



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 37715

### Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur la facturation, voire la surfacturation des appels téléphoniques à destination des services et administrations publics tels que CAF, CPAM, Pôle emploi... Alors que les conventions d'objectifs successives de ces organismes tendent à réduire les moyens humains, alors que les fermetures d'antennes ou de permanences se généralisent allongeant les déplacements, les usagers sont contraints à les utiliser régulièrement et le coût n'est pas négligeable puisque toutes ont recours aujourd'hui à des plateformes téléphoniques tarifées et même surtaxées pour certaines d'entre elles. Le budget des personnes à revenus modestes, ayant l'obligation d'y faire appel de manière plus fréquentes encore en cas de difficulté sociale, de santé ou pour des recherches d'emploi, est ainsi grevé de sommes conséquentes. Il demande que les communications en direction de ces principaux services publics puissent être gratuites pour les usagers.

### Données clés

**Auteur :** [M. Alain Bocquet](#)

**Circonscription :** Nord (20<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 37715

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** PME, innovation et économie numérique

**Ministère attributaire :** Économie

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [24 septembre 2013](#), page 9882

**Question retirée le :** 20 juin 2017 (Fin de mandat)