

DEMENAGEMENT PROVISoire DE L'ACCUEIL DU SIEGE DE CALAIS DE LA CPAM COTE D'OPALE AU CENTRE CALAIS CŒUR DE VIE

L'accueil du siège de Calais a reçu plus de 18 000^[1] visites en 2020.

Pour rappel, en plus du site de Calais, la CPAM de la Côte d'Opale possède également deux agences à Boulogne-Sur-Mer et à Saint-Omer ainsi que dix-sept points de permanences. Sept MSAP portées par la Poste et quatorze Maisons France Services complètent cette offre de service sur notre circonscription.

Ces points d'accueil permettent au public d'être reçu en rendez-vous et d'utiliser les télé-services de l'assurance maladie.

Rénovation de l'accueil de Calais pour une meilleure qualité d'accueil de nos publics et une utilisation optimisée des locaux

Ce projet s'inscrit dans le schéma directeur immobilier de la CPAM de la Côte d'Opale qui a pour ambition d'améliorer et d'optimiser les différents sites de l'organisme, en vue de garantir un service de qualité à nos assurés.

Les objectifs du projet sont multiples :

- améliorer l'accessibilité du site et le service offert aux assurés : rénovation complète de l'accueil permettant une meilleure circulation et un accès facilité aux postes ameli et aux bornes multi-services ;
- optimiser les locaux : rénovation des espaces d'accueil et de travail.

Des locaux temporaires garantissant des conditions d'accueil optimales

A compter du lundi 15 novembre, les assurés ayant besoin de se rendre sur le site de Calais seront accueillis au centre commercial *Cœur de Vie* à Calais au 6 boulevard Jacquard.

Tout a été mis en œuvre pour que les conditions d'accueils soient optimales pour nos publics et pour nos salariés dans cette période transitoire. Un protocole sanitaire a été mis en place afin d'assurer la sécurité de tous. Pour rappel, le port du masque est obligatoire sur l'ensemble de nos points d'accueils.

Le site temporaire recevra les assurés sur rendez-vous, y compris pour la CARSAT (service Social et service Retraite). 3 bornes multi-services et 3 postes ameli sont mis à disposition.

Changez vos habitudes pour un accueil personnalisé, prenez rendez-vous.

Pour éviter l'attente en accueil, les assurés peuvent prendre rendez-vous au 36 46 (service gratuit + prix appel) ou via leur compte ameli.

Un conseiller de l'assurance maladie prendra contact par téléphone quelques jours avant le rendez-vous pour le préparer, indiquer les pièces justificatives nécessaires à la complétude du dossier ou apporter une réponse sans avoir à se déplacer.

En septembre 2021, 3547 demandes ont trouvé réponse par contact téléphonique préparatoire, soit 18.5% de l'ensemble des rendez-vous initialement programmés^[2].

L'accueil est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h à 12h15 (priorité aux rendez-vous)
 - et de 13h15 à 16h30 (uniquement sur rendez-vous)
 - fermeture le mercredi après-midi
- **IMPORTANT** : l'adresse postale pour déposer ou envoyer un courrier reste inchangée : 35 Rue Descartes, 62100 Calais.

Les autres modes de contact restent disponibles

- le mail: la messagerie du compte ameli permet de poser une question aux différents services de la caisse
- le 36 46 (service gratuit + prix appel)
- l'application pour nous envoyer un document : <https://depot.cpam-cotedopale.fr/>

[1] chiffres internes CPAM de la Côte d'Opale au 02/11/2021

[2] chiffres internes CPAM de la Côte d'Opale au 15/10/2021