



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## caisses

Question écrite n° 35934

### Texte de la question

M. Christian Hutin attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la situation de la CAMIEG. De plus en plus d'agents rencontrent des problèmes avec la CAMIEG (régime spécial des IEG concernant 544 000 bénéficiaires). Les dysfonctionnements s'accumulent, semble-t-il, de façon inquiétante et pénalisent celles et ceux qui ont besoin de leur couverture sociale : dossiers perdus, décomptes non envoyés, remboursements erronés ou ne venant pas, mise à jour de carte vitale problématique... La colère des bénéficiaires est de plus en plus perceptible. Ils ne comprennent pas pourquoi leur caisse pose tant de difficultés. Par ailleurs, ces problèmes plongent un nombre de bénéficiaire toujours plus grand dans des situations financières parfois très délicates. Il souhaite connaître les moyens qu'elle compte prendre afin que cesse au plus vite cette situation qui porte gravement préjudice aux bénéficiaires de la CAMIEG.

### Texte de la réponse

Des progrès sensibles ont été réalisés dans le fonctionnement de la caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières (CAMIEG). Les prestations sont ainsi liquidées dans un délai moyen de trois à cinq jours, tout à fait comparable à celui des assurés du régime général. En ce qui concerne le stock de réclamations afférentes aux remboursements antérieurs au 1er juillet 2008, les efforts déployés par la CPAM de Nanterre, soit 50 ETP affectés à temps plein à cette tâche, ont permis de réduire très significativement son volume. Celui-ci est traité au rythme de 4 500 réclamations par jour. Il devrait donc être résorbé d'ici la fin du mois de janvier. Le ratio d'appels décrochés sur les plates-formes téléphoniques destinées aux assurés a été porté de 1/10 à 1/2. Le Gouvernement souhaite que les efforts développés sur ce point, notamment par la CAMIEG, se poursuivent et qu'un retour à des ratios normaux intervienne le plus rapidement possible. En ce qui concerne le tiers payant, le dispositif de mise à jour des cartes Vitale valides est opérationnel et le dispositif de confection des cartes Vitale 2 l'est également. Reste qu'un certain nombre de professionnels de santé omettent de mettre à jour le logiciel comportant la table des organismes destinataires. Un plan de communication à leur égard sera élaboré par la CNAMTS afin de remédier à cette situation. Concernant le système d'infogérance proprement dit, les travaux conjoints entre les organismes ont permis d'aboutir à ce qu'une solution cible constituée d'une chaîne unique de liquidation et d'une base de bénéficiaires unique soit opérationnelle avant le fin de l'année 2009. Dans l'intervalle, le dispositif actuel sera consolidé et stabilisé et la mise en ligne des décomptes de remboursement aux assurés sera effective d'ici la fin du mois de mars 2009.

### Données clés

**Auteur :** [M. Christian Hutin](#)

**Circonscription :** Nord (12<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 35934

**Rubrique :** Assurance maladie maternité : généralités

**Ministère interrogé :** Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire :** Santé et sports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 25 novembre 2008, page 10096

**Réponse publiée le :** 5 mai 2009, page 4376