



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Numéros de téléphone surtaxés à destination des services publics

Question écrite n° 12525

Texte de la question

M. Xavier Breton attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du Premier ministre, chargé du numérique sur la pratique des numéros de téléphone surtaxés à destination des services publics et organismes sociaux. En dépit des efforts engagés depuis plusieurs années, la tarification appliquée actuellement est encore hétérogène et extrêmement coûteuse pour les usagers. Les numéros surtaxés concernent encore de nombreuses administrations qu'il s'agisse de la caisse d'allocations familiales, de l'assurance maladie, d'impôts service, d'allo service public ou de certains hôpitaux. À cela s'ajoutent des tarifications différentes selon que les appels émanent d'un téléphone mobile, la tarification à la minute étant supérieure à celle d'une ligne fixe traditionnelle. Ces montants sont également variables selon les opérateurs. De telles pratiques, qui constituent des abus manifestes, pénalisent évidemment, davantage les personnes de condition modeste, d'autant que ces numéros surtaxés sont très souvent le seul moyen connu des usagers pour accéder aux services publics. Cela pose aussi la question de la gratuité de ces services. En fait, le consommateur paie deux fois : une fois en qualité de contribuable et une fois en qualité d'usager. Aussi, il souhaite connaître les mesures engagées par le Gouvernement pour mettre fin de manière effective et dans les plus brefs délais à la pratique des numéros surtaxés de certaines administrations, facteur d'inégalités pour l'accès des usagers aux services publics.

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. 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 téléphones surtaxés.

Données clés

Auteur : [M. Xavier Breton](#)

Circonscription : Ain (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12525

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8701

Réponse publiée au JO le : [12 mars 2019](#), page 2372