



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 6827

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur le fait que le Parlement avait voté en 2004 un article imposant la gratuité des appels téléphoniques vers les services publics à but social. Toutefois, le Gouvernement n'avait pas publié le décret d'application puis avait fait voter après 2007, un amendement abrogeant le principe de gratuité. La surtaxation des communications téléphoniques pour les appels en direction des services publics à but social est profondément injuste car cela pénalise directement les personnes les plus fragiles et qui ont souvent des difficultés financières. Face à une telle situation, elle lui demande si elle est favorable au rétablissement du principe de gratuité interdisant la surtaxation des communications téléphoniques en direction des services publics à but social.

Texte de la réponse

Le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011 pris en application de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique a déterminé une liste de services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. Par ailleurs, des actions importantes ont été conduites notamment pour mettre un terme aux pratiques de surtaxation des appels téléphoniques, pour développer l'installation de bornes d'accès téléphonique et internet dans les services publics, pour généraliser le rappel des usagers qui en font la demande. Ainsi, un état des lieux des principaux numéros d'appel téléphonique des services sociaux montre que les services sociaux sont soit passés à une tarification locale, soit à une tarification spéciale permettant un faible coût ou la gratuité de l'appel.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6827

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 octobre 2012](#), page 5608

Réponse publiée au JO le : [19 février 2013](#), page 1830