



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 5807

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur la pratique des numéros surtaxés qui a pu être constatée par nos concitoyens lors de leurs appels téléphoniques passés à certains services publics ou sociaux. Aussi, il lui demande de lui indiquer si des services relevant de son ministère 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

L'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité a été appelée sur la pratique des numéros surtaxés au sein de certains services publics et sociaux. Le service de renseignements téléphoniques mis en place par le ministère du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité, Travail Info Service, s'appuie sur un numéro surtaxé. Travail Info Service est sur un palier tarifaire de 0,12 euro la minute, qui reste néanmoins au niveau le plus bas parmi l'ensemble des offres de numéros surtaxés existants sur le marché. Ce choix a été initialement fait pour permettre la mise en place de services à valeur ajoutée (bouquet de services, numéro unique national facilement mémorisable...). Un coût minimal d'appel permet ainsi de trouver un équilibre entre un faible coût pour l'utilisateur et un service performant.

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 : 5807

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Travail, relations sociales, famille et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5958

Réponse publiée le : 30 septembre 2008, page 8453