



CPAM de l'Isère : une nouvelle offre d'accueil pour un accompagnement de qualité

Cher(e)s élu(e)s,

Nous sommes ravis de vous informer des évolutions de notre offre de service aux usagers. Nous comptons sur votre soutien pour relayer ces informations importantes avec vos concitoyens.

Pour confirmer une prise en charge de qualité des demandes de ses assurés, l'Assurance Maladie a fait le choix de réserver l'accueil physique et téléphonique aux assurés peu familiers avec le numérique ou nécessitant une expertise sur des sujets complexes. En complément des accueils, un partenariat avec le réseau France services prévoit d'atteindre plus efficacement des publics qui ont besoin d'aide pour effectuer des démarches en ligne. En Isère, on compte désormais 25 France services et 3 bus itinérants.

La mise en place de rendez-vous téléphoniques permet un accueil attentionné et rapide (moins de 3 jours). Les assurés obtiennent ainsi une réponse de qualité, grâce à l'étude de leur dossier en amont, et évitent un déplacement coûteux et chronophage.

Notre présence inchangée sur le territoire isérois

La CPAM reste présente sur les 13 communes sur lesquelles elle se trouvait avant sa nouvelle organisation. Pour 3 de ces communes, plutôt que de multiplier nos sites, nous avons intégré une France Services (Vizille, la Tour-du-Pin) ou les locaux d'un partenaire comme le Centre socioculturel de Brignoud (Frogès), renforçant ainsi notre collaboration.

[Cliquez pour accéder à notre carte interactive](#)

Nous proposons une offre coordonnée et réactive avec les France services qui disposent d'outils pour nous contacter rapidement et facilement sur les dossiers les plus complexes : une messagerie dédiée à laquelle nos conseillers répondent en continu, une ligne téléphonique pour les comptes ameli et la possibilité de proposer des rendez-vous en visio.

Une offre d'accueil avec des horaires adaptés

Une étude de fréquentation réalisée courant 2022 et début 2023 a révélé un taux de fréquentation plus important des espaces numériques l'après-midi. Aussi, nous avons adapté nos horaires aux habitudes de nos assurés, en leur réservant l'accès à des espaces équipés d'outils numériques.

Les **rendez-vous téléphoniques** sont disponibles de **8h à 16h** et peuvent être pris sur l'application ou le site web ameli ; les **rendez-vous en visio**, sont programmés par les opérateurs des **France services**.

Les espaces numériques sont ouverts de 13h à 16h.

L'Assurance Maladie de l'Isère
38 045 GRENOBLE CEDEX 9

