



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

revendications

Question écrite n° 62011

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre d'État, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, sur les propositions formulées par la Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés (FNATH) lors de son 45e congrès national. Aussi, il la prie de bien vouloir lui faire part de son avis sur celle tendant à la rédaction d'une charte des droits de l'utilisateur des organismes de protection sociale.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la rédaction d'une charte des droits des usagers des organismes de protection sociale. S'il n'existe pas une charte commune aux organismes de protection sociale en matière de droit des usagers, les organismes ont, en pratique, défini de telles obligations, notamment dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion. Ainsi, la convention d'objectifs et de gestion (COG) signée entre l'État et la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), pour 2006-2009, comportait-elle l'engagement de la branche de déployer la charte Marianne dans les accueils des caisses primaires. En outre, la COG en cours de finalisation, pour 2010-2013, prévoit que la CNAMTS mette en place une charte d'engagement de qualité pour l'accueil et pour la gestion des prestations, qui sera déployée dans l'ensemble des accueils. La Caisse nationale d'allocations familiales a également défini, dans le cadre des COG, un socle d'engagement de services aux assurés comportant des objectifs chiffrés en matière de délai d'attente aux guichets, de délai de réponse aux courriers ou de taux d'appels traités par agent. La CNAMTS assure, par ailleurs, sept engagements de service aux usagers, dont la mise à disposition d'un numéro unique, le 39-60, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. S'agissant du recouvrement, l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale a également défini dix engagements de service annexés aux COG 2006-2009 et 2010-2013. Ils comportent, par exemple, un engagement de réponse téléphonique de 8 heures à 18 h 30, du lundi au vendredi, ou d'information systématique du cotisant sur les voies de recours dont il dispose.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Lazaro](#)

Circonscription : Nord (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62011

Rubrique : Handicapés

Ministère interrogé : Justice et libertés (garde des sceaux)

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10113

Réponse publiée le : 14 juin 2011, page 6357