



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 21065

### Texte de la question

M. François Vannson appelle l'attention de M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité sur le développement des lignes téléphoniques payantes dans les services publics et les organismes, pour l'information des usagers. Le principe du service public administratif tient à sa gratuité. Il est choquant qu'un chômeur doive passer par un numéro payant pour accéder à l'ASSEDIC ou qu'un assuré social qui a besoin d'une information doive passer par un numéro payant. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer le sentiment du gouvernement à ce propos et quels moyens il entend mettre en oeuvre afin de rapprocher les citoyens du droit à l'information.

### Texte de la réponse

Le développement des lignes téléphoniques payantes dans les services publics que l'on qualifie couramment de « numéros de couleur » (numéro vert, azur, indigo,...) a généralement pour objectif de mieux traiter le flux des appels, souvent considérable, en assurant leur répartition sur une plate-forme dédiée au renseignement du public. S'agissant des services publics à vocation nationale, ce type de numéro permet d'assurer l'égalité de traitement entre les usagers en évitant de pénaliser les habitants des zones géographiques éloignées de la zone dans laquelle est localisée la plate-forme. Ce type de prestation a également un coût (équipement de la plate-forme, recrutement et formation des opérateurs), qui pèse sur le service concerné et il n'y a généralement aucune compensation financière provenant de la facturation des communications, bien au contraire. S'agissant plus particulièrement des demandeurs d'emploi, les services de l'UNEDIC précisent que le numéro de téléphone mis à la disposition des demandeurs d'emploi est composé d'un préfixe suivi d'un numéro de département, l'appel étant facturé au prix d'un appel local. Il n'y a donc aucune surfacturation et, bien entendu, le demandeur d'emploi peut toujours se rendre sur un site d'accueil pour recueillir ou transmettre une information. En l'occurrence, l'ASSEDIC compense auprès de l'opérateur de télécommunication le surcoût entre le prix de l'appel local et celui du numéro de couleur. Par ailleurs, la diffusion de numéros verts a inmanquablement pour conséquence la multiplication des appels fantaisistes qui encombrant les lignes et perturbent le fonctionnement du service. Ceci explique en grande partie le fait que ce choix n'est généralement pas fait lors de l'ouverture d'un service de renseignement.

### Données clés

**Auteur :** [M. François Vannson](#)

**Circonscription :** Vosges (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 21065

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** affaires sociales, travail et solidarité

**Ministère attributaire :** affaires sociales, travail et solidarité

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 30 juin 2003, page 5051

**Réponse publiée le** : 1er septembre 2003, page 6801