



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Coût des communications téléphoniques avec certains services publics

Question écrite n° 15597

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann appelle l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur le coût des appels téléphoniques qu'adressent les citoyens à certains services publics. 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 fixe une liste de numéros gratuits. Il lui demande si le Gouvernement a l'intention de l'étendre.

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 téléphone surtaxés.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15597

Rubrique : Services publics

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

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 décembre 2018](#), page 11938

Réponse publiée au JO le : [12 mars 2019](#), page 2403