



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Ameli - Sécurité sociale - Accessibilité

Question écrite n° 17923

Texte de la question

M. Frédéric Petit attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur l'importance des difficultés subies par les Français établis à l'étranger pour entrer en relation téléphonique avec le service Ameli.fr, pour lequel un numéro de téléphone est mis à disposition pour les expatriés afin qu'ils puissent contacter de l'étranger la sécurité sociale, à laquelle ils continuent souvent de cotiser. Or nombreuses sont les situations où il est impossible de déterminer qui exactement, au sein de la sécurité sociale, gèrera les demandes et les dossiers, et le numéro d'appel, proposé par le site Ameli.fr, n'est tout simplement pas en état de marche ou pour le mieux accessible aléatoirement. Lorsque l'appel permet parfois de trouver un correspondant, la réponse obtenue est parfois limitée à la demande de transmission d'un numéro de téléphone qui sera rappelé alors par l'administration. De telles réponses ne tiennent compte ni de la variété des réseaux, ni des opérateurs téléphoniques, ni surtout du décalage horaire. Au problème téléphonique s'ajoute également le volet numérique : la création d'un espace personnel sur Ameli.fr est impossible pour les expatriés puisque la procédure d'inscription en ligne requiert un code postal français. Cette donnée étant logiquement croisée par le système de requête du logiciel gérant la demande pour établir la véracité des coordonnées de l'assuré auprès de la caisse d'assurance maladie, l'entrée d'un code postal pris au hasard ne peut fonctionner. Cette situation témoigne, comme beaucoup d'autres cas dans les divers services de l'État, que le « logiciel français établis à l'étranger » n'est pas encore présent partout dans les administrations, et plus grave encore, il ne l'est pas non plus dans des services publics qui doivent accompagner les citoyens au quotidien. Il lui demande donc quelles solutions ont été envisagées par son ministère pour pallier ces difficultés qui concernent la santé et la sécurité des citoyens.

Texte de la réponse

Les assurés établis à l'étranger ont la possibilité de joindre leurs caisses d'assurance maladie du régime général de sécurité sociale par différents canaux selon leur lieu de résidence et leur statut. Ainsi, les retraités bénéficiaires d'une pension de retraite du régime général résidant en dehors de l'Union européenne, l'Espace économique européen et la Suisse peuvent contacter le centre qui leur est dédié, le Centre National des Retraités de France à l'Etranger (CNAREFE) via son site web : <https://www.ameli-rfe.fr/> ou par téléphone au + 33 811 701 005 (0811 depuis la France) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h (heures françaises). Il est également possible d'accomplir les principales démarches en ligne. Des numéros de téléphone spécifiques ont été mis en place selon le lieu d'appel qui figurent sur la page du site Ameli : <https://www.ameli.fr/paris/assure/adresses-et-contacts/un-autre-sujet> et le numéro suivant est accessible depuis l'étranger +33 811 70 36 46, tarif d'appel variable selon l'opérateur téléphonique. Un service particulier dédié aux assurés anglophones existe également via une plateforme téléphonique en langue anglaise qui peut être jointe du lundi au vendredi sans interruption de 8h30 à 17 h30 sauf jours fériés français. Elle est accessible directement par les assurés, via le numéro dédié soit le 0 811 36 36 46, ou depuis l'étranger au 00 33 811 36 36 46. Cette plateforme assure également la réponse en anglais aux courriels rédigés dans cette langue. L'ensemble de ces services étant assuré depuis la France et compte tenu de l'extrême diversité des lieux de résidence des assurés hors de France, il n'est pas possible d'en tenir compte et d'adapter ce service aux variétés

de réseaux, d'opérateurs et de décalages horaires. La création d'un compte Ameli.fr est encore limitée aux assurés résidant en France et requiert l'introduction d'un code postal. Cette donnée permet de connaître la caisse de rattachement et donc d'accéder aux bases de données afin d'offrir un service ciblé. Une étude est en cours afin d'offrir une alternative qui permette a minima d'échanger par mail avec un interlocuteur dédié.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Petit](#)

Circonscription : Français établis hors de France (7^e circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17923

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 1er juillet 2019

Question publiée au JO le : [19 mars 2019](#), page 2541

Réponse publiée au JO le : [15 octobre 2019](#), page 9113