ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 84692

Texte de la question

Mme Monique Rabin 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 pour les personnes âgées. Le lancement de ce portail internet qui vise à fournir des informations aux personnes âgées et à leur famille sur les aides dont ils peuvent bénéficier et les structures qui peuvent les accueillir, a été salué par les parlementaires, les bénéficiaires ainsi que les professionnels. Opérationnel depuis juin 2015, il est un véritable outil au service de la citoyenneté et de l'autonomie. En plus de ce site internet, le portail comprend un numéro de téléphone, afin de favoriser l'information pour les personnes qui ne disposeraient pas d'internet, mais qui est quant à lui payant. La facturation d'un appel pouvant être un frein pour les personnes aux ressources modestes et alors même que seulement 16 % des 75 ans et plus utilisent régulièrement internet elle lui demande si le Gouvernement peut envisager une gratuité complète du dispositif afin de permettre l'accès gratuit à l'information pour toutes les personnes qui le souhaitent et d'éviter ainsi la fracture sociale induite par la fracture numérique.

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 : Mme Monique Rabin
Circonscription : Loire-Atlantique (9e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE84692

Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 84692
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Famille, enfance, personnes âgées et autonomie
Ministère attributaire : Famille, enfance, personnes âgées et autonomie

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 14 juillet 2015, page 5347
Réponse publiée au JO le : 19 janvier 2016, page 592