



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rapports avec les administrés

Question écrite n° 85392

### Texte de la question

M. Arnaud Richard attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les difficultés que les assurés rencontrent pour entrer en contact téléphonique avec les services de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse. Alors que le Gouvernement avait mis en oeuvre une politique visant la gratuité des appels vers les principaux services publics et souhaitait tout faire pour faciliter le contact avec les usagers, il semblerait que les communications téléphoniques vers les services de la CNAV restent payants et que, contrairement à la volonté affichée par le gouvernement en réponse à la question écrite n° 2678 de M. Pierre Cardo, ils ne semblent toujours pas accessibles au prix d'une communication locale. De surcroît, des assurés se plaignent d'être obligés de rappeler plusieurs fois, la communication, après un certain temps d'attente et un disque d'information, étant coupée. Cette situation devient particulièrement difficile pour les personnes âgées qui ne disposent que de faibles moyens. Il lui demande, en sa qualité d'autorité de tutelle de la CNAV, de lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour remédier à cette situation, rendre gratuit l'accès téléphonique et améliorer ainsi les relations entre la CNAV et ses assurés.

### Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux difficultés que les assurés rencontrent pour entrer en contact téléphonique avec les services de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). La qualité de l'accueil téléphonique et le tarif des communications sont deux préoccupations majeures des usagers mais également du Gouvernement, qui, depuis le premier conseil de modernisation des politiques publiques du 12 décembre 2007, a souhaité travailler à l'amélioration de ce service. Si des centres d'appels de la sphère publique répondaient encore récemment à des numéros dits de « service à valeur ajoutée » (SVA), caractérisés par l'application d'une surtaxe exclue des forfaits proposés par les opérateurs de communications téléphoniques, un mouvement de réduction de ces tarifs s'est amorcé sous l'impulsion du ministre chargé de la réforme de l'État. Les services des organismes de sécurité sociale convergent donc depuis 2010 vers une tarification proche ou équivalente à celle d'un appel local depuis un poste fixe sans toutefois atteindre la gratuité. Il convient, par ailleurs, de rappeler que dans le cadre des offres couplées entre téléphone et Internet proposées par les différents opérateurs, les appels locaux depuis un poste fixe sont compris dans ce bouquet de services. La branche famille a, à titre d'exemple, adopté la tarification au prix d'un appel local depuis un poste fixe depuis le 1er novembre 2010. Sur la question de l'opportunité de la gratuité de ces services, un rapport de l'inspection générale des finances soulève plusieurs difficultés dont l'augmentation d'appels non pertinents, réitérés et prolongés. Aussi, un décret d'application de l'article 55 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, en cours d'élaboration, permettra d'officialiser la liste des numéros gratuits. d'accès aux services publics le nécessitant. Cette liste aura pour but de répondre à des situations où la détresse sociale implique ce choix, ce qui exclut de fait les organismes de sécurité sociale. Sur la question de l'accessibilité, il convient de noter que la branche vieillesse offre à son public un panel de services en ligne ainsi que la possibilité de prendre des rendez-vous personnalisés, répondant ainsi aux besoins particuliers de chacun dans le cadre de son offre globale de services.

## Données clés

**Auteur** : [M. Arnaud Richard](#)

**Circonscription** : Yvelines (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 85392

**Rubrique** : Administration

**Ministère interrogé** : Travail, solidarité et fonction publique

**Ministère attributaire** : Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 3 août 2010, page 8487

**Réponse publiée le** : 14 juin 2011, page 6358