



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Appels payants pour les plateformes de tiers payant des mutuelles

Question écrite n° 13383

Texte de la question

M. Gérard Leseul attire l'attention de Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées sur le caractère payant des appels téléphoniques vers les plateformes de gestion du tiers payant de certaines mutuelles. Dans de nombreux cas, les professionnels de santé, les établissements médicaux mais également les assurés sont contraints de contacter ces organismes afin d'obtenir des informations indispensables au traitement des dossiers de remboursement ou à la vérification des droits au tiers payant. Or il apparaît que certains de ces services ne sont accessibles que *via* des numéros téléphoniques surtaxés ou facturés à un tarif supérieur à celui d'un appel classique. Cette situation soulève plusieurs difficultés. D'une part, elle fait peser un coût supplémentaire sur les assurés, déjà confrontés à des dépenses de santé parfois importantes. D'autre part, elle pénalise les professionnels de santé et les structures de soins qui doivent régulièrement contacter ces plateformes pour assurer la bonne prise en charge administrative des patients. Enfin, elle semble en contradiction avec l'objectif de simplification et d'accessibilité du système de santé, notamment dans le cadre du développement du tiers payant. Dans un contexte où l'accès aux droits et la lisibilité des démarches administratives constituent un enjeu majeur de santé publique, il apparaît difficilement justifiable que l'accès à des services nécessaires à la gestion des remboursements de soins puisse être conditionné au paiement d'un appel téléphonique. Aussi, il lui demande si le Gouvernement entend encadrer ou interdire le recours à des numéros payants pour les services liés à la gestion du tiers payant et, le cas échéant, quelles mesures pourraient être envisagées afin de garantir la gratuité ou, à tout le moins, la tarification non majorée de ces appels pour les assurés et les professionnels de santé.

Données clés

Auteur : [M. Gérard Leseul](#)

Circonscription : Seine-Maritime (5^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13383

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 mars 2026](#), page 2066