



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politique à l'égard des personnes âgées

Question écrite n° 86067

## Texte de la question

M. Michel Ménard interroge Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, chargée de la famille, de l'enfance, des personnes âgées et de l'autonomie sur le portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches. Celui-ci constitue une étape importante dans la mise en place du service public d'information en santé, une des grandes priorités du projet de loi de modernisation de notre système de santé. Deux entrées sont possibles pour les usagers avec d'une part un site internet [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr). développé en partenariat avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), il rassemble les informations utiles pour les personnes âgées en perte d'autonomie autant que pour leurs aidants. D'autre part une plateforme téléphonique est destinée aux personnes ne disposant pas d'un accès internet ou souhaitant un contact direct. Ouverte du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures, elle est d'accès payant (0,15 euro la minute). La mise en place de ces dispositifs est une première réponse forte des pouvoirs publics face aux attentes et aux interrogations des personnes âgées. Les associations de retraités et de personnes âgées regrettent cependant que ce service téléphonique ne soit pas gratuit. Elles craignent ainsi que cette mesure prévue dans le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement s'éloigne des objectifs du dispositif MONALISA (mobilisation nationale contre l'isolement des âgés) et représente finalement une discrimination. Leurs représentants lui préféreraient un numéro vert permettant d'orienter l'appelant vers son interlocuteur le plus proche un représentant du centre communal d'action sociale (CCAS) ou du centre local d'information et de coordination (CLIC) de son territoire. Aussi il souhaiterait qu'elle lui indique si des mesures sont envisagées en ce sens.

## Texte de la réponse

Le portail national destiné aux personnes âgées en perte d'autonomie qui ont besoin d'informations sur les aides auxquelles elles ont droit et sur l'offre d'établissements et de services, est complété d'une plateforme téléphonique d'information. Celle-ci permet de répondre aux questions des usagers qui n'ont pas accès à Internet ou qui souhaitent un contact direct. Les opérateurs de la plateforme téléphonique apportent une réponse de premier niveau aux appelants puis les orientent si besoin, notamment pour une réponse personnalisée ou une demande complexe, vers les points d'informations locaux (niveau infra départemental : CLIC ou autres dispositifs mis à disposition par les départements). Selon le souhait de l'appelant, le transfert automatique de l'appel est effectué vers le point d'information de proximité de l'appelant ou le numéro de téléphone de la structure est donné pour un appel ultérieur par l'appelant. Une attention particulière est apportée à la qualité de ce service. Le prestataire assurant le renseignement administratif de premier niveau a obtenu la certification qualité NF345 en 2011, norme de qualité spécifique aux centres d'appel et délivrée par l'AFNOR. De plus un contrôle quotidien et des enquêtes trimestrielles conduites par un tiers qualifié permettent de mesurer l'évolution du niveau de qualité, de mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives visant à maintenir et améliorer le service et sa conformité à la mission assignée comme pour les autres services téléphoniques d'Allô service public 3939. L'appel téléphonique est facturé (0,15 € la minute), ce qui correspond au coût habituel des appels passés en direction des numéros de téléphone Allô service public (39 39). Il est prévu un bilan au terme

de l'expérimentation lancée pour une année jusqu'en mai 2016, afin de mesurer le service rendu de cette plateforme et les suites à apporter.

## Données clés

**Auteur** : [M. Michel Ménard](#)

**Circonscription** : Loire-Atlantique (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 86067

**Rubrique** : Personnes âgées

**Ministère interrogé** : Famille, enfance, personnes âgées et autonomie

**Ministère attributaire** : Famille, enfance, personnes âgées et autonomie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [28 juillet 2015](#), page 5696

**Réponse publiée au JO le** : [19 janvier 2016](#), page 592