



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 15ème législature

Fin des numéros surtaxés pour les services publics

Question écrite n° 21878

### Texte de la question

M. Pierre Cordier appelle l'attention de M. le ministre de l'action et des comptes publics sur l'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance qui 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 ». 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, devront mettre à disposition des personnes physiques des numéros de téléphone non surtaxés. Cela concerne notamment les numéros permettant de joindre la caisse d'allocations familiales, l'assurance maladie et les services des impôts. Alors que les guichets sont de moins en moins nombreux pour accueillir physiquement les usagers, il lui demande d'avancer la date d'entrée en vigueur de cette disposition au 1er octobre 2019 au plus tard. Il n'est en effet pas acceptable de pénaliser plus longtemps les citoyens les plus fragiles qui ont besoin de joindre les services publics.

### Texte de la réponse

Cette disposition a été insérée dans le projet de loi pour un État au service d'une société de confiance, en première lecture, par la Commission spéciale chargée de son examen. Lors des débats en séance à l'Assemblée nationale, le Gouvernement a estimé qu'une application immédiate susciterait des difficultés juridiques et économiques dans la mesure où elle se heurterait à l'exécution de contrats en cours. C'est pourquoi cette disposition n'entrera en vigueur qu'à compter du 1er janvier 2021. Cette disposition a ensuite été votée en des termes identiques par l'Assemblée nationale et le Sénat et la loi a été promulguée le 10 août 2018. Le Gouvernement n'entend donc pas revenir sur la date d'entrée en vigueur de l'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

### Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Cordier](#)

**Circonscription :** Ardennes (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 21878

**Rubrique :** Services publics

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

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

### Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** [23 juillet 2019](#), page 6784

**Réponse publiée au JO le :** [3 mars 2020](#), page 1687