# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 68398

### Texte de la question

M. Michel Liebgott interroge Mme la ministre de la santé et des sports sur la plateforme téléphonique Info-grippe. L'association de consommateurs UFC-Que choisir a regretté que la plateforme, mise en place pour répondre aux interrogations sur la grippe H1N1, « est accessible par un numéro surtaxé (0825 302 302), facturé 0,15 euro la minute ». En septembre 2007, le ministre du budget avait pourtant « donné instruction pour que les appels des usagers aux services placés sous une autorité » se fassent au prix d'une communication locale. Le site de l'Autorité de régulation des télécoms (Arcep) définit les numéros commençant par 0825 comme « des services à valeur ajoutée », facturés 0,12 euro les 45 premières secondes puis 0,15 euro la minute, avec une surtaxe appliquée aux téléphones mobiles. Il lui demande de prendre les mesures afin que les appels à la plateforme téléphonique Info-grippe se fassent au prix d'une communication locale.

### Texte de la réponse

Le numéro du service de renseignements téléphoniques 0 825 302 302 mis en place par le ministère chargé de la santé, INFO GRIPPE, date de 2005. Ce service de renseignements téléphoniques s'est appuyé sur un numéro surtaxé comme bien d'autres services d'information à l'époque. INFO GRIPPE fonctionne sur un palier tarifaire de 0,15 EUR toutes taxes comprises la minute, ce qui reste néanmoins à un niveau bas parmi l'ensemble des offres de numéros existants sur le marché. Il s'agit d'un numéro Indigo. Ce choix initial de palier tarifaire a été fait pour permettre la mise en place de services à valeur ajoutée (bouquet de services, numéro unique national facilement mémorisable, garanties techniques quant aux volumes d'appels à recevoir...). Le numéro est également accessible depuis l'étranger. Les départements et territoires d'outre-mer (DOM/TOM) profitent d'un tarif moindre dû à des taux de TVA réduits ou nuls. Le ministère n'engage aucun frais de communication pour cette ligne et n'a pas de retour financier sur le 0,15 EUR TTC/min qui est perçu par France Télécom. Pour la bonne information de l'usager, le coût de l'appel est systématiquement indiqué avec le numéro, et précisé de surcroît en toute transparence dès le décroché du service. De plus, une clause figurant au marché passé avec le prestataire de centre d'appels, permet de rappeler les personnes qui se plaindraient, au téléphone, du coût d'appel de ce service. Elles peuvent ainsi être renseignées gratuitement. Le numéro informe depuis 2005 sur la grippe aviaire. Il est largement indiqué dans nombre de documents de communication et d'information générale inhérents à cette thématique. Aussi, dans les premières heures de l'émergence de l'alerte A (H1N1) 2009, la plate-forme téléphonique INFO GRIPPE, déjà opérationnelle avec des téléopérateurs régulièrement formés sur la grippe aviaire, a été activée. La plate-forme téléphonique a reçu près de 300 000 appels depuis l'émergence de l'alerte en avril 2009. Cet important volume d'appels laisse penser que la question de l'accès gratuit est plus de principe qu'une nécessité pratique. La modification de la tarification nécessite la mise en place d'un nouveau numéro alors que le numéro INFO GRIPPE, déjà en exploitation, est connu du citoyen. Il n'a donc pas semblé souhaitable de changer de numéro en cours d'alerte. La situation sera toutefois reconsidérée « à froid » en particulier dans la perspective d'un alignement sur le coût d'une communication locale. La gratuité n'est pas une solution optimale car elle entraîne des appels parasites (estimé entre 20 % et 25 %) ce qui pourrait diminuer d'autant la capacité de la plate-forme à répondre aux appels

légitimes. Par ailleurs, les usagers souhaitant se documenter gratuitement sur la grippe ont accès aux sites internet gratuits mis en place par le ministère chargé de la santé (www.santé-sports.gouv.fr) ou par le service d'information du Gouvernement (www.pandemie-grippale.gouv.fr) et régulièrement actualisés.

## Données clés

**Auteur :** M. Michel Liebgott
**Circonscription :** Moselle (10e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 68398
**Rubrique :** Administration
**Ministère interrogé :** Santé et sports
**Ministère attributaire :** Santé et sports

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 12 janvier 2010, page 247
**Réponse publiée le :** 9 mars 2010, page 2802