

Parler à un vrai humain

Les bons numéros vérifiés, les pièges des numéros surtaxés, et les recours quand personne ne répond : administrations, banques, opérateurs, énergie, assurances.

Un guide pratique d'Yvan · Mis à jour le 26 octobre 2026

Sommaire

Avant de commencer 3

1. Reconnaître un numéro surtaxé 5
2. La règle : un service client ne peut pas être surtaxé 7
3. Les pièges à éviter 8
4. Les numéros des services publics 10
5. Opérateurs, banques, énergie, assurances 12
6. Bien préparer son appel 14
7. Quand personne ne répond : passer à l'écrit 15
8. L'échelle des recours : les médiateurs 17
9. Des lettres prêtes à adapter 20

Mon carnet d'appels 22

Mentions et sources 23

Avant de commencer

Attendre de longues minutes au téléphone, taper des touches sans fin, tomber sur un robot, ou payer cher un numéro trouvé sur Internet : beaucoup de personnes connaissent ces situations.

Ce guide vous aide à **appeler le bon numéro**, **sans payer de surtaxe**, et à savoir **quoi faire quand personne ne répond**.

Il contient :

- une méthode simple pour reconnaître un numéro surtaxé ;
- la règle qui interdit les numéros surtaxés pour les services clients ;
- des numéros **vérifiés un par un sur le site officiel de chaque organisme** ;
- l'échelle des recours, jusqu'au **médiateur**, avec des lettres prêtes à adapter.

Par où commencer

Votre situation	Allez à
Je veux éviter un numéro surtaxé	Partie 1
Je cherche le numéro d'un service public	Partie 4
Je cherche un opérateur, une banque, l'énergie ou une assurance	Partie 5
Personne ne répond	Partie 7
Je veux saisir un médiateur	Partie 8

COMMENT LES NUMÉROS ONT ÉTÉ VÉRIFIÉS

Chaque numéro a été lu sur le site officiel de l'organisme le **26 octobre 2026**. Les numéros et les horaires peuvent changer : en cas de doute, vérifiez sur le site officiel, sur votre facture ou sur votre contrat. Ce guide ne donne **aucun numéro surtaxé**.

LES « BONNES TOUCHES » DU MENU VOCAL

Les organismes ne publient pas de liste officielle des touches à taper, et leurs menus changent souvent. Ce guide n'en donne donc pas. Il vous donne plutôt des moyens vérifiés d'obtenir un rendez-vous, un rappel ou une réponse écrite.

PARTIE 1

Reconnaître un numéro surtaxé

Un numéro **surtaxé** est un numéro qui coûte plus cher qu'un appel normal. Le prix du service s'ajoute au prix de la communication, et il est prélevé sur votre facture de téléphone, **même si vous avez un forfait illimité**.

Les trois couleurs à connaître

Les opérateurs et les entreprises affichent souvent, à côté du numéro, un petit cadre de couleur :

Couleur	Ce que cela veut dire
Vert	Appel gratuit
Gris	Prix d'un appel normal (compris dans les forfaits illimités)
Violet	Numéro surtaxé : vous payez un supplément

Les numéros à 10 chiffres qui commencent par 08

Le numéro commence par	Prix
0800 à 0805	Gratuit
0806 à 0809	En principe, prix d'un appel normal
081, 082 ou 089	Peut être surtaxé

Les numéros courts (4 ou 6 chiffres)

Les numéros courts sont plus difficiles à reconnaître. Un numéro à 4 chiffres peut être gratuit, au prix normal ou surtaxé : **le premier chiffre ne suffit pas**. Les numéros à 6 chiffres commençant par **118** (renseignements) sont surtaxés.

Par exemple, le 3230 de la Caf commence par 32, mais la Caf indique « service gratuit + prix appel ».

> **LE RÉFLEXE EN CAS DE DOUTE**
>
> Avant d'appeler un numéro inconnu, vérifiez-le gratuitement sur l'annuaire inversé officiel des opérateurs : surmafacture.fr. Il indique à qui appartient le numéro et combien il coûte.

Le message au début de l'appel

Quand vous appelez un numéro surtaxé, l'appel doit **commencer par un message gratuit** qui vous annonce le prix. Si vous entendez un tarif que vous n'attendiez pas : **raccrochez** avant la fin du message.

FIN DE L'EXTRAIT GRATUIT

Parler à un vrai humain

Le guide complet compte 24 pages. Voici ce qu'il vous reste à découvrir :

2. La règle : un service client ne peut pas être surtaxé
3. Les pièges à éviter
4. Les numéros des services publics
5. Opérateurs, banques, énergie, assurances
6. Bien préparer son appel
7. Quand personne ne répond : passer à l'écrit
8. L'échelle des recours : les médiateurs
9. Des lettres prêtes à adapter
+ Mon carnet d'appels