



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Gratuité des appels téléphoniques relevant du service public

Question écrite n° 15356

Texte de la question

Mme Cathy Racon-Bouzon attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la tarification des appels téléphoniques relevant de certains services publics. Des numéros tels que celui de la caisse d'allocations familiales (CAF), l'assurance maladie, Impôts service, sont malheureusement surtaxés alors que ces accueils téléphoniques profitent dans la grande majorité des cas aux personnes qui ne bénéficient pas d'une connexion internet ou d'un accès aux outils numériques, et pour qui une telle surtaxe est pénalisante. 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 des numéros gratuits des services sociaux mis à la disposition des usagers. Le service d'urgence pour les sans-abris (le 115) et le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (le 119) sont ainsi gratuits. Aussi elle souhaiterait savoir si le Gouvernement ne pourrait pas inclure ces numéros surtaxés (CAF, Impôt service, assurance maladie) dans le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011.

Texte de la réponse

Il n'est pas prévu d'étendre le champ d'application du 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 qui fixe la liste des services sociaux qui mettent à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement. Toutefois, s'agissant des autres services publics, 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 téléphone surtaxés. Cela concerne notamment les numéros permettant de joindre la caisse d'allocations familiales, l'assurance maladie et les services des impôts.

Données clés

Auteur : [Mme Cathy Racon-Bouzon](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15356

Rubrique : Services publics

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

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 18 février 2019

Question publiée au JO le : [18 décembre 2018](#), page 11582

Réponse publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1904