



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéros spéciaux

Question écrite n° 12291

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la question de la tarification des numéros spéciaux et, en particulier, s'agissant des appels relevant du service public. Depuis le 1er octobre 2015, les appels à destination des numéros spéciaux commençant par 08 et des numéros courts présentent trois types de tarification : gratuite, normale ou banalisée et surtaxée. Dans leurs démarches au quotidien, les Français sont confrontés à une augmentation inquiétante du nombre de numéros surtaxés, alors même que les usagers sont de plus en plus poussés à effectuer leurs démarches en ligne. Cependant, le fait est que tous les Français n'ont pas un égal accès à l'internet et que les services en ligne sont parfois limités. Parmi ces numéros : la CAF, l'assurance maladie, Impôts service, les caisses de retraite... sont concernés. Aussi, si les administrations publiques doivent effectivement maintenir une permanence téléphonique, la tarification et notamment la possibilité de surfacturer ces appels est incompréhensible. Il apparaît, par ailleurs, dans certaines situations, des temps d'attente très longs. Ainsi, les utilisateurs de ces services publics peuvent être amenés à assumer des notes de téléphone conséquentes pour des renseignements relevant du service public. Sur ce sujet, elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement.

Texte de la réponse

Concernant les services sociaux, 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, fixe la liste de ceux qui mettent à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement, à savoir le service d'urgence pour les sans-abris en difficulté, le 115, et le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED), le 119. L'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance dispose désormais qu'« à compter du 1er janvier 2021, les administrations au sens du 1° de l'article L. 100-3 du code des relations entre le public et l'administration, à l'exception des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, ne peuvent recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public au sens du 2° du même article L. 100-3. ». Ainsi, à compter du 1er janvier 2021, les administrations de l'État et les organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés d'une mission de service public administratif, y compris les organismes de sécurité sociale, ne pourront mettre à disposition des personnes physiques des numéros de téléphones surtaxés.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

Circonscription : Orne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12291

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Action et comptes publics](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [18 septembre 2018](#), page 8158

Réponse publiée au JO le : [13 novembre 2018](#), page 10244