



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

caisses

Question écrite n° 39756

Texte de la question

Plusieurs caisses primaires d'assurance maladie viennent de supprimer des antennes locales d'information et les relevés habituels de boîtes aux lettres mis à la disposition des assurés sociaux, dans un certain nombre de communes rurales. Les maires et la population concernés déplorent ces décisions qui ont été arrêtées, bien souvent, en l'absence de toute concertation. Elles semblent, en outre, contraires aux engagements de la CNAMTS qui prévoit, dans la convention qui la lie à l'Etat, d'offrir une amélioration de la qualité de service aux usagers. Cette suppression est fortement préjudiciable pour les assurés sociaux qui connaissent une situation économique et sociale précaire. Il paraît, en effet, impensable de leur imposer des déplacements toujours plus importants, en l'absence de moyens de transport en commun adaptés, pour évoquer leur problème. Enfin, la mise en place de services téléphoniques ne paraît pas la meilleure solution pour répondre aux besoins encore plus grands de la population, en raison de la complexité des dossiers, et du coût que les assurés sociaux devront supporter pour exposer des cas souvent délicats et difficiles. Aussi, M. Dominique Paillé demande à Mme la secrétaire d'Etat à la santé et à l'action sociale de lui indiquer si elle envisage de prendre des mesures qui répondent à ces légitimes inquiétudes.

Texte de la réponse

Les décisions de réorganisation des services aux assurés sont prises dans le cadre du contrat pluriannuel de gestion conclu entre la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés et l'organisme local dans le respect des objectifs fixés par la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'Etat et la caisse nationale. Il n'appartient donc pas directement au ministère de tutelle de définir les mesures les plus adéquates quant à l'implantation des caisses de sécurité sociale et de leurs antennes qui relève du directeur de l'établissement et de son conseil d'administration en accord avec la caisse nationale. L'objectif poursuivi est aux assurés sociaux une meilleure qualité de service rendu qui concilie à la fois une bonne accessibilité aux services de la caisse ainsi qu'un accueil de proximité satisfaisant. Afin d'atténuer pour les assurés la gêne engendrée par la fermeture de certaines permanences, les organismes veillent à mettre à leur disposition un service personnalisé qui se concrétise soit par une visite à domicile, soit par un rendez-vous au point d'accueil de la caisse la plus proche, soit enfin par l'intervention de services spécialisés chargés du traitement des situations de précarité. Cet ensemble de mesures permettent ainsi de traiter les cas de personnes ne pouvant se déplacer ou confrontées à des problèmes particuliers.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Paillé](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (4^e circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39756

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : santé et action sociale

Ministère attributaire : santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 janvier 2000, page 152

Réponse publiée le : 16 avril 2001, page 2309