



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Accès téléphonique aux organismes de sécurité sociale

Question écrite n° 17908

Texte de la question

M. Hervé Saulignac appelle l'attention de M. le ministre du travail et des solidarités sur les difficultés rencontrées par de nombreux usagers pour joindre par téléphone certains organismes de sécurité sociale et de prestations sociales, notamment les caisses primaires d'assurance maladie et les caisses d'allocations familiales. Les délais d'attente peuvent être particulièrement longs et certains usagers signalent que leur appel est automatiquement interrompu après une durée déterminée, les obligeant à recommencer leur démarche et à perdre leur position dans la file d'attente. Cette situation peut être particulièrement pénalisante pour les personnes vulnérables, celles confrontées à des difficultés de santé ou financières, ainsi que pour les salariés disposant d'un temps limité pour effectuer leurs démarches. Ces interruptions répétées peuvent également contribuer à l'engorgement des plateformes téléphoniques en multipliant les appels. Cette situation est d'autant plus problématique que l'accueil physique n'est bien souvent plus assuré par ces organismes, notamment dans les territoires ruraux comme l'Ardèche, laissant les usagers totalement démunis s'ils ne peuvent pas joindre leurs interlocuteurs par téléphone. Ainsi, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour remédier à ces dysfonctionnements et améliorer les conditions d'accueil téléphonique des usagers, afin de garantir un accès effectif aux organismes chargés de la mise en œuvre des droits sociaux.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Saulignac](#)

Circonscription : Ardèche (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17908

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : [Travail et solidarités](#)

Ministère attributaire : [Travail et solidarités](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [1er septembre 2026](#), page 7805