



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## services publics

Question écrite n° 93345

### Texte de la question

Mme Marie-Françoise Clergeau appelle l'attention de M. le ministre de la santé et des solidarités sur les inquiétudes suscitées par les fermetures des maisons de la sécurité sociale en Loire-Atlantique, dont certaines sont déjà effectives et d'autres projetées dans le courant de l'année 2006. Ces structures répondent de manière efficace au besoin exprimé par nos concitoyens d'avoir des services publics de qualité et de proximité. En effet, les maisons de sécurité sociale ont pour mission, entre autres, d'accueillir tous les assurés et les professionnels de santé, de participer à la mise à jour des situations administratives, à la délivrance des attestations de prise en charge, au renouvellement des feuilles de soins accident de travail et maladie professionnelle. Leur proximité avec les habitants en fait également des lieux privilégiés pour les actions liées à la précarité et à l'exclusion. L'application rigoureuse des ratios de gestion qui semble déterminer la réorganisation territoriale des services publics n'intègre malheureusement pas ces paramètres humains. Aussi, dans un souci de cohérence avec les déclarations du Gouvernement valorisant les services de proximité, elle lui demande de bien vouloir reconsidérer ces fermetures et d'informer la représentation nationale de ses intentions en ce domaine.

### Texte de la réponse

La qualité du service public est l'un des objectifs majeurs des conventions d'objectifs et de gestion signées entre l'État et les caisses nationales de sécurité sociale. L'accessibilité des organismes de sécurité sociale, dont la proximité constitue l'un des éléments, participe pleinement à la qualité de service. Toutefois, la forte montée en charge de la télétransmission des feuilles de soins, qui constitue aujourd'hui le mode de transmission principal, oblige souvent les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) à revoir l'organisation de leurs structures en envisageant notamment le regroupement de leurs opérations de production. D'une manière générale, ces opérations permettent de redéployer une partie des moyens humains vers l'amélioration de la qualité de service tout en veillant à la maîtrise indispensable des coûts de gestion. Ainsi le service de proximité, indispensable à la relation avec les assurés, est assuré par le maintien de permanences ou de points d'accueil dont les heures d'ouverture sont adaptées en fonction du lieu d'implantation. C'est ainsi que la CPAM de Nantes a réorganisé le réseau de ses agences locales, dénommées maisons de la sécurité sociale, en transformant certaines d'entre elles en permanences, pour un nombre total de points de proximité d'environ trente-cinq sur sa circonscription. La CPAM de Saint-Nazaire comptant par ailleurs plus de vingt lieux d'accueil, les assurés du département de la Loire-Atlantique disposent ainsi d'un nombre constant de plus de cinquante-cinq lieux d'accueil de proximité. Enfin, les caisses primaires d'assurance maladie ont développé d'autres moyens de communication et d'information. Ainsi, elles ont mis en place des bornes interactives, un site internet et des plates-formes téléphoniques centralisées qui sont en mesure de traiter une part importante des demandes des assurés grâce à l'accès direct à leur dossier. Ces évolutions apportent, à l'évidence, des améliorations répondant aux attentes des assurés qui souhaitent une modernisation du service public de la sécurité sociale.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Marie-Françoise Clergeau](#)

**Circonscription** : Loire-Atlantique (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 93345

**Rubrique** : Secteur public

**Ministère interrogé** : santé et solidarités

**Ministère attributaire** : santé et solidarités

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 2 mai 2006, page 4613

**Réponse publiée le** : 7 novembre 2006, page 11656