

Guide du numéro vert

LA CELLULE SOLDE ASSISTANCE

Suis-je concerné par cette assistance?	<p>OUI, si vous faites partie :</p> <ul style="list-style-type: none">- Du Service de Santé des Armées (SSA);- De l'armée de terre et services communs soutenus par cette dernière (Service des Essences, par exemple.);- De la marine nationale. <p>NON, si vous faites partie :</p> <ul style="list-style-type: none">- De l'armée de l'air ;- De la gendarmerie nationale et toutes ses subdivisions ;- De la Direction Générale de l'Armement (DGA) ;- Officier général en deuxième section (OG2S) quelle que soit votre armée ou service commun ;- Soldé localement par votre formation : élève de l'école Polytechnique, Volontaire Stagiaire du Service Militaire Adapté (VSSMA), par exemple. <p>Egalement si vous êtes personnel civil de la défense, quel que soit votre statut.</p>
De quoi ai-je besoin pour contacter ce numéro vert?	<p>Votre numéro identifiant Défense (NID) vous sera demandé et nous vous conseillons de vous munir d'un bulletin mensuel de solde (BMS) récent, idéalement le dernier reçu. Les questions qui seront posées par la cellule d'assistance concerneront des informations mentionnées sur ce bulletin.</p>
Mon conjoint militaire est en OPEX, puis-je bénéficié de cette assistance?	<p>OUI, ce service est à la disposition des militaires mais aussi de leur famille. Concrètement, la cellule répondra aux conjoints (ou assimilés : PACS, concubinage déclaré), aux enfants et aux ascendants du militaire. Bien entendu, les informations qui sont fournies par la cellule vous sont personnelles, dès lors, si la démarche est effectuée par votre conjoint, pour des raisons de protection de vos données personnelles, il lui sera demandé une preuve de son lien familial avec vous.</p>
Je suis affecté outremer ou à l'étranger, ou détaché en OPEX, puis-je contacter l'assistance malgré le décalage horaire?	<p>OUI, l'éloignement n'est pas un problème, vous pouvez contacter l'assistance directement par e-mail sans appel téléphonique préalable. Veuillez toutefois à détailler au maximum votre demande, pour que celle-ci puisse être traitée efficacement.</p> <p>Note concernant la sécurité : l'assistance a une adresse en @intradef.gouv.fr, vous pouvez donc lui envoyer un e-mail depuis n'importe quel poste intradef (avec adresse personnelle ou fonctionnelle) ou internet (exemple internet CPO). Evitez toutefois :</p> <ul style="list-style-type: none">- d'utiliser un poste INTRACED, qui normalement ne doit traiter que des informations classifiées ;- d'utiliser un poste internet sur lequel tout contrôle de sécurité est impossible (exemple cyber-café dans le secteur civil) car vous allez envoyer et recevoir des informations personnelles qui risqueraient de tomber entre de mauvaises mains.
Des informations confidentielles me concernant risquent-elles d'être divulguées à des tiers?	<p>NON, aucune information personnelle sur un militaire ne sera donnée au téléphone sur la seule foi des déclarations de l'appelant.</p> <p>D'une part une confirmation de l'identité de l'appelant (ou de l'identité du militaire qu'il représente) sera systématiquement vérifiée, par la demande d'informations que seul le militaire ou un intime peut connaître.</p> <p>D'autre part une confirmation de la demande par e-mail sera systématiquement effectuée.</p>

<p>Je ne souhaite pas révéler mon identité au téléphone, pourra-t-on traiter mon appel ?</p>	<p>Nous avons besoin de savoir qui appelle pour assurer la confidentialité de l'entretien. Ainsi, des informations précises vous seront demandées, tant pour s'assurer de la qualité de l'appelant que pour traiter efficacement le dossier. Des informations concernant votre appel (identité de l'appelant, date et heure de l'appel, nature du problème rencontré, etc.) seront conservées dans notre système d'information afin d'assurer la traçabilité des échanges et de permettre un traitement de fond du problème. Dès lors, conformément aux règles en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces données, en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée.</p>
<p>J'attends toujours le versement de mes frais de mission, dois-je appeler cette assistance?</p>	<p>L'assistance ne concerne que la solde. Les déplacements temporaires (mission, stage, etc.) et changements de résidence (dossier de déménagement) des personnels civils et militaires du ministère de la défense sont indemnisés par un autre canal, normalement par le CAMID de Brest. Contactez votre GSBdD, service administration finances, qui vous indiquera la marche à suivre.</p>
<p>Mon frère est militaire, puis-je appeler ce numéro vert?</p>	<p>NON, pour protéger les informations personnelles qui vous concernent, elles ne peuvent être divulguées qu'aux personnes habilitées à légitimes pour vous représenter. Dès lors, elles ne seront pas fournies aux personnes qui appelleraient Solde assistance en votre nom et ne justifieraient que d'un lien de parenté éloigné (frères et sœurs, cousins, etc.), ou sans lien de parenté avec vous (amis, voisins, collègues)</p>
<p>Mon chef peut-il appeler ce numéro vert pour moi?</p>	<p>NON, l'encadrement de proximité du militaire (commandant d'unité, président de catégorie, chef de corps, etc.) dispose déjà d'un canal hiérarchique pour signaler les problèmes de solde, et n'utilisera pas ce numéro vert.</p>
<p>L'appel peut durer plusieurs minutes, combien cela me coûtera-t il ?</p>	<p>RIEN, ce service est totalement gratuit, que l'appel soit passé depuis un téléphone fixe ou un mobile.</p>
<p>Puis-je appeler durant la pause déjeuner?</p>	<p>OUI, l'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 08 h 00 à 18 h 00 sans interruption durant la pause méridienne. En revanche, la permanence n'est pas assurée les samedis, dimanches et jours fériés. Il est toutefois possible d'envoyer un e-mail durant ces jours non ouvrés, qui sera traité dès le premier jour ouvré suivant.</p>