



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 6146

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la coopération et de la francophonie 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 secrétariat d'État 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

Seul le service central de l'état civil (SCEC, situé à Nantes) a mis en place un numéro surtaxé. Il s'agit du numéro 0 826 08 06 04, au coût de 0,15 euros 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, entièrement externalisé chez un opérateur représente un coût nul pour l'administration, dans la mesure où les coûts, limités, sont supportés par les usagers qui appellent (comme indiqué, 0,15 euros la minute). Le retour à la gratuité aurait donc pour conséquence principale la prise en charge de ce service par le ministère, tant techniquement que financièrement. Un montant de 100 000 ou 120 000 euros minimum peut être avancé en première estimation. En outre, il est notoirement établi que l'offre d'un tel service à coût nul engendre la passation de nombreux appels non justifiés dont le volume pourrait lourdement peser sur l'activité des agents du SCEC. Pour mémoire, le numéro « 39 39 - Allô Service public », mis en place l'année dernière au profit des usagers pour l'ensemble des administrations, est facturé 0,12 euros par minute. Une intégration du service proposé par le SCEC pourrait par ailleurs être étudiée.

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 : 6146

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Coopération et francophonie

Ministère attributaire : Coopération et francophonie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5897

Réponse publiée le : 18 décembre 2007, page 8020