



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CPAM

Question écrite n° 81717

Texte de la question

M. Mathieu Hanotin attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les fermetures de la moitié des antennes de la caisse primaire d'assurance maladie en Seine-Saint-Denis. Dans ce département, plus d'un million et demi de personnes sont assurées sociales au régime général, 230 000 sont éligibles à la CMU et 55 000 sont bénéficiaires de l'AME. La décision de la CPAM 93 de fermer 18 points d'accueil sur 33 pourrait avoir des conséquences désastreuses sur le quotidien des assurés et remet en cause le principe d'égal accès au service public des habitants du département. Ce service public de proximité, nécessaire aux habitants du département, connaît déjà des dysfonctionnements récurrents. Les temps d'attentes sont insupportables et certaines situations urgentes peinent à être réglées. L'objectif de rationalisation et de modernisation du service public ne saurait expliquer cette décision qui porte atteinte à la qualité de l'accueil du public. L'installation des bornes qui se fait toujours attendre ne répond pas aux attentes des assurés et ne saurait remplacer un échange humain avec un agent de la CPAM. Il lui demande ainsi de s'exprimer sur les solutions envisagées pour que des permanences de la CPAM soient ouvertes sur l'ensemble du territoire et que le service de proximité indispensable aux habitants soit maintenu.

Texte de la réponse

Le Gouvernement porte une attention particulière au projet de fermeture de plusieurs points d'accueil de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Seine-Saint-Denis. Le constat fait par la CPAM de Seine-Saint-Denis est que la qualité de service rendu aux usagers s'est dégradée au cours des dernières années : temps d'attente trop longs, continuité de service insuffisante entraînant des fermetures inopinées, problèmes de sécurité des personnels et des assurés... La caisse primaire a donc engagé une démarche destinée à renouveler l'offre de service en matière d'accueil physique, afin de mieux répondre aux sollicitations et résoudre les dysfonctionnements actuels. Ce projet s'inscrit d'abord dans un schéma global de réorganisation visant une adaptation et un redéploiement des moyens destinés à : - proposer une nouvelle implantation destinée à répondre plus particulièrement aux besoins des publics fragiles (bénéficiaires de la CMU, de l'aide médicale État). Ces publics ont plus que d'autres besoins d'un accompagnement pour accéder aux droits, mais aussi d'informations sur la réglementation ou encore de conseils en matière de prévention. Aussi les agences recevant majoritairement une population fragile seront renforcées en nombre de jours d'ouverture et en personnel, permettant d'assurer un service également pendant les congés scolaires ; - mettre en place de nouvelles modalités d'accueil, constitutives d'une réelle plus-value dans le service rendu aux assurés : l'accueil sur rendez-vous, permettant de délivrer un accompagnement préparé et personnalisé, et la mise en œuvre des visites au domicile, en cas d'impossibilité de se rendre à l'accueil et pour les dossiers qui le nécessitent. Ce projet doit ensuite se traduire par un ajustement des implantations des espaces d'accueil aux besoins avérés des publics, au regard de critères tels que leur fréquentation, leur accessibilité ou le degré de précarité des populations des différentes communes. Le nouveau maillage permettra un accès à tous les assurés à une offre modernisée. Ainsi les habitants de Bondy pourront bénéficier d'un accueil sur rendez-vous leur garantissant la bonne prise en charge de leurs besoins sans attente à l'accueil. Les rendez-vous pourront avoir lieu dans les

agences limitrophes de Bobigny ou Noisy-le-Sec situées à moins de 30 minutes. Cette nouvelle stratégie de service a été approuvée par le conseil de la caisse primaire le 17 avril 2015. La direction de la caisse primaire a ensuite conduit une phase de concertation avec les élus locaux et a rencontré, à ce titre, l'ensemble des maires du département. Ces échanges ont permis de présenter précisément la stratégie poursuivie, et les avantages qu'elle présente en matière de qualité de service pour les assurés sociaux. Cette réorganisation des contacts avec les assurés s'inscrit dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2014-2017 signée entre l'État et la CPAM, laquelle porte un ensemble de mesures pour renforcer la performance et l'efficacité de gestion de la branche, tout en adaptant le service aux attentes des assurés.

Données clés

Auteur : [M. Mathieu Hanotin](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81717

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 juin 2015](#), page 4629

Réponse publiée au JO le : [5 janvier 2016](#), page 81