

# Une politique de proximité la C.R.A.M. Rhône-Alpes

Gisèle GREGORIAN \*

**E**n qualité de représentante de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie Rhône-Alpes, j'estime utile de rappeler deux principes avant d'aborder la politique de proximité développée par mon organisme. Tout d'abord, la C.R.A.M. "Rhône-Alpes" qui gère la retraite des salariés du Régime Général, est un organisme de droit privé avec une mission de service public.

Dans l'exercice de cette mission, elle se doit de respecter l'égalité de traitement pour tous les assurés. Cette égalité de traitement pour tous les résidents en France, comme le confirme la Loi Chevènement, est garantie par la stricte application des textes législatifs et réglementaires qui s'imposent à la Caisse Régionale. Ceci vaut également pour les prestations non contributives comme l'allocation supplémentaire.

Par ailleurs, le contexte économique favorise la montée de la précarité, des handicaps. Les populations immigrées en sont certes fragilisées, mais d'autres catégories de population, — les bénéficiaires du R.M.I., les personnes sans domicile fixe, les personnes handicapées — en sont également des victimes.

La C.R.A.M. "Rhône-Alpes", dans sa mission de service public, doit prendre en compte cette dimension dans son ensemble. C'est le garde-fou contre la création de "ghettos", comme l'évoquait justement Madame le Ministre (Mme Codaccioni). Ceci dit, si la C.R.A.M. "Rhône-Alpes" ne dispose d'aucune marge de manoeuvre dans l'application de la législation, elle a en revanche toute latitude pour développer une politique de proximité.

Madame le Ministre, vous invitiez à "aller vers le droit commun, sortir de la spécificité". Cette démarche conduit effectivement à l'insertion. L'ambition de la C.R.A.M. "Rhône-Alpes", c'est d'aller au devant des populations avec un intérêt tout particulier pour les personnes en situation de précarité. Le concept de service qu'entend développer la C.R.A.M. "Rhône-Alpes" se décline selon les axes suivants :

1. la simplification des démarches administratives dans le respect de la réglementation,

2. la proximité sous toutes ses facettes : l'accueil sur rendez-vous, les contacts téléphoniques facilités par l'ouverture de lignes spécialisées "Accueil du Public", et la création d'agences retraite dans toute la Région Rhône-Alpes qui traitent de l'ensemble des demandes — de la simple information à la reconstitution de carrière jusqu'à l'instruction et la révision des droits. La première agence ouvrira ses portes le 25 juin 1998 à Villefranche-sur-Saône où une équipe de huit personnes recevra les assurés dans le cadre d'un entretien personnalisé.

3. la dimension humaine : la relation individualisée à l'assuré favorise l'instauration d'un climat de confiance. Aujourd'hui, c'est plutôt la méfiance qui s'instaure entre la C.R.A.M. et les populations immigrées dès lors que des pièces justificatives sont sollicitées — titres de séjour, justificatifs de résidence, actes de naissance. Demain, le contact privilégié en tête-à-tête devrait contribuer à ne pas pousser les personnes étrangères à se tourner vers les bureaux d'accueil est donc à maintenir le lien avec la C.R.A.M.

4. Le travail en partenariat avec le réseau associatif : Monsieur Deneef, représentant de la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales a évoqué les travaux engagés dans le cadre du programme régional d'insertion des populations immigrées, avec la participation de la C.R.A.M.

Cette réflexion se poursuit actuellement au niveau départemental avec les Directions Départementales. La C.R.A.M. est fortement impliquée dans cette démarche et souhaite, au-delà des liens qui se sont créés entre les points d'accueil retraite et les services d'accueil locaux, pouvoir formaliser dans le cadre d'un partenariat, des échanges avec pour objectif premier de faciliter l'accès aux droits des populations en situation de précarité. ■

\* C.R.A.M. Rhône-Alpes, sous-direction des retraités