



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

organisation

Question écrite n° 19176

Texte de la question

M. Manuel Valls souhaite attirer l'attention de M. le ministre des affaires sociales, du travail et de la solidarité sur la fermeture successive de plusieurs centres de paiement de sécurité sociale en Essonne. En effet, après celle de Juvisy, Ris-Orangis, les deux de Corbeil, Montgeron, Boussy-Brunoy-Yerres et Palaiseau, c'est au tour de celle de Brétigny-sur-Orge. Cette situation est catastrophique pour les bénéficiaires de prestations sociales, c'est-à-dire les Essoniens les plus défavorisés. Ainsi ces personnes se voient dans l'obligation de se déplacer à l'autre bout du département ce qui leur est souvent impossible. La remise en cause que connaît aujourd'hui la protection sociale par ces fermetures de centres est profondément injuste et plonge des familles entières dans une situation délicate. Il lui demande de bien vouloir lui faire connaître les mesures que le Gouvernement envisage de prendre en la matière. - Question transmise à M. le ministre de la santé, de la famille et des personnes handicapées.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le domaine de l'assurance maladie, à travers notamment la généralisation de la carte Vitale, modifie les relations entre les caisses de sécurité sociale et leurs usagers et oblige ces dernières à revoir leur politique d'accueil. D'une part, le développement des feuilles de soins électroniques et l'utilisation croissante de la carte Vitale transforment de manière significative les besoins des assurés sociaux. D'autre part, le fort élargissement du tiers-payant depuis quelques années, notamment en raison de la CMU, a réduit l'obligation de démarches auprès de la caisse. Ces évolutions conduisent les caisses à se réorganiser et à mettre à disposition de la population d'autres formes de services ciblés en fonction des besoins des différentes catégories de bénéficiaires. C'est dans cet esprit que sont installées progressivement sur tout le territoire des plates-formes téléphoniques apportant une réponse aussi large que possible aux besoins d'information des usagers. Dans la même optique sont maintenus des points d'accueil où l'assuré peut déposer un dossier ou être renseigné. La réorganisation de la caisse primaire d'assurance maladie de l'Essonne s'inscrit dans ce processus. Ainsi, un espace de service téléphonique centralisé, « l'Espace conseil service », accessible à l'aide d'un numéro unique, met à disposition des assurés des cent quatre-vingt seize communes du département quarante « téléconseillers » habilités à répondre aux questions de toute nature réglementaires, pratiques, générales ou individuelles grâce à l'accès aux dossiers par informatique. Ce service téléphonique semble donner satisfaction puisque, à titre d'exemple, en février 2003, il a traité 38 827 appels dont 92,59 % ont reçu une réponse immédiate au cours d'une communication d'une durée moyenne de trois minutes. Le développement de la transmission électronique des feuilles de soins a également permis d'envisager une réorganisation progressive de l'accueil physique et des centres de paiement. La dernière opération en date a concerné le site de Brétigny-sur-Orge. La caisse primaire d'assurance maladie de l'Essonne disposait jusque récemment de vingt et un centres de paiement dont ceux d'Arpajon, Brétigny-sur-Orge et Morsang-sur-Orge. Ces trois derniers centres ont pu être regroupés sur deux sites, tout en améliorant la disponibilité et l'accessibilité aux usagers. Le bâtiment du site de Brétigny présentait à moyen terme des risques sur le plan de la sécurité, pour les visiteurs comme le personnel. C'est la raison pour laquelle il a été décidé de

regrouper ce centre de paiement avec celui de Morsang-sur-Orge. L'accueil est cependant maintenu sur la commune de Brétigny. Deux hôteses d'accueil continuent à assurer le même service de proximité que précédemment aux personnes qui souhaitent être reçues pour déposer un dossier, retirer un imprimé ou obtenir un renseignement. Sur l'ensemble du département, c'est un total de soixante-huit sites, centres de paiement et permanences d'accueil qui demeurent à la disposition des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Manuel Valls](#)

Circonscription : Essonne (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19176

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : affaires sociales, travail et solidarité

Ministère attributaire : santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 juin 2003, page 4161

Réponse publiée le : 13 octobre 2003, page 7885