



Communiqué de presse

26 06 2008



le numéro unique pour joindre l'Assurance Maladie

A partir du 1^{er} juillet 2008, l'Assurance Maladie change de numéro de téléphone. Désormais, les assurés n'ont qu'un seul numéro de téléphone à retenir pour joindre leur Caisse d'Assurance Maladie le 36 46¹ avec à la clé une baisse du prix de l'appel.

En appelant le 36 46, l'assuré ne paie que le prix d'un appel local depuis un poste fixe.

Le 36 46, un numéro tout simple pour nous joindre...

Après avoir composé le 36 46, l'assuré a le choix entre 2 possibilités :

- soit il souhaite obtenir des informations sur ses derniers remboursements dans ce cas, il tape étoile sur son clavier téléphonique,
- soit il désire être mis en relation avec un téléconseiller, dans ce cas il tape le numéro de son département.

Avec le 36 46, l'assuré paie uniquement le prix d'un appel local depuis un poste fixe² c'est-à-dire, 0, 028 € la minute en heures pleines³ contre 0,12 € auparavant. Concrètement pour l'assuré, le prix de la minute est divisé par trois.

¹ Le 36 46 est valable en métropole uniquement.

² Le coût de la communication depuis un téléphone mobile est lié à la stratégie commerciale de l'opérateur de l'appelant.

³ Par exemple, pour un appel de trois minutes (durée moyenne par communication), l'assuré paie : 0,028 € X 3 + 0,078 € qui correspond au coût de la mise en relation par appel soit un total de 0,16 € au lieu de 0,36 €.

Les assurés seront informés du changement de numéro de téléphone par des chroniques radio qui seront diffusées début juillet.

Les plates-formes téléphoniques de l'Assurance Maladie

Dans le cadre de sa politique de service, l'Assurance Maladie a mis en place depuis 2002 des plates-formes téléphoniques. Elles permettent aux assurés d'être mis en relation rapidement avec un téléconseiller formé pour répondre à leurs questions.

Depuis janvier 2007, tous les assurés peuvent également connaître les coordonnées des professionnels de santé proches de chez eux et savoir s'ils prennent ou non la carte Vitale. Ils peuvent obtenir une information sur les tarifs des consultations pratiqués par ces professionnels de santé et leur niveau de remboursement.

Pour les médecins à honoraires libres, l'Assurance Maladie donne un repère tarifaire : dans la majorité des cas, il s'agit d'une fourchette des tarifs les plus utilisés par le médecin et du tarif le plus fréquemment pratiqué.

En 2008, l'Assurance Maladie enrichira ce service **avec les tarifs des principaux actes techniques et ceux des actes dentaires les plus fréquents.**

Chaque année, 8400 téléconseillers traitent plus de 27 millions d'appels téléphoniques.

Ces plates-formes ont été récompensées en 2006 par l'Association française des centres de relation client pour la qualité de leur accueil téléphonique.

Contact presse :

Catherine BOULAY

Chargée de communication

Téléphone : 02 47 31 54 04

Télécopie : 02 47 64 00 80

Courriel : catherine.boulay@cpam-tours.cnamts.fr

CPAM d'Indre-et-Loire

Service Communication

36 rue Édouard Vaillant

37035 Tours cedex 9