



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Tarification des numéros spéciaux

Question écrite n° 32016

Texte de la question

M. Philippe Gosselin attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des comptes publics, sur la tarification des numéros spéciaux relevant de certains services publics et au public. Des numéros tels que ceux des caisses d'allocations familiales (CAF), l'assurance maladie, impôts service, sont malheureusement surtaxés alors que ces accueils téléphoniques profitent dans la grande majorité des cas aux personnes qui ne bénéficient pas d'une connexion internet ou d'un accès aux outils numériques, et pour qui une telle surtaxe est pénalisante. 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 des numéros gratuits des services sociaux mis à la disposition des usagers. Il souhaiterait savoir si le Gouvernement compte inclure ces numéros surtaxés (CAF, impôt service, assurance maladie) dans le décret précité et selon quel calendrier.

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. Compte tenu de l'entrée en vigueur imminente (au 1er janvier 2021) de cette disposition, il n'apparaît pas nécessaire d'inclure ces organismes dans le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011. 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.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Gosselin](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 32016

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Comptes publics](#)

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

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [1er septembre 2020](#), page 5701

Réponse publiée au JO le : [1er décembre 2020](#), page 8681