



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Tarification des numéros spéciaux des opérateurs de service public

Question écrite n° 12932

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur la tarification des numéros spéciaux des opérateurs de 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 administratives, les usagers sont confrontés à une augmentation inquiétante du nombre de numéros surtaxés. Si pour certains effectuer les démarches en ligne permet de ne pas recourir à ces numéros, pour d'autres, plus particulièrement les personnes âgées ou les personnes résidant dans des zones dites blanches où la couverture internet est erratique, le téléphone demeure la seule solution pour contacter l'administration. Certains services essentiels tels que les caisses d'allocations familiales, la caisse primaire d'assurance maladie, les caisses de retraite, voire la DGFIP ne peuvent être joint que par ces numéros spéciaux surtaxés. En outre, en raison d'un grand nombre d'appels, les usagers après avoir dû effectuer leur choix de démarche avec un opérateur vocal automatisé, doivent souvent attendre de longues minutes... Si les services publics doivent impérativement maintenir des services téléphoniques, la tarification et plus particulièrement la surfacturation des appels est difficilement compréhensible. C'est pourquoi il lui demande si dans un souci d'amélioration du service rendu au public, le Gouvernement serait disposé à réduire voire à supprimer les numéros administratifs surtaxés.

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 : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12932

Rubrique : Services publics

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

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8622

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