



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## carte

Question écrite n° 30082

### Texte de la question

M. Robert Lecou attire l'attention de Mme la ministre de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative sur les délais d'obtention de la carte Vitale 2. La réalisation de cette carte est, semble-t-il, complexe, notamment du fait de l'apposition de la photo qui ralentit la fabrication et celle-ci dure souvent plusieurs mois. Les assurés du régime général et des régimes spéciaux, tel que le régime social des indépendants (RSI), s'inquiètent et manifestent, par son intermédiaire, leur mécontentement. En conséquence, il la remercie de bien vouloir lui donner toutes les informations utiles sur le processus de fabrication et les problèmes qu'il peut comporter et lui indiquer ses intentions pour résoudre cette difficulté liée à de trop importants délais.

### Texte de la réponse

La nouvelle carte Vitale 2 implique des échanges automatiques complexes entre les caisses d'assurance maladie, l'entreprise chargée de numériser la photographie, le Gie Sésam-Vitale et les industriels qui personnalisent les cartes. Aussi l'assurance maladie a dû mener un plan d'action pendant toute l'année 2008 visant à fiabiliser le processus, améliorer la qualité de service, réduire les délais et augmenter le volume de production. Ce processus est maintenant stabilisé et l'assurance maladie distribue des cartes Vitale 2 à tous les bénéficiaires atteignant 16 ans et aux assurés ayant des cartes perdues, volées ou défectueuses. Ainsi plus de 5 millions de cartes Vitale 2 avec photographie ont été produites à fin 2008. Mais avant d'aborder le renouvellement de masse, l'assurance maladie doit être en mesure de récupérer ou d'éliminer les anciennes cartes Vitale et elle doit pouvoir garantir l'unicité de la délivrance de cette carte. Elle prévoit de plus d'améliorer ses outils de relation client pour les adapter à chaque profil de population d'assurés et mettre en place un dispositif de relance des assurés. Ces dispositions permettront de renforcer la qualité des dossiers et la réponse des assurés. L'ensemble des développements informatiques nécessaires a été planifié de façon à permettre le lancement d'une présérie de ce déploiement en novembre 2009 avec la perspective d'atteindre un rythme de production mensuel d'un million de cartes à partir de juin 2010.

### Données clés

**Auteur :** [M. Robert Lecou](#)

**Circonscription :** Hérault (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 30082

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé :** Santé, jeunesse, sports et vie associative

**Ministère attributaire :** Santé et sports

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 2 septembre 2008, page 7492

**Réponse publiée le :** 12 mai 2009, page 4679