



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Fermeture de points d'accueil de la CPAM en Seine-Saint-Denis

Question orale n° 1398

Texte de la question

M. Bastien Lachaud interroge M. le ministre des solidarités et de la santé sur les fermetures de points d'accueil de la CPAM en Seine-Saint-Denis. « Votre espace accueil est fermé. Pour toute demande, vous pouvez prendre un rendez-vous, qui se déroulera à l'espace accueil de Noisy-le-Sec, via le compte Ameli ou le 36 46 ». Ce sont les mots que l'on peut lire sur le portail des locaux de la Caisse primaire d'assurance maladie, la CPAM, à Pantin, dans sa circonscription. Des locaux qui sont fermés, depuis le premier confinement. Et qui risquent de l'être définitivement. À Pantin, mais aussi à Bondy et aux Lilas, la CPAM annonce la fermeture de ses points d'accueil. Sans aucune concertation avec les maires des communes. Cela fait 20 ans que l'assurance maladie réduit sa présence en Seine-Saint-Denis : il y a 20 ans, le département comptait plus d'une cinquantaine de points d'accueil. Aujourd'hui, il n'y en a plus que 14 ouverts au public ! Fermer ces points d'accès de proximité, c'est alourdir les démarches des concitoyens, leur rendre la vie plus difficile. Il faut écouter Adama, mère de famille à Pantin, et qui doit se déplacer au point d'accueil de Drancy-Bobigny : « Je prends le métro, après le tram, c'est vraiment embêtant. Et parfois là-bas on doit encore attendre, faire la queue. Alors que c'est juste pour avoir un renseignement ». Pire, c'est tout simplement priver de tout accès au service public un grand nombre de séquanodionysiens : les plus fragiles, précaires, âgés, en situation de handicap. Parce qu'ils ne peuvent pas se déplacer. Parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur. Parce qu'ils ne peuvent effectuer les démarches, à distance, seuls, sans personne pour les aider. Les conséquences sont dramatiques : des personnes ne sont plus remboursées, parce que le téléphone raccroche, parce qu'elles n'ont pas pu se faire comprendre, parce qu'elles sont abandonnées. Ces fermetures sont un symbole : celui d'une politique de coupe permanente dans tous les services publics de Seine-Saint-Denis. Alors que le département en manque déjà cruellement ! Alors que sa population en aurait le plus besoin ! Alors que l'on est en pleine pandémie ! Et pourquoi ? Pour « faire des économies », comme d'habitude. M. le député entend déjà la réponse de M. le ministre : « la CPAM ne ferme pas, elle s'adapte, se redéploie », d'autres accueils ouvrent ailleurs, Clichy-sous-Bois, Aubervilliers. Foutaises. Les faits sont là : les fermetures sont maintenues. Et elles se succèdent : 50 points d'accueil il y a 20 ans, 14 aujourd'hui. Tout est là. Alors, il lui demande de cesser enfin le double langage ! Ce que l'on demande à M. le ministre est simple : revenir sur les fermetures des points d'accueil de la CPAM à Pantin, à Bondy, aux Lilas. Et agir, enfin, pour garantir l'accueil physique et l'égal accès de toutes et tous aux services de l'assurance maladie, et aux services publics, dans l'ensemble du département de la Seine-Saint-Denis.

Texte de la réponse

FERMETURE DE POINTS D'ACCUEIL DE LA CPAM EN SEINE-SAINT-DENIS

M. le président. La parole est à M. Bastien Lachaud, pour exposer sa question, n° 1398, relative à la fermeture de points d'accueil de la CPAM en Seine-Saint-Denis.

M. Bastien Lachaud. « Votre espace accueil est fermé. Pour toute demande, vous pouvez prendre un rendez-vous, qui se déroulera à l'espace accueil de Noisy-le-Sec, via le compte ameli ou le 3646 ». Ce sont les mots que l'on peut lire sur le portail des locaux de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Pantin, dans ma

circonscription. Ces locaux sont fermés depuis le premier confinement, et risquent de l'être définitivement. À Pantin, mais aussi à Bondy et aux Lilas, la CPAM annonce la fermeture de ses points d'accueil sans aucune concertation avec les maires des communes. Cela fait vingt ans que l'assurance maladie réduit sa présence en Seine-Saint-Denis : il y a vingt ans, le département comptait une cinquantaine de points d'accueil ; aujourd'hui, seuls quatorze restent ouverts au public. Fermer ces points d'accès de proximité, c'est alourdir les démarches de nos concitoyens et leur rendre la vie plus difficile. Il faut écouter Adama, mère de famille à Pantin, qui doit se déplacer au point d'accueil de Drancy-Bobigny : « Je prends le métro, après le tram ; c'est vraiment embêtant. Et parfois, là-bas, on doit encore attendre, faire la queue. Alors que c'est juste pour avoir un renseignement ».

Pire, c'est priver de tout accès au service public un grand nombre de Séquano-Dionysiens – les plus fragiles, précaires, âgés, en situation de handicap –, parce qu'ils ne peuvent pas se déplacer, parce qu'ils n'ont pas d'ordinateur ou parce qu'ils ne peuvent effectuer les démarches à distance, seuls, sans personne pour les aider. Les conséquences sont dramatiques : des personnes ne sont plus remboursées, parce que le téléphone raccroche, parce qu'elles n'ont pas pu se faire comprendre, parce qu'elles sont abandonnées. Ces fermetures sont un symbole, celui d'une politique de coupe permanente dans tous les services publics de Seine-Saint-Denis, alors que le département en manque déjà cruellement et que sa population en aurait le plus grand besoin, alors que nous sommes en pleine pandémie. Pourquoi ? Pour faire des économies, comme d'habitude.

J'entends déjà votre réponse : la CPAM ne ferme pas, elle s'adapte, se redéploie et d'autres accueils ouvrent ailleurs, à Clichy-sous-Bois ou Aubervilliers. Foutaises. Les faits sont là : les fermetures sont maintenues, et elles se succèdent ; cinquante points d'accueil il y a vingt ans, quatorze aujourd'hui : tout est dit. Alors, cessez enfin le double langage ! Ce que je vous demande est simple : revenez sur les fermetures des points d'accueil de la CPAM à Pantin, à Bondy et aux Lilas et agissez enfin pour garantir l'accueil physique et l'égal accès de toutes et tous au service public de l'assurance maladie et aux services publics dans l'ensemble du département de la Seine-Saint-Denis.

Mme Danièle Obono. Très bien !

M. le président. La parole est à Mme la ministre déléguée chargée de l'autonomie.

Mme Brigitte Bourguignon, *ministre déléguée chargée de l'autonomie.* Monsieur le député, je vais tenter de vous apporter une réponse sérieuse, même si vous risquez de la qualifier de foutaise. Je partage votre souci – en particulier dans le contexte que nous connaissons – de maintenir le lien entre les assurés et l'assurance maladie, qui est l'expression de la solidarité nationale. La Caisse nationale de l'assurance maladie doit mobiliser tous les moyens disponibles, les agences, le téléphone, le courriel – croyez-moi, elle s'en sert, je le vérifie concernant la vaccination – pour être en phase avec les besoins de l'ensemble des publics et s'adapter en conséquence. L'accueil physique demeure évidemment un canal de contact privilégié, notamment pour les assurés en situation de précarité financière. C'est pourquoi l'assurance maladie déploie, dans le département de la Seine-Saint-Denis, un réseau qui demeure particulièrement dense au regard de la taille et de la population du département, avec quatorze agences qui sont plus grandes et, semble-t-il, mieux desservies. La CPAM procède d'ailleurs à des recrutements supplémentaires d'une trentaine d'agents pour assurer l'accueil des usagers et faire évoluer son tissu d'accueil en l'adaptant aux évolutions socio-démographiques du département.

Le problème que vous soulevez s'explique par le fait que les lieux d'accueil anciens, devenus inadaptés aux besoins, sont relocalisés dans des surfaces plus grandes et plus accessibles, notamment aux personnes en situation de handicap. Cette accessibilité est également assurée par un positionnement plus adapté des centres existants par rapport à l'offre de transport. C'est également ce critère qui est pris en considération pour l'ouverture prochaine des nouvelles agences que vous mentionnez à Aubervilliers et à Clichy-sous-Bois.

Cependant, vous omettez que le Gouvernement entend également capitaliser sur le déploiement du réseau France services pour assurer un service supplémentaire de proximité, que je peux déjà constater en milieu rural, pour des usagers d'autres communes. Ainsi, les services sont en réalité renforcés dans votre département, à travers le recrutement d'agents et l'ouverture de nouvelles agences plus accessibles. De surcroît, afin de

s'assurer que la reconfiguration des sites d'accueil dans le département s'effectue sans rupture de l'accueil des assurés, le processus a fait, et continuera de faire, l'objet de concertations avec les collectivités. Des permanences continueront d'ailleurs d'être effectuées, notamment dans les locaux de la maison des services publics de Bondy.

Originaire d'un département où la situation sociale est extrêmement fragile, je suis particulièrement sensible à l'enjeu que vous soulevez s'agissant de la continuité des soins, de l'accueil physique, de l'orientation des assurés et, plus généralement, des défis à relever en matière d'accès au droit et d'« aller vers », qui sont très importants en cette période. Je pense vous avoir apporté les éléments de réponse que votre question appelait.

M. le président. La parole est à M. Bastien Lachaud.

M. Bastien Lachaud. Madame la ministre déléguée, vous ne m'avez pas répondu. Vous avez réaffirmé le « en même temps » macroniste : les centres d'accueils sont fermés – ramenés de cinquante à quatorze en vingt ans – mais, dans le même temps, les services seraient plus présents dans le département et mieux rendus aux concitoyens ? C'est faux ! Encore une fois, vous mentez. Les services publics sont détruits en Seine-Saint-Denis, et vous y contribuez.

M. Philippe Vigier. Oh là là !

Données clés

Auteur : [M. Bastien Lachaud](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (6^e circonscription) - La France insoumise

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1398

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Solidarités et santé

Ministère attributaire : Solidarités et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 avril 2021](#)

Réponse publiée le : 9 juin 2021, page 4696

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [27 avril 2021](#)