



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CPAM

Question écrite n° 105366

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la situation intolérable que crée dans les arrondissements de Valenciennes, de Cambrai, de Maubeuge comme dans tous les lieux où elle s'opère, la fusion des caisses primaires d'assurance maladie. Sous couvert d'optimisation de son organisation, le réseau d'accueil des usagers est purement et simplement démantelé. Population, maires et municipalités sont mis devant le fait accompli et subissent de plein fouet les conséquences de la suppression et de la disparition des permanences CPAM tenues dans les communes, petites et grandes. Ce sont donc les catégories de population les plus fragilisées, personnes âgées, isolées ou handicapées, familles en difficulté qui sont les premières victimes de ces décisions au fur et à mesure de leur application. L'argument avancé en faveur de ce dispositif, le renforcement des points d'accueil fixes des caisses primaires ne tient pas, quand il aboutit à démanteler un réseau et finalement à délivrer un service social au rabais, inadapté aux besoins. Les maires du Valenciennois à l'exemple de celui de Raismes, dénoncent « un très grand recul du service public » et rappellent, comme le maire de Thiant, la nécessité du « maintien des accueils de proximité ». Des mobilisations sont en cours rassemblant élus locaux, habitants, associations et syndicats, personnels des CPAM dans l'exigence de réorientation des dispositions mises en oeuvre. Les permanences de proximité des CPAM doivent être maintenues. Celles supprimées doivent être rétablies ; celles menacées comme à Mortagne-du-Nord, Rumegies, Saint-Amand-les-Eaux doivent être préservées. Il lui demande à quelle initiative il entend engager auprès de la CNAM pour l'annulation de décisions qui portent un nouveau coup aux usagers, aux familles et poursuit le travail de sape de notre système de protection sociale et de santé.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la restructuration des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), notamment dans les arrondissements de Valenciennes, de Cambrai et Maubeuge. L'assurance maladie s'est engagée, depuis plusieurs années, dans une démarche de développement de son offre de services et de maîtrise de ses coûts de fonctionnement. La dématérialisation des feuilles de soins pour près de 90 % des demandes de remboursement, la mise en oeuvre d'un nombre croissant de télé-services et l'optimisation des organisations ont permis, depuis 2004, des gains de productivité élevés dans l'ensemble des CPAM, tout en développant le niveau du service rendu aux assurés sociaux. Ainsi, le développement de nouveaux canaux de contacts par courriels ou guichets automatiques permet d'élargir l'offre de service et son accessibilité, facilitant ainsi l'accès à l'information et aux droits des assurés. Par ailleurs, l'assurance maladie a considérablement modernisé son accueil téléphonique, permettant à l'utilisateur, s'il le souhaite, d'obtenir des renseignements sans se déplacer. Les plates-formes téléphoniques ont démontré leur efficacité à cet égard, notamment en terme de taux de décroché, et leur tarif d'accès s'est aligné, depuis le 1er juillet 2008, sur le prix d'une communication locale. Parallèlement, elle a formalisé, en 2010, la fusion de 48 organismes, aboutissant à la création de nouvelles caisses primaires de taille plus importante, disposant de ressources mieux dimensionnées pour garantir la continuité et la qualité du service public. Cette évolution, menée de manière pragmatique et avec la préoccupation constante de l'accompagnement des

personnels concernés, répond à une volonté forte d'efficience. S'agissant de la CPAM du Hainaut, qui résulte de la fusion des caisses de Valenciennes, de Cambrai et de Maubeuge, elle s'inscrit dans ce contexte, marqué également par le cadre budgétaire défini par la convention d'objectifs et de gestion (COG) conclue entre l'État et l'assurance maladie pour la période 2010-2013. En 2010, cet organisme a bénéficié d'un financement spécifique de 680 000 0x80 au titre de l'accompagnement du projet de fusion. Sur la période 2006-2009, les trois CPAM qui ont fusionné pour constituer la CPAM du Hainaut ont connu globalement une diminution de leurs effectifs de 53,7 postes en équivalents temps plein (ETP), soit une évolution de - 5,5 %, alors que, pour l'ensemble des CPAM du réseau de l'assurance maladie, la diminution constatée a été de - 6,3 %. Sur la période 2010-2013, le taux de départs en retraite prévisionnels pour la CPAM du Hainaut est de 6,1 % de ses effectifs, soit un taux comparable à celui anticipé sur la totalité des CPAM. Par ailleurs, sur l'ensemble des départs prévus d'ici à fin 2013 (retraite, mutation), la CPAM du Hainaut dispose d'un taux de remplacement de 40 %. Les pouvoirs publics restent évidemment attentifs aux difficultés éventuelles de gestion que pourrait rencontrer la CPAM du Hainaut. Sans méconnaître les spécificités de sa circonscription en matière de précarité sociale ou d'accès aux soins, il convient de noter que cet organisme est aujourd'hui parmi les plus dotés en personnel au regard de sa population assurée. Par ailleurs, il convient de prendre en considération, sur les prochaines années, l'aboutissement des opérations d'organisation interne liées à la fusion intervenue le 1er janvier 2010.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 105366

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 24 janvier 2012

Question publiée le : 19 avril 2011, page 3869

Réponse publiée le : 31 janvier 2012, page 951