

La fin des numéros surtaxés pour joindre les administrations

Publié le 07 janvier 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Crédits : © Vittaya_25 - stock.adobe.com

Depuis le 1^{er} janvier 2021, appeler une administration ne peut pas coûter plus cher que le prix d'un appel local. Les administrations et les organismes chargés d'une mission de service public doivent désormais proposer un numéro d'appel non surtaxé et non géographique pour permettre d'obtenir un renseignement, d'entreprendre une démarche ou de faire valoir ses droits. Cette mesure avait été prévue à l'article 28 de la loi pour un État au service d'une société de confiance (dite « *loi Éssoc* ») votée en 2018.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, les services suivants ne sont plus payants (seul le coût de l'appel est payant) :

- Allô service public : 3939
- le paiement des amendes de radars automatiques : 0 811 10 10 10 et 0 811 10 20 30 (radars automatiques) ainsi que 0 811 871 871 (procès-verbal électronique)
- la RATP : 3424

- la SNCF : 3635
- l'Assurance retraite : 3960

Certains organismes étaient déjà passés à la gratuité de leurs services, comme notamment :

- Pôle Emploi : 3949
- l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) : 3400
- le service d'information des impôts : 0 809 401 401
- la CAF qui a remplacé depuis le 16 décembre 2020 tous ses anciens numéros en 810 par un numéro unique : le 3230
- l'Urssaf qui a remplacé depuis le 7 décembre 2020 ses anciens numéros par un numéro unique : le 3698.

A noter : Le coût de l'appel est inclus dans votre forfait téléphonique fixe ou mobile ou est tarifé au prix d'un appel local selon votre offre. Le service associé à ce numéro est gratuit.