



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 5819

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de M. le ministre des affaires étrangères et européennes 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

Seul le Service central de l'état civil (SCEC, situé à Nantes) a mis en place un numéro surtaxé. Il s'agit du numéro 0-826-08-06-04, au coût de 0,15 euros par minute à la charge de l'appelant. Grâce à des guides vocaux, l'appel à ce numéro permet d'obtenir des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur les problèmes, procédures et démarches liés à l'état civil pour les Français à l'étranger. Pour les questions requérant une expertise particulière, le serveur vocal offre la possibilité d'être mis en communication directe avec un agent du service de l'état civil. Ce sont environ 20 000 appels qui sont reçus mensuellement. Un tiers seulement donne lieu à une conversation téléphonique directe entre l'utilisateur et un agent du SCEC. Ce dispositif, entièrement externalisé chez un opérateur représente un coût nul pour l'administration, dans la mesure où les coûts, limités, sont supportés par les usagers qui appellent (comme indiqué, 0,15 euros la minute). Le retour à la gratuité aurait donc pour conséquence principale la prise en charge de ce service par le ministère, tant techniquement que financièrement. Un montant de 100 000 ou 120 000 euros minimum peut être avancé en première estimation. En outre, il est notoirement établi que l'offre d'un tel service à coût nul engendre la passation de nombreux appels non justifiés dont le volume pourrait lourdement peser sur l'activité des agents du SCEC. Pour mémoire, l'administration dans son ensemble a elle aussi adopté le principe du numéro surtaxé : « Allô Service public - 39 39 », mis en place en 2004 au profit de tout administré français, est facturé 0,12 euro par minute. Ce numéro permet d'obtenir « en moins de trois minutes une réponse ou une orientation à toute demande de renseignement administratif » (cf. la présentation officielle du dispositif). Une intégration du service proposé par le SCEC au dispositif « Allô Service public - 39 39 » pourrait par ailleurs être étudiée, le MAEE devant financer cette participation au dispositif, l'utilisateur continu pour sa part à supporter un surcroît (0,12 euro la minute).

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 : 5819

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Affaires étrangères et européennes

Ministère attributaire : Affaires étrangères et européennes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5880

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2255