

## Inauguration de l'espace d'accueil rénové de l'Assurance Maladie à Brignoles

Gilles Manchon, Président du Conseil et Marie-Cécile Saulais, Directrice Générale représentée par Romain Durand, Directeur Général Adjoint de la CPAM du Var, sont heureux de vous accueillir à l'occasion de l'inauguration de l'accueil rénové de l'agence de Brignoles, ce mardi 28 février 2023, en présence de Serge Ortis, secrétaire général représentant le Sous-Préfet Charbel Aboud et Didier Bremond, Maire de la ville de Brignoles, ainsi que nos partenaires (Caf du Var, CH de Brignoles, CCAS).



L'antenne de Brignoles est l'un des cinq sites de la CPAM du Var, permettant de garantir une présence territoriale de proximité et d'offrir une relation de service de qualité aux publics. Implantée en plein cœur du département, l'agence de Brignoles est à la fois un point d'accueil pour nos publics et un poste avancé pour les équipes de l'Assurance Maladie qui interagissent avec les professionnels de santé, les établissements de santé et les partenaires du territoire comme les espaces France Services.

Plus lumineux et plus moderne, l'accueil de l'antenne Brignolaise de la CPAM du Var a été repensé afin d'accueillir ses publics (assurés, professionnels de santé, employeurs, partenaires) dans de meilleures conditions et leur proposer une offre de services en cohérence avec nos ambitions :

- Maintenir des services de proximité
- Faciliter l'usage des services en ligne de l'Assurance Maladie
- Assurer un accompagnement de qualité sur rendez-vous pour les situations le nécessitant

Ainsi, l'espace accueil a été optimisé afin de renforcer la confidentialité des échanges, faciliter la circulation et l'accès des usagers à deux espaces dédiés aujourd'hui bien distincts :

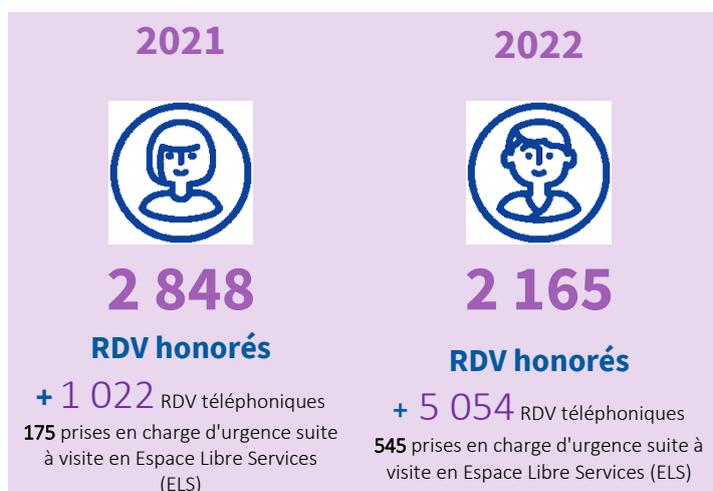
- **Un espace libre services rénové**, accessible en autonomie dès l'entrée, composé de 2 bornes multi-services et de 2 postes permettant d'utiliser les services du compte ameli et sites partenaires, dont l'un est accessible aux personnes à mobilité réduite.
- **Un espace rendez-vous**, composé de 3 bureaux d'accueil, dédiés aux dossiers complexes et aux assurés nécessitant un accompagnement spécifique (pour les demandes de Complémentaire santé solidaire, de pension d'invalidité ou de capital décès, pour les accidents du travail et maladies professionnelles ou pour les soins à l'étranger et frontaliers suisses par exemple). La prise de rendez-vous s'effectue depuis le compte personnel ameli, dans la rubrique « Mon agenda », sélectionner « Prendre un rendez-vous » ou par téléphone au 36 46 (service gratuit + prix de l'appel).

Toujours dans le but de maintenir une qualité de service optimale, mais également de faciliter l'accès aux droits des assurés, ces travaux ont eu pour but de **regrouper les services administratifs de la CPAM et le service social de la Carsat**, ce dernier dispose aujourd'hui d'un bureau au sein de l'espace rendez-vous ce qui facilite la coordination des équipes pour une prise en charge globale et efficace de la situation des assurés.

Ce point d'accueil a également vocation à être utilisé par nos équipes qui interagissent avec les professionnels de santé et employeurs du territoire.

### L'accueil de l'agence de Brignoles en quelques chiffres

- 2 bornes multi services
- 2 postes ameli
- 3 bureaux d'accueil sur rendez-vous dont 1 accessible aux personnes à mobilité réduite
- 1 bureau dédié au service social
- 4 Conseillers Service de l'Assurance Maladie (conseillers accueil)



\* Ne sont pas comptabilisés les passages dans les ELS, utilisés en toute autonomie par les assurés.

### Notre offre de service s'est étoffée :

Notre stratégie d'accueil a évolué et de nouvelles modalités de traitement des demandes ont vu le jour, comme :

- **la prise de contact préalable par téléphone** avec l'assuré pour préparer le rendez-vous (33 % des appels sont conclusifs) ;
- **la mise en place de rendez-vous téléphoniques** et la création d'un outil, accessible via le site ameli.fr, permettant de transmettre des documents dématérialisés à la CPAM du Var ;
- **le développement de partenariats** avec les espaces France Services, comme par exemple la mise en place de RDV téléphoniques et visio RDV avec les structures de Barjols et Rians.

### Pour contacter la CPAM du Var, les services en ligne sont à privilégier :

Les assurés sont toujours invités à utiliser les services en ligne qui permettent de répondre immédiatement à de nombreuses demandes :

- **Le compte personnel ameli** : obtenir une attestation de droits ou un relevé d'indemnités journalières, actualiser une information personnelle, faire une demande de carte Vitale ou de complémentaire santé solidaire, connaître la date de traitement d'un remboursement de frais de santé ou d'un arrêt de travail, plus d'**une quarantaine de démarches sont possibles en ligne** depuis le compte personnel ameli, accessible également depuis un smartphone. Les assurés peuvent également poser une question à **un assistant virtuel (chatbot)**, disponible 24 heures sur 24 ou contacter un conseiller

de l'Assurance Maladie **par courriel depuis la messagerie** de son espace personnel (en 2022, près de 83% des mails reçus ont été traités en moins de 48h) ;

- Le site [ameli.fr](https://ameli.fr) et le [forum ameli](#) apportent des informations et des réponses essentielles, à la fois sur les droits et les démarches, **7 jours sur 7, 24 heures sur 24** ;
- L'**outil [Dépôt de pièces](#)** permet de **transmettre des documents dématérialisés** à la CPAM du Var comme un arrêt de travail, les documents liés à une demande de pension d'invalidité ou de complémentaire santé solidaire, etc.

A noter que notre offre de services en accueil physique est complémentaire du service rendu par nos équipes par mails et au téléphone (en 2022, plus de 191 000 mails et 462 000 appels assurés ont été traités).

**L'accueil physique de l'agence de Brignoles est ouvert de 8h à 12h et de 13h30 à 16h :**

- **uniquement sur rendez-vous** pour les situations nécessitant un accompagnement spécifique. Pour prendre rendez-vous, se connecter au compte ameli (rubrique agenda) ;
- en libre-service pour les démarches rapides réalisées de manière autonome.

**Les principaux motifs de visite sont les revenus de substitution, par exemple les indemnités journalières, et l'accès aux soins (dont la Complémentaire Santé Solidaire).**

## **CONTACT(S) PRESSE :**

Ophélie COQUER	Rosa CALOIN
Directrice Pilotage et Communication de la CPAM du Var	Responsable du service communication et marketing
04 83 42 11 03	04 94 46 88 92
07 64 44 61 50	06 04 49 85 14
<a href="mailto:ophelie.coquer@assurance-maladie.fr">ophelie.coquer@assurance-maladie.fr</a>	<a href="mailto:rosa.caloin@assurance-maladie.fr">rosa.caloin@assurance-maladie.fr</a>