



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisse primaire d'assurance maladie

Question écrite n° 88441

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la restructuration en cours des antennes de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) en Seine-Saint-Denis. En effet, ce chantier devrait entraîner la fermeture de 18 centres sur 33 dans un département dont les besoins sociaux sont pourtant énormes. Ainsi, près d'1,5 million de bénéficiaires de ce service public de proximité devront désormais se concentrer sur 15 sites seulement. Certains territoires et certaines communes seront particulièrement touchés par ces inégalités. C'est par exemple le cas de Drancy, ville de 70 000 habitants, dont les deux antennes jusqu'alors ouvertes au public seront prochainement fermées. Par ailleurs, la possibilité pour les assurés d'effectuer certaines démarches sur internet ne répond pas aux besoins d'une part importante de la population de ce département, en premier lieu les personnes âgées et ceux qui ne maîtrisent pas les outils informatiques. Ces assurés devront alors entreprendre des déplacements supplémentaires pour se rendre dans des centres qui seront davantage encombrés, ce qui augmentera considérablement les délais et réduira inévitablement la qualité du service. Enfin, l'abandon de plus de la moitié des antennes séquanodionysiennes de la CPAM ne fera qu'accroître la régression des services de proximité dans ce département suite aux fermetures d'agences Pôle Emploi, de bureaux de Poste et autres établissements publics. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour assurer l'application en Seine-Saint-Denis du principe à valeur constitutionnelle de l'égalité devant le service public.

Texte de la réponse

Le Gouvernement porte une attention particulière au projet de fermeture de plusieurs points d'accueil de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Seine-Saint-Denis. Le constat fait par la CPAM de Seine-Saint-Denis est que la qualité de service rendu aux usagers s'est dégradée au cours des dernières années : temps d'attente trop longs, continuité de service insuffisante entraînant des fermetures inopinées, problèmes de sécurité des personnels et des assurés... La caisse primaire a donc engagé une démarche destinée à renouveler l'offre de service en matière d'accueil physique, afin de mieux répondre aux sollicitations et résoudre les dysfonctionnements actuels. Ce projet s'inscrit d'abord dans un schéma global de réorganisation visant une adaptation et un redéploiement des moyens destinés à : - proposer une nouvelle implantation destinée à répondre plus particulièrement aux besoins des publics fragiles (bénéficiaires de la CMU, de l'aide médicale État). Ces publics ont plus que d'autres besoins d'un accompagnement pour accéder aux droits, mais aussi d'informations sur la réglementation ou encore de conseils en matière de prévention. Aussi les agences recevant majoritairement une population fragile seront 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 œuvre des visites au domicile, en cas d'impossibilité de se rendre à l'accueil et pour les dossiers qui le nécessitent. Ce projet doit ensuite se traduire par un ajustement des implantations des espaces d'accueil aux besoins avérés des publics, au regard de critères tels que leur fréquentation, leur accessibilité ou le degré de précarité des

populations des différentes communes. Le nouveau maillage permettra un accès à tous les assurés à une offre modernisée. Ainsi les habitants de Bondy pourront bénéficier d'un accueil sur rendez-vous leur garantissant la bonne prise en charge de leurs besoins sans attente à l'accueil. Les rendez-vous pourront avoir lieu dans les agences limitrophes de Bobigny ou Noisy-le-Sec situées à moins de 30 minutes. Cette nouvelle stratégie de service a été approuvée par le conseil de la caisse primaire le 17 avril 2015. La direction de la caisse primaire a ensuite conduit une phase de concertation avec les élus locaux et a rencontré, à ce titre, l'ensemble des maires du département. Ces échanges ont permis de présenter précisément la stratégie poursuivie, et les avantages qu'elle présente en matière de qualité de service pour les assurés sociaux. Cette réorganisation des contacts avec les assurés s'inscrit dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2014-2017 signée entre l'État et la CPAM, laquelle porte un ensemble de mesures pour renforcer la performance et l'efficacité de gestion de la branche, tout en adaptant le service aux attentes des assurés.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 88441

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 septembre 2015](#), page 6930

Réponse publiée au JO le : [5 janvier 2016](#), page 81