



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Nécessité d'alerter les assurés lorsque leurs droits sociaux sont modifiés

Question écrite n° 19307

Texte de la question

Mme Alexandra Valetta Ardisson attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la nécessité d'alerter les assurés lorsque leurs droits sociaux sont modifiés. En effet, malgré la mise en place progressive d'un système de notifications grâce au portail électronique mis à disposition par le ministère pour prévenir les assurés au regard de l'ensemble de leurs droits, afin qu'ils puissent mieux les comprendre et les gérer, certains citoyens demeurent mal ou pas informés de ces changements et ne le découvrent qu'au moment de leur hospitalisation. Afin d'éviter cette situation dommageable, elle l'interroge sur la possibilité d'adresser un courrier postal ou électronique aux personnes assurées lorsque leurs droits sociaux sont modifiés ou supprimés et souhaiterait savoir si d'autres mesures sont à l'étude par le ministère.

Texte de la réponse

Le portail mesdroitssociaux.gouv.fr vise à offrir à l'utilisateur un service numérique nouveau afin de fédérer les informations concernant les assurés au regard de la protection sociale et de l'emploi, pour une meilleure lisibilité et compréhension de leurs droits et des démarches à engager vis-à-vis de leurs organismes gestionnaires. Les principales fonctionnalités offertes sont : - consulter ses droits existants en synthèse et basculer vers le site institutionnel partenaire sans ré-identification ; - simuler ses droits grâce à un simulateur multi-prestations, pré-renseigné des données connues des partenaires sur l'utilisateur et son foyer ; - être alerté au regard de ses droits, au vu des droits affichés dans le portail qui demandent un renouvellement ; - engager des démarches : lien URL vers le site partenaire pour formuler sa demande, en attente d'une intégration plus étroite avec les systèmes d'information des partenaires pour directement transformer une simulation en demande de droits. Les alertes au regard des droits disponibles sur le portail mesdroitssociaux.gouv.fr sont en nombre de 7 et concernent les domaines suivants : famille, retraite et santé, notamment l'alerte sur le renouvellement du contrat de la complémentaire santé solidaire (C2S). A ce jour, pour bénéficier de ces alertes, l'utilisateur doit se rendre sur le portail pour les découvrir. Pour autant, cette offre complète des dispositifs existants mis en place depuis plusieurs années pour garantir la continuité de la couverture maladie. En effet, depuis le 1 janvier 2016, toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière a le droit à la prise en charge de ses frais de santé à titre personnel et de manière continue tout au long de sa vie : tel est le principe de la protection universelle maladie. Il en va de même pour la complémentaire santé, qui en vertu de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013 devient obligatoire pour tout salarié. Par ailleurs, pour les bénéficiaires de la C2S, l'assurance maladie procède à des envois de courriers aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire en leur rappelant l'échéance de leur droit et les invitant à demander le renouvellement (courrier transmis par voie postale ou envoyé sur le compte Ameli du bénéficiaire s'il en a un). Ces envois sont effectués : - deux mois avant la fin du droit en cas de C2S sans participation financière - quatre mois avant la fin du droit en cas de C2S avec participation financière. Par conséquent, outre les informations disponibles sur le site du Protocole national de diagnostic et de soins (PNDS), aujourd'hui, les organismes mettent en place des dispositifs divers pour sensibiliser et alerter les usagers sur leurs droits.

Données clés

Auteur : [Mme Alexandra Valetta Ardisson](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19307

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 mai 2019](#), page 4233

Réponse publiée au JO le : [26 avril 2022](#), page 2787