



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CPAM

Question écrite n° 763

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation de la CPAM du Hainaut deux ans après la fusion des caisses de Valenciennes, Maubeuge et Cambrai, et sur les inquiétudes pour l'avenir des personnels et des usagers. À une question écrite, le précédent gouvernement lui avait fait connaître que la CPAM du Hainaut était « l'une des plus dotées en personnel au regard de la population assurée ». Mais la réalité du territoire, à l'évidence, n'a pas été prise en compte, ni les charges de gestion spécifiques qu'elle entraîne. Toutes les données de précarité sont encore plus élevées en Hainaut que sur l'ensemble de la France, tant en matière de chômage que de précarité sociale. Les indicateurs de santé sont les plus préoccupants de notre pays, à l'exemple du taux de mortalité prématurée et du taux des affections de longue durée supérieur de 15 % à la moyenne nationale. 40 % des dossiers d'aide financière présentés le sont par des familles vivant en-dessous du seuil de pauvreté. Le revenu fiscal moyen par foyer est plus faible encore pour le Hainaut (18 351 €) que pour le Nord-Pas-de-Calais (20 157 €). Réduite à gérer la pénurie compte tenu de l'ampleur des besoins, la CPAM a pris des mesures d'économie en matière d'aides financières « classiques » afin de faire face aux demandes de plus en plus nombreuses d'aide à la complémentaire santé. À ces difficultés, s'ajoutent celles résultant de l'évolution des effectifs passés de 904 personnes en 2009 à 854 au 31 décembre 2011. Le taux de remplacement des départs en retraite (hors mutations, démissions ou décès), est de 26 % ce qui est préoccupant pour l'avenir. Et compte tenu de la baisse des effectifs, le temps partiel devient une variable d'ajustement et les changements de service s'effectuent sans formation. Contrairement à ce qui avait été annoncé lors de la fusion, le nombre d'assurés fréquentant les accueils ne diminue pas et le fait d'avoir supprimé certaines permanences engorge les autres. Les plateformes ne traitant que des cas simples, les agents se trouvent confrontés régulièrement à des situations complexes et délicates alors que les délais de réponse se réduisent et que les logiciels de communication ne font qu'accroître la masse de travail de chaque service. Par ailleurs, les usagers constatent que les dossiers d'une même famille ne sont plus traités par la même caisse, occasionnant ainsi des retards considérables notamment dans la transmission et le traitement. L'ensemble de ces éléments plaide en faveur de l'attribution de moyens supplémentaires tant humains que financiers à la CPAM du Hainaut tenant compte de la spécificité du territoire. Il lui demande les prolongements que le Gouvernement entend apporter pour éviter cette dégradation du service public préjudiciable aux usagers et aux personnels.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 763

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Solidarités et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [17 juillet 2012](#), page 4347

Question retirée le : 20 juin 2017 (Fin de mandat)