



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

caisses

Question écrite n° 31796

Texte de la question

M. Bruno Le Roux souhaite alerter Mme la ministre de la santé, de la jeunesse, des sports et de la vie associative sur les fortes inquiétudes suscitées par la fermeture, partielle ou totale, de plusieurs agences d'assurance maladie dans le département de la Seine-Saint-Denis. La caisse primaire d'assurance maladie de Seine-Saint-Denis a notamment décidé de supprimer une agence d'Epinaux-sur-Seine, pourtant située dans un quartier concentrant de nombreuses difficultés sociales, privant ainsi les assurés sociaux d'un service de proximité essentiel au suivi des dossiers d'assurance maladie. Cette fermeture, qui pénalisera en premier lieu les personnes âgées ou handicapées, les plus fragilisées par la précarité et l'éloignement géographique, n'a même pas fait l'objet d'une information préalable, ou d'une concertation avec les différents acteurs concernés (organisations syndicales de la CPAM, élus locaux, unions départementales des assurés sociaux...). Il est fondamental que de telles restructurations de l'organisation territoriale des centres de sécurité sociale soient fondées sur une meilleure prise en compte des réalités démographiques et sociologiques, ainsi que des besoins spécifiques de chaque territoire, afin d'éviter d'accroître davantage les inégalités d'accès aux services publics. Par conséquent, il la prie de bien vouloir lui faire connaître ses intentions pour maintenir ce service public de proximité en activité, et mettre un terme à ces fermetures injustes et arbitraires.

Texte de la réponse

La réflexion préalable qui a été engagée par la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de la Seine-Saint-Denis s'est inscrite dans les orientations de la politique nationale de l'assurance maladie qui vise à promouvoir le développement d'une relation de service élargie, modernisée, diversifiée, favorisée par les outils de dématérialisation du service et le déploiement des nouvelles technologies. En effet, il est constaté une forte évolution de la demande et des pratiques des publics, portée par la généralisation de l'utilisation de la carte Vitale et de la dématérialisation des feuilles de soins télétransmises directement par les professionnels de santé. Ainsi, à ce jour, près de 85 % des flux de remboursements sont constitués par échanges dématérialisés avec, pour conséquence, la disparition progressive de la feuille de soins « papiers ». De même, le développement des canaux de contacts émergents : Internet, courriels, déploiement de guichets automatiques, permet d'élargir l'offre de service et son accessibilité, facilitant ainsi l'accès à l'information et aux droits des publics de l'assurance maladie. En parallèle, l'assurance maladie a considérablement développé son accueil téléphonique, permettant à l'usager d'obtenir des renseignements sans se déplacer. Les plates-formes téléphoniques ont démontré, à cet égard, leur efficacité et leur tarif d'accès s'est aligné, depuis le 1er juillet 2008 au prix d'une communication locale. Au regard de ces évolutions majeures qui modifient en profondeur les modes de relation avec le public, mais en tenant néanmoins compte de la spécificité du département, et tout particulièrement de la forte demande des publics fragilisés, la caisse primaire a souhaité conforter son maillage territorial tout en utilisant mieux son patrimoine immobilier. Une analyse des besoins particuliers liés à l'accueil physique l'a conduit à envisager une nouvelle approche de l'offre afin de répondre aux besoins exprimés par les publics qui se déplacent dans ses agences. Ainsi, il a été constaté que les personnes âgées ne se déplaçaient pas vers les accueils. Plus de la moitié des visites sont générées en pratique par la délivrance ou la remise de documents qui

ne nécessitent aucun apport professionnalisé de face à face. Les autres déplacements liés à la couverture maladie universelle (CMU), à l'aide médicale de l'État (AME), ainsi qu'aux revenus de substitution sont le fait de publics jeunes et mobiles. Compte tenu de ces éléments, une nouvelle organisation s'est déployée depuis le 15 septembre 2008 sur le département : sept espaces accueil multiservices ouverts cinq jours par semaine de 8 h 30 à 17 heures sans interruption, dans les sites les plus fréquentés des communes les plus peuplées du département et cumulant les indices de précarité les plus importants ; vingt espaces accueil service, ouverts cinq jours par semaine, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 heures à 17 heures, sur les sites dont la fréquentation reste significative du besoin de face à face ; quinze espaces accueil de proximité, ouverts de deux à quatre jours par semaine de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 heures à 17 heures, sur les sites dont la fréquentation n'est pas significative, mais dont la présence constitue un élément important de notre maillage sociogéographique. L'organisation de l'accueil sur la commune d'Epinay-sur-Seine a été revue en intégrant l'ensemble de ces éléments. Ainsi, deux implantations subsistent dans la commune : Orgemont et Quétigny. Il convient de souligner que ce dernier site, situé en plein centre-ville, est actuellement en phase de rénovation et permettra d'offrir un accueil modernisé et professionnalisé. Un bureau d'accueil de la mairie à l'annexe du quartier Orgemont, complètera le dispositif de proximité deux après-midi par semaine.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Le Roux](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31796

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Santé, jeunesse, sports et vie associative

Ministère attributaire : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 octobre 2008, page 8535

Réponse publiée le : 25 août 2009, page 8307