

# Zoom...

## La modernité au service du grand public



Cpam 75 © photo : Brigitte Postec

### Les plates-formes téléphoniques

- **Depuis 2002, l'assurance maladie** déploie sur l'ensemble du territoire des plates-formes téléphoniques. Elles permettent de mettre en commun les moyens des différentes caisses primaires afin d'améliorer la qualité des réponses et pour proposer le meilleur service au coût le plus réduit.
- **Les assurés sociaux peuvent communiquer avec leur caisse primaire par un numéro unique.** Des « téléconseillers » ont accès à leur dossier et peuvent donc répondre directement. En 2004, 18,5 millions d'appels ont été traités.
- **Dans la branche famille,** 118 caisses sont dotées d'un équipement qui permet aux usagers soit d'être informés par des boîtes vocales soit de demander des renseignements à un agent. Chaque année, plus de 36 millions d'appels sont traités par les caisses d'allocations familiales. Les progrès sont constants : alors que 60 % des appels étaient traités en 2000, plus de 90 % ont été traités en 2005.



### Le portail internet securite-sociale.fr

Il a pour but de guider l'assuré dans ses démarches. Un moteur de recherche commun à l'ensemble des caisses facilite l'accès à tous les services des organismes de sécurité sociale **en un seul clic !**



### Le droit à l'information individuelle sur la retraite

- **Tout assuré a droit à une information individuelle et globale** sur sa retraite (loi du 21 août 2003). Cette information concerne la situation des droits acquis par un assuré dans les régimes de base et les régimes complémentaires auxquels il a été affilié.
- **Un groupement d'intérêt public réunissant les 38 régimes de retraite obligatoire** a été créé pour constituer une information fiable et la diffuser auprès des intéressés dès leur 35<sup>e</sup> anniversaire, pour le relevé de situation individuelle et dès leur 55<sup>e</sup> anniversaire, pour l'estimation indicative du montant de leurs futures pensions.

**Responsabilité**  
Responsabilité

**Solidarité**  
Solidarité

**Modernité**  
Modernité

06-05-13-27