



L'année commence par une bonne nouvelle pour nos factures de téléphone : les appels vers les services publics ne peuvent plus être surtaxés.

Adoptée en 2018 dans le cadre de la loi pour un État au service d'une société de confiance, l'interdiction est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2021. Elle s'applique aux administrations de l'État (mais pas des collectivités locales), ainsi qu'aux organismes « *chargés d'une mission de service public administratif, y compris les organismes de sécurité sociale* ».

En général 1 € le quart d'heure d'appel

La fin de cette anomalie était attendue de longue date. Difficile de justifier qu'il faille payer pour entrer en contact avec un service public, surtout quand l'appel sert à faire valoir ses droits ou à obtenir une allocation.

Là où elle existait encore, la surtaxe était toutefois bien inférieure à celle pratiquée par de nombreuses sociétés commerciales : le plus souvent 0,06 € la minute (soit 1 € pour un appel d'un bon quart d'heure), plus rarement 0,12 € ou 0,15 € la minute – contre fréquemment près de 0,40 € la minute dans le privé (soit 6 € le quart d'heure).

Les douanes sont en retard !

Parmi les numéros d'appel très utilisés par les citoyens et qui ont vu leur surtaxe disparaître ce 1^{er} janvier, le 39 60, numéro d'appel de l'Assurance retraite, et le 39 39, numéro de renseignements administratifs Allô Service Public.

Il y a toutefois au moins un retardataire. Le service des douanes n'est pas parvenu à être prêt à temps, en raison « *des circonstances exceptionnelles* ». L'appel à Infos Douane Service restera surtaxé, sans doute jusqu'à la fin du premier trimestre, indique à 60 Millions la Direction générale des douanes et droits indirects.

De nouveaux numéros à connaître

Certaines administrations ont dû, pour l'occasion, changer de numéro de téléphone – le nouveau tarif n'étant pas compatible avec certains préfixes téléphoniques utilisés.

C'est le cas de Pajemploi et du Cesu (chèque emploi service universel), ou encore des caisses d'allocations familiales (Caf) : le 16 décembre, ces dernières ont abandonné leurs numéros commençant par 0810, déclinés par département, pour un numéro d'appel national unique : le 32 30.

D'autres avaient largement anticipé, comme l'Assurance maladie, qui a supprimé la surtaxe du 36 46 depuis juillet dernier. Les services des impôts et Pôle emploi avaient effectué le changement bien avant encore.

Sans surtaxe... mais parfois décompté du forfait

Toutefois, la fin de la surtaxe ne signifie pas que les appels seront toujours « 100 % gratuits ». Si l'accès au service est bel et bien gratuit, l'appel, lui, est facturé par votre opérateur téléphonique selon les règles propres à votre offre.

Avec un forfait comprenant les appels illimités (cas le plus fréquent), rien n'est facturé. Mais avec un forfait 1 h ou 2 h, par exemple, la durée de l'appel sera décomptée du forfait comme pour n'importe quel autre coup de téléphone. C'est le sens de la formule « *Service gratuit + prix de l'appel* » désormais mentionnée avec la plupart des numéros des services publics.

Comment joindre les principaux services publics

Voici les numéros de téléphone en vigueur au 1^{er} janvier 2021. Tous sont gratuits, hors coût de l'appel éventuellement facturé par votre opérateur fixe ou mobile si vous n'avez pas de forfait illimité.

Allô Service Public (renseignements administratifs) : 39 39

Assurance maladie : 36 46

Assurance retraite : 39 60

Caisse d'allocations familiales : 32 30 (nouveau numéro)

Cesu (chèque emploi service universel) : 0806 802 378 (nouveau numéro)

Impôts Service : 0809 401 401

Pajemploi : 0806 807 253 (nouveau numéro)

Pôle emploi : 39 49