



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français

## La fin des numéros surtaxés pour joindre les administrations

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

Depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 [☞ \(https://www.urssaf.fr/portail/home/votre-urssaf/contacts-telephoniques.html\)](https://www.urssaf.fr/portail/home/votre-urssaf/contacts-telephoniques.html) par le 3957 pour les employeurs et professions libérales et le 3698 pour les indépendants, artisans et commerçants.

 **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.

### Textes de loi et références

- Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance [☞ \(https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/10/CPAX1730519L/jo/texte\)](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/10/CPAX1730519L/jo/texte)

### Et aussi

- Depuis le 16 décembre, un numéro unique pour joindre votre Caf : le 3230  [\(https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14532\)](https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14532)
- Ce qui change au 1er janvier 2021  [\(https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14552\)](https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14552)

### Pour en savoir plus

- Loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance [☞ \(https://www.vie-publique.fr/loi/21003-loi-pour-un-etat-au-service-dune-societe-de-confiance-droit-lerreur\)](https://www.vie-publique.fr/loi/21003-loi-pour-un-etat-au-service-dune-societe-de-confiance-droit-lerreur)  
[Vie-publique.fr](https://www.vie-publique.fr)

### Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

### Nous connaître

- À propos
- Aide

- [Contact](#)

## RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- [legifrance.gouv.fr](https://legifrance.gouv.fr)
- [gouvernement.fr](https://gouvernement.fr)
- [data.gouv.fr](https://data.gouv.fr)

### Nos partenaires

- 

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0