



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 5802

### Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la prospective et de l'évaluation des politiques publiques 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, 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

L'attention du secrétaire d'État chargé de la prospective et de l'évaluation des politiques publiques est attirée par l'honorable parlementaire sur la pratique des numéros surtaxés pour les appels adressés à certains services publics ou sociaux. Concernant le périmètre du secrétariat d'État chargé de la prospective et de l'évaluation des politiques publiques, aucune pratique de ce type ne peut être relevée. Au-delà, dans une perspective d'évaluation des politiques publiques, il importe d'apprécier dans quelle mesure l'appel engendre une prestation de la part du destinataire de l'appel, tout en restant soucieux de l'accès aux services publics par l'ensemble de nos concitoyens. Examinée dans le cadre d'un audit de modernisation sur l'accueil à distance des administrations, cette question a conduit le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, à donner instruction pour que les appels des usagers aux services publics placés sous sa responsabilité soient tarifés au prix d'une communication locale. Il a, par ailleurs, demandé que soit effectuée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères.

### Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Lazaro](#)

**Circonscription :** Nord (6<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5802

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Prospective et évaluation des politiques publiques

**Ministère attributaire :** Prospective et évaluation des politiques publiques

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 octobre 2007, page 5939

**Réponse publiée le :** 11 décembre 2007, page 7864