



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## 3960, numéro payant de la CARSAT

Question écrite n° 20045

### Texte de la question

Mme Anne-Laure Cattelot attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), et plus spécifiquement sur le numéro unique d'appel (39 60) mis en place pour répondre aux administrés. La question de la gratuité de ce service doit se poser comme un principe de service public, au même titre que celui de la continuité, de la mutabilité et de l'égalité dans l'intérêt général. Ainsi, le régime général de la CARSAT doit pouvoir rester un service accessible et gratuit pour tous. Aujourd'hui, les points d'accueil des différentes agences de la CARSAT ne sont accessibles que sur prise de rendez-vous préalable, *via* le numéro payant (39 60) et dont le coût est de 0,06 euros la minute, plus le prix d'un appel local. Ce numéro surtaxé ajouté à des délais d'attente parfois très longs, amènent les administrés à devoir payer des factures de téléphone conséquentes pour des informations relevant d'un service public. Cette situation ne reflète pas le principe d'égalité des services publics, égalité également reconnue comme une des valeurs fondatrices de la République française. Si les agences de la CARSAT doivent effectivement maintenir une permanence téléphonique, la tarification et notamment la possibilité de surfacturer ces appels est incompréhensible et ajoute de la frustration. Ainsi, les assurés du régime général de la sécurité sociale doivent pouvoir contacter gratuitement un conseiller rattaché à leur caisse régionale de retraite. En conséquence, elle la sollicite afin de savoir quelles mesures seraient envisagées pour offrir aux citoyens un accès égal et gratuit à cet organisme de droit privé chargé d'une mission de service public.

### Texte de la réponse

L'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance prévoit que les administrations, à l'exception des collectivités territoriales et leurs établissements publics, ne pourront plus recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public à compter du 1er janvier 2021. L'entrée en vigueur de cette mesure a été repoussée lors de l'examen parlementaire. Une application immédiate aurait, en effet, suscité des difficultés juridiques et financières dans la mesure où elle se serait heurtée à l'exécution de contrats en cours. Les organismes de sécurité sociale sont concernés par cette nouvelle mesure. La gratuité s'appliquera ainsi notamment au numéro de contact de l'assurance retraite, le 39 60. Les assurés peuvent également réaliser leurs démarches en ligne, sur leur espace personnel, ou solliciter un rendez-vous en agence. L'accueil du public se fait également sans rendez-vous dans les maisons France services qui permettent de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour mener des démarches auprès de la caisse d'allocations familiales, des ministères chargés de l'Intérieur, de la Justice, du Travail et des Finances publiques, de la caisse nationale d'assurance vieillesse, de la Caisse nationale d'assurance maladie, de la Mutualité sociale agricole, de Pôle emploi et de La Poste. Au 1er janvier 2020, 460 maisons France services ont été labellisées. Ces guichets uniques complètent le réseau des Maisons d'accueil du service public, qui a progressivement vocation à être labellisé France services, gage d'une qualité de service ambitieuse et uniforme sur le territoire.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Anne-Laure Cattelot](#)

**Circonscription** : Nord (12<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 20045

**Rubrique** : Sécurité sociale

**Ministère interrogé** : [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire** : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(e)s

**Question publiée au JO le** : [28 mai 2019](#), page 4929

**Réponse publiée au JO le** : [11 février 2020](#), page 1079