtenir des informations sur ce sujet ont toutefois la possibilité de se rapprocher du service « InfoLogement » mis en place au sein de la direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction et qui assure en semaine un accueil téléphonique au 01-40-81-80-00 (prix d'un appel local). Ce service assure également un suivi des demandes faites par courrier électronique sur le site du ministère (www.logement.gouv.fr, à l'adresse : infolezement.dguhc@equipement.gouv.fr) Au niveau local, les citoyens ont la possibilité d'obtenir par téléphone - pour le prix d'un appel local également - des réponses à leurs interrogations en contactant, d'une part, les services de l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) présents au sein de chaque direction départementale de l'équipement (DDE) ou, d'autre part, les agences départementales pour l'information sur le logement (ADIL) chargées de dispenser des conseils gratuits sur les problèmes de logement, juridiques ou fiscaux. En ce qui concerne les services de la délégation interministérielle à la ville (DIV), ils n'ont pas mis en place de numéros téléphoniques surtaxés. Les citoyens peuvent contacter les administrations par téléphone sur la base de la tarification normale ou par le biais de la messagerie électronique.

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 : 5811

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Logement et ville

Ministère attributaire : Logement et ville

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5938

Réponse publiée le : 19 février 2008, page 1462