



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Problème de délai d'obtention de carte vitale

Question écrite n° 627

### Texte de la question

M. Thierry Benoit attire l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur les délais d'obtention de carte vitale. De nombreux concitoyens rencontrent des problèmes dans l'obtention d'une carte vitale ou pour son renouvellement. Les délais d'obtention vont de 6 mois à 1 an, parfois plus. Il s'agit d'un grave problème de gestion administrative, qui touche directement au domaine de la santé et donc au bien-être des concitoyens. Aussi, M. le député demande au Gouvernement : quel contrôle de ce service administratif, chargé de délivrer les cartes vitales, est mis en œuvre ? Et quelles mesures vont être prises pour améliorer la relation entre les assurés et les services d'obtention de carte vitale ? Aujourd'hui il n'y a aucun contact sérieux possible. Il lui demande des précisions à ce sujet.

### Texte de la réponse

Le ministère de la santé et de la prévention accorde une grande importance à la capacité, pour les assurés, de pouvoir obtenir une carte Vitale dans des délais rapides. Les services en charge de la délivrance de ce document au régime général n'ont pas connaissance de problèmes fréquents sur ce service, ni de tels délais de délivrance. Le suivi du délai de délivrance des cartes Vitale se fait régulièrement, au travers de comités de pilotage trimestriels inter régimes auxquels participe le ministère. Le délai médian d'obtention d'une carte Vitale est actuellement de 17 jours, dont 12 jours de délais postaux. Afin de suivre également le délai pour les assurés rencontrant des difficultés (par exemple en cas d'anomalie sur les premiers documents envoyés), le délai du 9e décile est également suivi. Celui-ci est actuellement de 23 jours, dont a minima 12 jours de délais postaux. Par ailleurs, les caisses de gestion sont à la disposition des assurés pour répondre à leurs questions par tous les canaux de contact habituels. Les personnes ayant rencontré une difficulté particulière ne doivent pas hésiter à saisir le médiateur de leur caisse gestionnaire si elle persistait.

### Données clés

**Auteur :** [M. Thierry Benoit](#)

**Circonscription :** Ille-et-Vilaine (6<sup>e</sup> circonscription) - Horizons et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 627

**Rubrique :** Assurance maladie maternité

**Ministère interrogé :** Santé et prévention

**Ministère attributaire :** Santé et prévention

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [9 août 2022](#), page 3737

**Réponse publiée au JO le :** [17 janvier 2023](#), page 460