

Évolution de l'offre de services de proximité de la CPAM de l'Isère

La CPAM de l'Isère met en place une nouvelle offre de service et n'assurera plus sa permanence sur la commune de Chabons à compter du 1^{er} juillet 2016.

Dans un contexte de modernisation des outils, de développement des services numériques et face à une diminution importante de la fréquentation de ses accueils, l'Assurance Maladie adapte son offre de proximité et fait évoluer le maillage territorial de ses permanences. En effet, la tenue d'une permanence ne représente plus, sur certains territoires, un mode d'intervention efficace et adapté. Elle sera remplacée par un dispositif visant la détection des publics sensibles au regard de l'accès aux droits et leur prise en charge personnalisée.

Dans un souci de transparence, voici les éléments d'information qui vous permettront d'argumenter cette décision auprès des habitants de votre commune ainsi que les moyens dont ils disposent pour contacter la CPAM de l'Isère :

Une baisse de fréquentation et un nouveau fonctionnement des accueils

La fréquentation des accueils de la CPAM de l'Isère (agences ou permanences) a fortement évolué ces dernières années. Le nombre de visiteurs est en baisse, les besoins des assurés et les motifs de visite changent. Une nécessaire modernisation des accueils a donc été engagée, en mettant l'accent sur le développement et la pédagogie autour des services numériques et sur un accompagnement personnalisé, en général sur rendez-vous, pour les publics les plus sensibles.

Le développement des services numériques

Si l'accueil physique est un canal de contact qui reste important pour nos publics, la modernisation des outils (notamment la télétransmission des frais de santé via la Carte Vitale) et le développement des services numériques permettent aujourd'hui d'accéder plus facilement aux informations et aux services de l'Assurance Maladie, sans nécessairement se déplacer.

Un mode d'intervention à adapter

La tenue d'une permanence administrative de la CPAM ne représente plus, pour certains territoires, un mode d'intervention efficace et adapté. La détection des publics sensibles et la mise en place d'un accompagnement personnalisé sont désormais à privilégier pour une prise en charge ciblée et efficace.

4 possibilités pour contacter la CPAM de l'Isère :

- ✓ Par internet, via le compte ameli : accessible 24h/24 il permet d'effectuer la plupart des démarches en ligne et de contacter les services de la CPAM par mail.
- ✓ Par téléphone au 36 46 (Service 0,06 € / min + prix appel), du lundi au vendredi de 8h à 17h.
- ✓ Dans notre accueil de Rives, ouvert du lundi au vendredi, de 8h à 12h30 et de 13h30 à 16h ou dans notre permanence de Virieu (193 champ de mars, jeudi de 8h45 à 9h45).
- ✓ Par courrier, une adresse unique pour toutes les demandes : CPAM de l'Isère, 2 rue des Alliés, 38045 Grenoble cedex 9.

La possibilité d'un accompagnement personnalisé pour les personnes en situation de fragilité

La CPAM de l'Isère peut proposer un accompagnement personnalisé pour les personnes présentant des risques au regard de l'accès aux droits et aux soins et qui ne peuvent accéder facilement aux services de l'Assurance Maladie.

Ainsi, votre commune dispose d'interlocuteurs privilégiés au sein de la CPAM joignables dès le 1^{er} juillet 2016 (cf. courrier joint à ce document). Ils prendront en charge l'analyse des situations, l'orientation, l'accompagnement et la résolution des problématiques rencontrées, en lien avec nos services experts. Un accueil sur rendez-vous, au sein d'une de nos agences, dans vos locaux ou au domicile des personnes concernées pourra être envisagé pour les situations les plus difficiles.

Dispositif MSAP

La CPAM de l'Isère est partie prenante dans la mise en place du dispositif des Maisons de Service au Public, introduit par la Loi Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) du 7 août 2015 qui vise à garantir l'accessibilité des services au public sur l'ensemble du territoire isérois. Dans l'hypothèse où un projet de création émergerait sur le territoire de votre commune ou de votre intercommunalité, nous sommes à votre disposition pour échanger avec vous sur la possibilité d'une participation de l'Assurance Maladie.