

## Communiqué de presse

A Dunkerque, le mercredi 5 janvier 2022

### Face au contexte sanitaire, la CPAM des Flandres reste mobilisée pour garantir la continuité de service

**Face à la reprise épidémique, la CPAM des Flandres s'organise pour assurer ses missions et maintenir celles-ci à un haut niveau de qualité tout en protégeant la santé de ses publics et de ses collaborateurs. Les accueils de Dunkerque et d'Armentières resteront ouverts et le rendez-vous est fortement à privilégier. Les démarches via les canaux de contact dématérialisés restent prioritaires.**

#### Un maintien des accueils sur les sites de Dunkerque et d'Armentières

Depuis le 3 janvier 2022, la CPAM des Flandres suspend temporairement l'accueil dans l'ensemble de ses permanences extérieures.

Seuls les accueils des sites de Dunkerque et d'Armentières resteront accessibles aux jours et horaires habituels et prioritairement sur rendez-vous.

#### Comment prendre rendez-vous ?

- En se connectant sur son compte ameli, rubrique agenda sur la page d'accueil ;
- Par téléphone au 36 46 (service gratuit + prix appel – du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 sans interruption)

Afin de limiter les déplacements, un conseiller Assurance Maladie contactera l'assuré pour préparer avec lui son dossier avant le rendez-vous et évaluer si la demande peut être traitée directement par téléphone.

#### /\ Important

Pour garantir la sécurité sanitaire des personnels et des assurés, il est demandé aux personnes se déplaçant en accueil de respecter les gestes barrières lors de leur venue en rendez-vous : port du masque, désinfection des mains et distanciation sociale. Les personnes testées positives, présentant des symptômes du virus ou ayant été en contact avec une personne malade, doivent privilégier le rendez-vous téléphonique.

#### Un indispensable : le compte ameli

Accessible sur le web et depuis l'application mobile ameli pour smartphone et tablette, le compte personnel ameli vous rend bien des services :

- de nombreuses démarches en ligne et le suivi de vos remboursements ;
- la messagerie qui permet d'écrire à la CPAM ;

#### Le service de dépôt de pièces en ligne

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2020, vous pouvez envoyer les pièces nécessaires à l'instruction de votre dossier :

- pour le paiement d'indemnités journalières ;
- d'invalidité ;

- d'accident du travail/de maladie professionnelle ;

de façon dématérialisée, en complétant un formulaire en ligne accessible depuis <https://formulaire.services-cpam-flandres.fr/>

Ce service est mis à votre disposition en complément de ceux proposés via votre compte ameli. Il ne peut pas s'y substituer. Toutes les démarches qui peuvent être faites depuis le compte ameli doivent l'être.

### **AmeliBot ou le support de conversation en ligne du compte ameli**

Assistant virtuel accessible directement depuis le compte ameli, ameliBot oriente les assurés sociaux vers le service en ligne correspondant à sa demande. Si au bout de deux requêtes, aucune réponse n'est apportée, une mise en relation avec un conseiller de l'Assurance Maladie est mise en place via l'espace d'échange du compte ameli.

### **Un espace d'échanges entre assurés : le forum ameli**

En plus du site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr), vous avez la possibilité de vous informer et d'obtenir des réponses certifiées par des experts via le forum ameli accessible à cette adresse : <https://forum-assures.ameli.fr/> .

### **Une adresse postale unique : le siège de la CPAM des Flandres à Dunkerque**

Si pour vous, l'envoi d'un courrier est vraiment indispensable, il vous est alors demandé de le transmettre uniquement à l'adresse suivante : CPAM des Flandres - 2, rue de la Batellerie - CS 94523 - 59386 Dunkerque Cedex 1

**Un numéro de téléphone** : le 3646 (service gratuit + prix appel – du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h30 sans interruption)

#AGIRENSEMBLEPROTEGERCHACUN  
#FIERSDEPROTEGER

#### **Contact presse de la CPAM des Flandres :**

Candice GRAUX - 03 59 67 21 58

Fabrice GUENERON – 03 28 26 38 40

[communication.cpam-flandres@assurance-maladie.fr](mailto:communication.cpam-flandres@assurance-maladie.fr)