



Monsieur Claude Wiseler
Président de la Chambre des Députés
Luxembourg

Luxembourg, le 29 mars 2024

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 du règlement de la Chambre des Députés, je vous prie de bien vouloir transmettre la question parlementaire suivante à Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale.

Dans une « Information à la presse » datant du 28 mars 2024, la Caisse nationale de santé (CNS) informe qu'« à partir du 2 mai 2024, toutes les agences de la CNS fonctionneront uniquement sur rendez-vous ». Ainsi, un certain nombre de démarches, comme le remboursement des factures médicales par chèque ou par virement instantané, ne pourront être faites qu'en prenant rendez-vous dans une des agences de la CNS.

Dans ce contexte, il convient de rappeler que les remboursements par chèque ou par virement instantané dans une des agences de la CNS s'adressent notamment aux assurés qui ont besoin de ces remboursements pour subvenir à leurs besoins. Les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier d'un tel remboursement prévoient que le montant de chaque facture doit atteindre individuellement au moins 100 euros et ces factures doivent avoir été acquittées il y a moins de 15 jours.

Il faut noter également que certaines agences ont été fermées récemment, comme par exemple celle du boulevard Royal à Luxembourg, et que les délais pour une prise de rendez-vous en ligne peuvent atteindre plus de deux semaines selon l'agence. Certaines d'entre elles ne sont ouvertes que quelques jours par semaine et n'accueillent pas de public pendant les heures de midi ou après 16 heures.

Enfin et surtout, ni le communiqué de presse, ni le site de la CNS n'informent sur une quelconque possibilité de prendre rendez-vous par téléphone.

J'aimerais dès lors poser les questions suivantes à Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale :

- Madame la Ministre est-elle au courant de la nouvelle politique de la CNS qui consiste à accueillir les assurés presque exclusivement sur rendez-vous ?
- Madame la Ministre connaît-elle les raisons de cette nouvelle règle imposée aux assurés ?
- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait prévoir des plages horaires pendant lesquelles elle accueille les assurés sans rendez-vous ?
- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait prévoir des plages horaires pour accueillir les assurés en dehors des heures de travail ?

- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait dans tous les cas garantir aux assurés la possibilité de prendre rendez-vous par téléphone et mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires ?
- Madame la Ministre peut-elle me fournir des informations quant à l'évolution du déploiement du paiement immédiat direct auprès des médecins et professionnels de santé ?

Veillez croire, Monsieur le Président, en l'assurance de mon profond respect.



Mars Di Bartolomeo
Député



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé
et de la Sécurité sociale

Réponse de Madame la Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale à la question parlementaire n° 554 du 29 mars 2024 de Monsieur le Député Mars di Bartolomeo.

- Madame la Ministre est-elle au courant de la nouvelle politique de la CNS qui consiste à accueillir les assurés presque exclusivement sur rendez-vous ?

Oui.

- Madame la Ministre connaît-elle les raisons de cette nouvelle règle imposée aux assurés ?

Lors des jours sans rendez-vous, la CNS a dû constater dans l'agence de la Cité de la sécurité sociale et dans les agences de Differdange et d'Esch-sur-Alzette une forte affluence dans les salles d'attente et des files d'attente récurrentes allant jusqu'à l'extérieur du bâtiment. En découle un risque important de sécurité et un degré de satisfaction décroissant des assurés, susceptible de mener à des situations conflictuelles et à des conditions de travail particulièrement difficiles pour le personnel de la CNS.

À titre d'illustration, dans l'agence de la Cité de la sécurité sociale, les délais d'attente s'étaient entre 45 minutes au minimum tout en pouvant atteindre 3 heures. Ainsi, pendant les heures d'ouverture prévues, un service raisonnable n'était plus garanti et les bornes distribuant les tickets de passage ont dû être fermées par anticipation afin de garantir que les assurés ayant déjà pris un ticket, puissent encore être reçus en bonne et due forme.

Suite à ce constat, un projet-pilote de trois mois a été mené dans l'agence de Dudelange. Durant cette période, les bureaux de l'agence étaient seulement disponibles sur rendez-vous. Les files d'attente étaient ainsi beaucoup moins longues, le temps d'attente réduit et les collaborateurs nous ont rapporté un traitement plus serein et efficace des demandes.

Basé sur cette expérience et afin de mieux servir ses assurés, la CNS propose donc maintenant la prise de rendez-vous dans l'ensemble de ses agences.

- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait prévoir des plages horaires pendant lesquelles elle accueille les assurés sans rendez-vous ?

Au vu de l'expérience positive de la phase pilote, il n'est actuellement pas prévu de rétablir des plages horaires pendant lesquelles la CNS accueille les assurés sans rendez-vous. La CNS va cependant effectuer une évaluation après trois mois, notamment pour mesurer le gain d'efficacité ainsi que les améliorations effectives pour les assurés et le personnel. Le cas échéant, les conclusions de cette évaluation conduiront à des adaptations.



- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait prévoir des plages horaires pour accueillir les assurés en dehors des heures de travail ?

Comme indiqué dans la communication au public disponible sur le site¹ de la CNS, une extension des plages horaires pour accueillir les assurés sur rendez-vous dans les agences principales, c'est-à-dire de la Cité de la sécurité sociale, de Differdange et d'Esch-sur-Alzette sera mise en place à partir du 2 mai 2024 et permettra de prendre des rendez-vous à partir de 7h30 jusqu'à 17h00.

Cette extension permettra de prévoir 300 rendez-vous supplémentaires par jour et donc d'augmenter la disponibilité envers les assurés.

- Madame la Ministre est-elle d'accord pour dire que la CNS devrait dans tous les cas garantir aux assurés la possibilité de prendre rendez-vous par téléphone et mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires ?

Oui.

Pour le surplus, je tiens à préciser que l'analyse du projet pilote concernant les points de contact pour la prise de rendez-vous a montré qu'il y a lieu de faciliter la prise de rendez-vous en ligne, ce qui a été fait en co-création avec un panel d'assurés et mis en place au courant du mois de février. La prise de rendez-vous par téléphone est toujours possible et une assistance automatisée sera prévue prochainement sur le site internet de la CNS.

Par ailleurs, une démarche d'information a été lancée dans les agences depuis mi-février pour faciliter la prise de rendez-vous par les assurés. Un accompagnement a été mis en place afin de guider l'assuré, de l'informer du fonctionnement de la prise de rendez-vous par internet, de lui expliquer qu'une prise de rendez-vous par téléphone est toujours possible et de lui permettre, le cas échéant, de prendre un rendez-vous directement en agence.

Parallèlement, des campagnes de communication sont en cours pour sensibiliser les assurés (comme par exemple par des cartes de visites distribuées au guichet expliquant la prise de rendez-vous en ligne, des affiches aux entrées des agences et sur les écrans dans les salles d'attente, des communiqués de presse, via les médias sociaux, le news site internet et l'adaptation de la page de prise de rendez-vous pour expliquer la démarche, le message téléphonique pendant le temps d'attente).

¹ [Adaptation du fonctionnement des agences de la CNS - Actualités - CNS - Luxembourg](#)



- Madame la Ministre peut-elle me fournir des informations quant à l'évolution du déploiement du paiement immédiat direct auprès des médecins et professionnels de santé ?

Depuis le 19 mars 2024, le système du paiement immédiat direct (ci-après le « PID ») a été ouvert aux médecins-dentistes et aux médecins spécialistes.

A la date du 17 avril, 94 médecins utilisent le système du PID, dont 58 médecins généralistes, 18 médecins-dentistes et 18 médecins spécialistes.

La CNS, le Centre informatique de la sécurité sociale et l'Agence eSanté travaillent avec engagement pour accélérer le déploiement du PID qui offre au médecin la possibilité de recevoir directement de la CNS la part du montant couverte par l'assurance maladie et qui limite le paiement de l'assuré à sa participation personnelle.

Nous nous échangeons par ailleurs constamment avec l'AMMD (association des médecins et médecins-dentistes) sur les retours des médecins et des patients et les problèmes éventuels rencontrés dans l'implémentation des outils à mettre en place.

Luxembourg, le 18 avril 2024

La Ministre de la Santé
et de la Sécurité sociale

(s.) Martine DEPREZ