



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## politique à l'égard des personnes âgées

Question écrite n° 91695

### Texte de la question

Mme Sylvie Tolmont appelle l'attention de 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. Ce portail, mis en place en juin 2015, est une source importante d'informations pour les personnes âgées et pour leurs proches. Il comprend deux entrées : un site internet gratuit et un numéro d'appel. Le comité départemental des retraités et des personnes âgées (CODERPA) de la Sarthe a noté que ce numéro d'appel est payant, et le regrette vivement. En effet, les seniors ne constituent pas la tranche d'âge la plus tournée vers le numérique et internet et beaucoup préfèrent sans doute utiliser leur téléphone afin d'être orientés vers l'interlocuteur le plus proche de leur domicile. Ce contact et ce lien humain sont primordiaux pour l'accompagnement. Elle lui demande de lui rappeler les motivations qui ont conduit à la mise en place d'un numéro payant. Elle lui demande par ailleurs le coût de gestion annuel de cette plateforme d'appel téléphonique. Elle lui demande enfin les solutions qui pourraient être envisagées afin de rendre ce numéro gratuit.

### 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 Sylvie Tolmont](#)

**Circonscription :** Sarthe (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 91695

**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** : [8 décembre 2015](#), page 9826

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