



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Mutisme des organismes de protection sociale

Question écrite n° 17172

Texte de la question

Mme Géraldine Bannier interroge Mme la ministre des solidarités et de la santé sur le mutisme de certains organismes de protection sociale face aux demandes des citoyens. Depuis qu'elle est députée, elle ne compte plus le nombre de citoyens qui viennent à sa permanence parlementaire, en désespoir de cause, face au silence d'organismes tels que la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), la sécurité sociale des indépendants (ex-RSI), la Mutuelle sociale agricole (MSA), les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), pour n'en citer que quelques-uns. Très souvent pourtant, leurs demandes sont simples et légitimes : par exemple, ils constatent une variation de leurs versements, souhaitent interrompre l'un de leurs versements, ou bien encore s'interrogent sur un courrier reçu... Or leurs multiples appels ou courriers restent sans réponse... Certains sont démunis car ils ignorent la procédure à suivre pour se connecter à leur « espace personnel » ou, tout simplement, ne disposent pas d'outil informatique. Le député semble alors être leur dernier recours pour faire avancer les choses... Il y a manifestement là un problème. Elle lui demande ce que peut faire le Gouvernement pour que ces organismes censés protéger les citoyens remplissent correctement leur rôle et répondent aux demandes qui leur sont soumises.

Données clés

Auteur : [Mme Géraldine Bannier](#)

Circonscription : Mayenne (2^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17172

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Santé et prévention](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 février 2019](#), page 1538

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)