



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CPAM

Question écrite n° 33919

Texte de la question

Mme Monique Rabin attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la fermeture des agences CPAM dans plusieurs villes du département de Loire-Atlantique et ce dans le but de créer des unités plus importantes réparties de manière parcimonieuse sur le territoire. La suppression de ces permanences en milieu rural signifie la fin d'un service majeur à la population, notamment auprès des publics les plus fragiles pour qui ce service de proximité s'avère nécessaire. Les arguments à caractère économique avancés par la direction de la CPAM sont difficilement acceptables à partir du moment où les communes d'accueil ont assumé la construction des locaux et les installations diverses. Cette politique de rentabilité sous couvert d'« adaptation de l'offre d'accueil » n'est pas tenable pour les assurés du territoire. Elle lui demande les intentions du Gouvernement afin de prendre en considération, dans la prochaine loi de santé publique, des adaptations tenant compte des contraintes budgétaires et de l'impératif de service public qui ne peut avoir pour seule réponse Ameli alors que de nombreuses zones d'ombre existent et que les plus fragiles n'ont pas accès à internet.

Texte de la réponse

Des informations transmises par la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Loire-Atlantique, il apparaît que la nouvelle organisation de l'accueil ne conduit pas une réduction de l'offre globale d'accueil. En effet, conduite au regard des données issues des indicateurs de précarité, des paramètres d'accessibilité, de la fréquentation et des motifs de visite, elle passe par une adaptation et un redéploiement des moyens destinés à :

- proposer une nouvelle implantation pensée pour répondre plus particulièrement aux besoins des publics fragiles : les agences recevant majoritairement une population vulnérable seront ainsi renforcées en nombre de jours d'ouverture et en personnel, permettant d'assurer un service également pendant les congés scolaires ;
- mettre en place de nouvelles modalités d'accueil, constitutives d'une réelle plus-value dans le service rendu aux assurés : l'accueil sur rendez-vous, permettant de délivrer un accompagnement préparé et personnalisé, et la mise en oeuvre de visites au domicile, en cas d'impossibilité de se rendre à l'accueil et pour les dossiers qui le nécessitent.

Par ailleurs, cette nouvelle structuration de l'offre d'accueil de la CPAM de Loire-Atlantique permettra la création de deux nouveaux points d'accueil dans les quartiers de Nantes-Est et Malakoff, ainsi que la rénovation des locaux existants visant à mieux répondre aux besoins de confidentialité et d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Cette décision s'inscrit dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion (COG), signées entre l'État et les caisses nationales, et qui contiennent diverses mesures pour renforcer la performance et l'efficacité de gestion des branches de la sécurité sociale. Depuis plusieurs années, les organismes de sécurité sociale, en lien avec l'État, s'efforcent d'améliorer leurs performances en matière de qualité de service afin de développer un service public de qualité, objectif qui est au coeur des attentes de l'ensemble des assurés. Ainsi, la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) développe pour les assurés intéressés une offre sur leur compte internet, leur permettant de réaliser de nombreuses formalités sans avoir à se déplacer. Cette offre rencontre d'ailleurs un très grand succès, avec près de 13 millions d'assurés adhérents.

Données clés

Auteur : [Mme Monique Rabin](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (9^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33919

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 8 avril 2014

Question publiée au JO le : [30 juillet 2013](#), page 7950

Réponse publiée au JO le : [6 mai 2014](#), page 3687