



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 6143

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, 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'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.

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 : 6143

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Écologie, développement et aménagement durables

Ministère attributaire : Écologie, énergie, développement durable et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5905

Réponse publiée le : 20 octobre 2009, page 9926