



l'Assurance Maladie

MORBIHAN

Vannes, le 12 juin 2019

Madame, Monsieur le Maire,

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Morbihan, soucieuse de la qualité de service rendu à l'utilisateur, met à disposition de ses publics une palette de moyens de contacts (accueils physique et téléphonique, services en lignes, bornes multiservices) adaptés à leurs besoins, tout en développant des services attentionnés, en particulier vers les plus fragiles.

Ainsi, depuis plusieurs années, elle développe l'accueil sur RDV, qui constitue une prise en charge attentionnée des publics les plus vulnérables et des situations complexes pour faciliter l'accès aux droits et lutter contre le renoncement aux soins. Ce dernier service est particulièrement apprécié des assurés comme le démontrent les enquêtes de satisfaction.

Fort de cette expérience, j'ai souhaité, avec l'appui du Conseil de la CPAM, renforcer encore cette offre d'accueil sur RDV en réservant exclusivement les après-midi à cet accueil particulier.

Nous avons analysé les fréquentations des Agences du département pour ajuster l'amplitude d'ouverture aux besoins réels et ainsi augmenter nos moyens de réaliser cet accueil attentionné.

En résumé,

- les assurés pourront être reçus avec ou sans rendez-vous en matinée.
- Les assurés seront reçus exclusivement en rendez-vous programmés l'après-midi.
- Les assurés pourront accéder à l'espace numérique libre service la matinée et l'après-midi.

Sur ce dernier point, la CPAM du Morbihan investit dans la lutte contre la fracture numérique grâce aux espaces numériques accessibles animés par nos conseillers dans chaque agence.

Les partenariats noués par la CPAM avec les partenaires de terrain viennent compléter cette présence territoriale.

En conséquence, les modalités d'accueil sont modifiées sur les cinq Agences du département. En accompagnement de ce courrier, je vous adresse les supports pour une publication dans votre bulletin municipal, si vous le jugez pertinent.

Uniquement pour Auray :

Suite à un sinistre, l'Agence d'Auray est fermée depuis plusieurs semaines. L'expertise demandée par l'assurance ne permet pas de prévoir une date de réouverture précise. Néanmoins, mes services sont mobilisés pour une réouverture que nous souhaitons le plus rapide possible.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur le Maire, en l'assurance de mes salutations les meilleures.

Le Directeur Général,

Mohamed Azgag