



16ème législature

Question N° : 504	De M. Stéphane Vojetta (Renaissance - Français établis hors de France)	Question écrite
Ministère interrogé > Santé et prévention		Ministère attributaire > Santé et prévention
Rubrique >Français de l'étranger	Tête d'analyse >Accès à la ligne téléphonique de la CPAM pour les Français de l'étranger	Analyse > Accès à la ligne téléphonique de la CPAM pour les Français de l'étranger.
Question publiée au JO le : 02/08/2022 Réponse publiée au JO le : 06/12/2022 page : 6076		

Texte de la question

M. Stéphane Vojetta attire l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur les difficultés des Français de l'étranger à pouvoir contacter la CPAM de leur pays de résidence avec leur portable français. En effet, le numéro mis à disposition pour les Français de l'étranger pour contacter la CPAM (+ 33 1 84 90 36 46) ne fonctionne que si on appelle d'un portable étranger. Or en Europe, un certain nombre de compatriotes font le choix de garder leur portable français tout en étant résident hors de France. Dans ce cas, quand ils appellent le (+ 33 1 84 90 36 46) avec leur portable français, un message vocal leur demande de composer le 3646, ce qui n'est pas possible de l'étranger même avec un portable français. Sur les forums pour les assurés d'*ameli.fr*, ces difficultés sont remontées depuis plusieurs années sans que le service soit amélioré. Il demande donc quelles solutions peuvent être apportées aux ressortissants français établis à l'étranger pour pouvoir contacter le numéro de la CPAM quel que soit leur abonnement téléphonique.

Texte de la réponse

Les assurés français résidant à l'étranger ou étant en séjour hors de France doivent avoir les moyens de contacter leur caisse primaire d'assurance maladie et d'accéder à l'intégralité des services mis à disposition pour les assurés du régime de sécurité sociale français. C'est pourquoi une alerte sur le problème soulevé a été faite à la caisse nationale de l'assurance maladie. Cette dernière a pris en compte cette difficulté et des investigations techniques sont en cours. Une attention particulière sera portée à la résolution de cette difficulté technique.