



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 84017

Texte de la question

M. René Rouquet 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 qui permette de joindre les services de l'assurance maladie. Or ce numéro est surtaxé et les délais de réponse varient grandement en fonction de la disponibilité des opérateurs, ce qui rend le coût de l'appel difficilement supportable pour les citoyens dont les revenus sont les plus modestes - les privant ainsi d'un droit plein et entier aux informations qui leur sont dues. Il voudrait savoir si la suppression du surcoût lié à l'appel du 3646 serait envisageable.

Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service public constitue une attente forte des usagers. Partant de cette attente, le Gouvernement fait de l'amélioration des services rendus notamment par les organismes de sécurité sociale une priorité. Cette politique répond, dans le contexte budgétaire contraint, 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 d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) améliore continuellement 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. En revanche, si l'utilisateur appelle depuis son mobile, 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.

Données clés

Auteur : [M. René Rouquet](#)

Circonscription : Val-de-Marne (9^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84017

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 juillet 2015](#), page 5073

Réponse publiée au JO le : [2 février 2016](#), page 975