



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Gratuité des appels vers les services publics

Question écrite n° 18004

### Texte de la question

Mme Michèle de Vaucouleurs attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le coût des appels téléphoniques permettant de joindre certains services publics tels que la Caf, ou encore la sécurité sociale, soit 6 centimes d'euros la minute en plus du prix d'appel. La non gratuité de ces plateformes téléphoniques a pour conséquence de parfois freiner la progression des démarches administratives entreprises, elle peut également dans certains cas apparaître comme un véritable obstacle au recours aux droits. Elle l'interroge donc sur la possibilité de rendre gratuit l'accès à ce type de plateforme téléphonique. Il s'agirait d'une mesure de justice sociale qui permettrait à tous d'avoir accès plus facilement à ces services publics.

### Texte de la réponse

L'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance dispose 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. » Cette disposition a été insérée dans le projet de loi, en première lecture, par la commission spéciale chargée de son examen. Selon l'article L. 100-3 1° du code des relations entre le public et l'administration, il faut entendre par administration : « les administrations de l'État, les collectivités territoriales, leurs établissements publics administratifs 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. » Sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, il apparaît donc que les caisses d'allocations familiales ou les caisses primaires d'assurance maladie sont concernées par cette interdiction de recourir à un numéro de téléphone surtaxé, conformément d'ailleurs à l'intention de la commission spéciale ayant introduit cette disposition. Cette disposition prévoit uniquement que le numéro utilisé pour la relation avec le public n'est pas surtaxé. Cette disposition n'impose, toutefois, pas la gratuité de l'appel. L'appel peut être facturé sur une base dite « banalisée », c'est-à-dire que les appels sont facturés à l'appelant à un tarif et selon des modalités de facturation identiques à celles prévues par son offre quand il appelle un numéro géographique. Ainsi, l'appelant pourrait se voir facturer la communication vers le numéro de l'administration, au tarif d'une communication normale, s'il ne dispose pas d'un forfait incluant des communications vocales illimitées. L'entrée en vigueur de cette disposition étant imminente, puisqu'elle est fixée au 1er janvier 2021, le Gouvernement estime qu'elle doit, dans un premier temps, pouvoir s'appliquer afin, dans un second temps, d'en évaluer les effets et, le cas échéant, procéder à son adaptation.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Michèle de Vaucouleurs](#)

**Circonscription :** Yvelines (7<sup>e</sup> circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 18004

**Rubrique** : Services publics

**Ministère interrogé** : [Intérieur](#)

**Ministère attributaire** : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

**Date de signalement** : Question signalée au Gouvernement le 1er juillet 2019

**Question publiée au JO le** : [19 mars 2019](#), page 2529

**Réponse publiée au JO le** : [15 décembre 2020](#), page 9219