



14ème législature

Question N° : 72527	De Mme Catherine Lemorton (Socialiste, républicain et citoyen - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales, santé et droits des femmes		Ministère attributaire > Affaires sociales, santé et droits des femmes
Rubrique >administration	Tête d'analyse >rappports avec les administrés	Analyse > services publics. numéros surtaxés.
Question publiée au JO le : 20/01/2015 Réponse publiée au JO le : 21/04/2015 page : 3016 Date de signalement : 24/03/2015		

Texte de la question

Mme Catherine Lemorton interroge Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur le numéro de contact pour les affiliés à la CPAM. Le 3646 est le seul numéro possible pour joindre les services de l'Assurance maladie. Or ce dernier est un numéro surtaxé où les délais de réponse varient en fonction de la disponibilité des interlocuteurs, amenant parfois à des appels au coût non négligeable, rendant ainsi difficile l'accès à l'information pour certains citoyens aux revenus modestes. Un numéro gratuit, ou du moins non surtaxé, serait une alternative nécessaire et pertinente.

Texte de la réponse

Le Gouvernement fait de l'amélioration des services rendus notamment par les organismes de sécurité sociale une priorité. Cette politique répond à deux impératifs : améliorer l'accueil et l'accessibilité des usagers quel que soit leur mode de contact avec l'administration, améliorer le traitement des demandes et des réclamations de façon à pouvoir y répondre mieux et plus rapidement. Dans ce contexte, la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) améliore continument son accueil téléphonique. En effet, 9 appels sur 10 ont donné lieu à une prise en charge par un téléconseiller en 2013 (contre 8,5 en 2011) représentant plus de 27 millions d'appels traités. Ce progrès résulte de la mise en place du numéro unique (36 46), d'une part, et de la création des plates-formes de services dédiées à l'accueil téléphonique, d'autre part. Concernant le coût, les appels en direction des services publics de sécurité sociale, et notamment des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), sont facturés au coût d'un appel local depuis un poste fixe et ne sont donc pas surtaxés. Si l'utilisateur appelle depuis un téléphone portable, le coût qui lui incombe dépend du contrat souscrit auprès de son opérateur de téléphonie. Enfin, l'assurance maladie met à la disposition de ses usagers d'autres modes de contacts : applications smartphones, téléservices, courriers électroniques ou compte AMELI, qui permettent de faire des démarches ou d'obtenir des renseignements par d'autres canaux que le contact physique ou la relation téléphonique.