



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 5820

### Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée des affaires étrangères et des droits de l'homme 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, 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

Au sein du ministère des affaires étrangères et européennes, un seul service a mis en place un numéro surtaxé. Il s'agit du service central de l'état civil (SCEC), situé à Nantes, et dont le numéro est le 0826.08.06.04, au coût de 0,15 euro par minute à la charge de l'appelant. Grâce à des guides vocaux, l'appel à ce numéro permet d'obtenir des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les problèmes, procédures et démarches liés à l'état civil pour les Français à l'étranger. Pour les questions requérant une expertise particulière, le serveur vocal offre la possibilité d'être mis en communication directe avec un agent du service de l'état civil. Ce sont environ 20 000 appels qui sont reçus mensuellement. Un tiers seulement donne lieu à une conversation téléphonique directe entre l'utilisateur et un agent du SCEC. Ce dispositif est entièrement externalisé chez un opérateur, ce qui présente deux intérêts non négligeables. Le premier est qu'il offre à l'utilisateur un service qui ne pourrait lui être offert de la même manière s'il ne relevait pas d'une externalisation. Le second est qu'il permet d'éliminer les appels non justifiés, assurant ainsi les administrés d'une réponse d'autant plus rapide et efficace. Toutefois, il pourrait être envisagé une intégration du service proposé par le SCEC au numéro « 39 39 - Allô Service public », mis en place l'année dernière au profit des usagers pour l'ensemble des administrations, ce numéro étant quant à lui facturé 0,12 euro par minute.

### 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 :** 5820

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Affaires étrangères et droits de l'homme

**Ministère attributaire :** Affaires étrangères et droits de l'homme

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 octobre 2007, page 5881

**Réponse publiée le :** 18 décembre 2007, page 7996