



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 5822

### Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le ministre de l'agriculture et de la pêche 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

Un récent rapport d'audit de modernisation sur l'accueil à distance dans les services publics, coordonné par l'inspection générale des finances, a étudié le fonctionnement des services d'appel téléphonique publics. Il souligne la diversité des pratiques des administrations en matière de coût pour l'utilisateur. La surtaxation des numéros d'accueil n'est pas pratiquée au sein du ministère de l'agriculture et de la pêche. Par ailleurs, afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de la fonction d'accueil à distance, le ministère de l'agriculture et de la pêche a mis en place une politique d'accueil et engagé une amélioration des outils d'accueil téléphonique.

### 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 :** 5822

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Agriculture et pêche

**Ministère attributaire :** Agriculture et pêche

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 octobre 2007, page 5883

**Réponse publiée le :** 20 novembre 2007, page 7259