



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Numéros surtaxés

Question écrite n° 30488

### Texte de la question

M. Fabien Lainé interroge M. le ministre des solidarités et de la santé sur les appels surtaxés vers différentes institutions à vocation sociale. Depuis 2004, la loi pour la confiance dans l'économie numérique impose la gratuité des appels vers les administrations publiques. L'article 55 de cette loi dispose qu'un décret du Conseil d'État doit déterminer, chaque année, quels sont les organismes concernés par cette gratuité obligatoire. Néanmoins, certains organismes, comme la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), ne sont joignables par téléphone que *via* des appels surtaxés. Cette taxation est particulièrement pénalisante pour les usagers car elle engendre un surcoût financier et peut les exclure de toute communication. Elle renforce l'isolement social pour les Français les plus démunis. Par ailleurs, d'autres organismes ne proposent qu'une démarche de contact exclusivement par internet, ce qui exclut les personnes éloignées des outils numériques. Il souhaiterait donc savoir s'il envisage d'appliquer l'obligation de disposer d'un numéro de téléphone gratuit et opérationnel à l'ensemble des organismes à vocation sociale.

### Données clés

**Auteur :** [M. Fabien Lainé](#)

**Circonscription :** Landes (1<sup>re</sup> circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 30488

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Santé et prévention](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 juin 2020](#), page 4339

**Question retirée le :** 21 juin 2022 (Fin de mandat)