



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 5809

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales 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 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

Le ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités locales utilise, principalement pour l'accueil téléphonique en préfecture, des numéros de type 0811 (coût d'un appel local pour le citoyen, surcoût pris en charge par la préfecture) et 0821 (numéro dit « surtaxé » à 0,12 euros/minute pour le citoyen). Le premier type de numéro est utilisé pour des numéros spéciaux créés en cas de crise et le second pour les renseignements administratifs ou événementiels. Le tarif à 0,12 euros/minute reste conforme aux recommandations actuelles de l'ARCEP. C'est également le tarif de certains numéros courts comme le 3939 (dépendant du ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique). Dans l'avenir, une évolution globale du marché des télécoms sera nécessaire pour faire baisser les tarifs de ces numéros et éventuellement les intégrer dans les forfaits téléphoniques, de plus en plus répandus chez les citoyens. Des réflexions sont en cours à l'ARCEP sur ce sujet et le ministère de l'intérieur les suivra avec attention.

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 : 5809

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Ministère attributaire : Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5926

Réponse publiée le : 18 décembre 2007, page 8053