



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 6144

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le ministre de la défense 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

Le ministère de la défense a conclu des conventions et des accords-cadres avec différents opérateurs de téléphonie afin de satisfaire ses besoins en matière de services de télécommunications. À ce titre, une convention permet au ministère de souscrire à différents types de numéros spéciaux en trafic entrant : le numéro Vert (0800), gratuit pour l'appelant à partir d'un poste fixe ; le numéro Azur (0801/0810/0811), pour lequel la communication est à coût partagé entre le ministère de la défense et l'appelant ; le numéro Indigo (0820/0825/082020/082022), pour lequel la communication est à la charge de l'appelant ; le numéro Audiotel (0890/0891/0892/0897/0899), pour lequel la communication est également à la charge de l'appelant. Dans le cadre de cette convention, le ministère de la défense utilise soixante-cinq numéros spéciaux en trafic entrant, répartis entre les trois armées et différents organismes du ministère ou sous sa tutelle, dont cinquante-trois numéros Vert, huit numéros Indigo et quatre numéros Azur. La grande majorité des numéros spéciaux utilisés par le ministère de la défense sont donc des numéros gratuits pour l'appelant à partir d'un poste fixe. S'agissant des douze numéros Azur et Indigo, ils sont essentiellement mis en place par des organismes à vocation de recrutement, qui reçoivent un nombre important d'appels (plus de 10 000 par an en moyenne). La décision de leur attribuer des numéros spéciaux se justifie par la nécessité de mettre en place un service particulier afin d'orienter plus facilement et plus rapidement les appelants. Ces numéros sont à coût partagé ou à la charge de l'appelant dans la mesure où, compte tenu du nombre important d'appels, leur coût budgétaire ne pourrait être totalement supporté par ces organismes. En tout état de cause, la mise en place d'une politique globale d'attribution d'un numéro Vert afin de garantir la gratuité des appels auprès de l'ensemble des organismes du ministère de la défense nécessiterait la mise en place d'un budget spécifique pour permettre la prise en charge totale des communications des appelants à partir d'un téléphone fixe. Au-delà du coût que représenterait cette mesure, dans un contexte budgétaire particulièrement contraint, un tel dispositif n'exonérerait pas les appelants du prix de la communication fixée par leur propre opérateur à partir d'un téléphone mobile. Or la population concernée par les appels aux organismes de recrutement, essentiellement des jeunes de moins de vingt-cinq ans, appelle le plus souvent ces numéros à partir d'un téléphone mobile.

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 : 6144

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Défense

Ministère attributaire : Défense

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5900

Réponse publiée le : 13 novembre 2007, page 7066