

À votre écoute : une plateforme téléphonique au service du monde combattant

Soucieux d'apporter un service toujours plus performant à ses ressortissants, l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre (l'ONACVG) lance le dispositif « À votre écoute ».



À votre écoute.

Ce service instaure une ligne téléphonique via un numéro vert pour accompagner et apporter des réponses adaptées aux ressortissants de l'ONACVG qui accomplissent des démarches en matière de reconnaissance et de réparation, de pensions, de droits accessoires, de mentions, d'indemnisations, de voyages sur les tombes, ou ceux ayant des questions liées aux monuments aux morts.

« Nous avons mis en place un numéro gratuit afin de guider au mieux les personnes dans leurs démarches liées à la Reconnaissance et la Réparation. La mise en œuvre de cette plateforme téléphonique nationale nous permet de nous adapter aux nouveaux usages en proposant une couverture horaire plus étendue et homogène. Situés à Caen, ce sont des agents de l'ONACVG, confirmés, qui ont exercé leurs fonctions dans les services centraux ou de proximité, qui connaissent la réalité de la cause combattante, qui sont amenés à donner des réponses par téléphone aux ressortissants. Ce dispositif « À votre écoute » s'inscrit dans un programme plus large de numérisation des procédures et d'amélioration de la chaîne de traitement administratif. Cette plateforme téléphonique est complémentaire avec notre maillage territorial. Nous continuerons, bien entendu, à assurer un accueil physique du public dans nos services départementaux », explique Véronique Peaucelle-Delelis, Directrice Générale de l'ONACVG.

Le numéro est ouvert du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 17H