



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 97745

Texte de la question

M. Jean-Pierre Vigier attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les numéros surtaxés des établissements de santé et des organismes d'aide à la personne. En effet, nombre d'entre eux ne mettent à la disposition du public qu'un numéro surtaxé afin de joindre l'établissement, tant pour parler aux patients qu'au personnel médical et administratif. Les familles de patients se retrouvent ainsi, suite à une hospitalisation par exemple, avec une facture téléphonique conséquente, n'ayant d'autre choix que de passer par ce numéro. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les moyens qu'elle entend mettre en œuvre afin d'inciter ces établissements à mettre à disposition des familles de patients un numéro non surtaxé.

Texte de la réponse

Le ministère a établi des recommandations qui ont été diffusées aux directeurs généraux des agences régionales de santé à destination des établissements de santé afin de les inciter à ne plus recourir à l'utilisation des numéros surtaxés. Une enquête sur les pratiques en matière d'appels surtaxés dans les établissements de santé a été réalisée pour le ministère en 2011. L'enquête a révélé que la pratique était peu répandue, les établissements de santé abandonnant progressivement le recours aux numéros 08 avec un retour vers les numéros classiques. Cette tendance est confirmée avec la généralisation d'appels d'offres globaux de téléphonie, ayant pour conséquence la réduction des coûts.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Vigier](#)

Circonscription : Haute-Loire (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97745

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 juillet 2016](#), page 6475

Réponse publiée au JO le : [11 octobre 2016](#), page 8275