



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 5817

### Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche 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

Le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche a effectivement constaté à la fin du mois d'août que quatre CROUS (Centre régional des oeuvres universitaires et scolaires) avaient, de leur propre initiative, mis en place des numéros surtaxés (au tarif le plus bas des offres opérateurs) pour l'accès aux guichets d'information et d'assistance « grand public ». À la demande du ministère et sous coordination du CNOUS (Centre national des oeuvres universitaires et scolaires), il a été mis fin à ces pratiques début septembre avec le retour de la gratuité de l'appel reçu, laissant aux usagers la prise en charge de l'appel émis aux conditions tarifaires de son opérateur. Il n'a été constaté aucun autre cas dans les établissements du supérieur et de la recherche (universités, grandes écoles...). Le principe de gratuité des appels reçus interdisant de fait la mise en place de numéros surtaxés a été rappelé à tous les services et établissements sous tutelle du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

### Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Lazaro](#)

**Circonscription :** Nord (6<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5817

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Enseignement supérieur et recherche

**Ministère attributaire :** Enseignement supérieur et recherche

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 octobre 2007, page 5920

**Réponse publiée le :** 27 novembre 2007, page 7506