



14ème législature

Question N° : 73823	De Mme Dominique Chauvel (Socialiste, républicain et citoyen - Seine-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales, santé et droits des femmes		Ministère attributaire > Affaires sociales et santé
Rubrique > sécurité sociale	Tête d'analyse > Carsat	Analyse > Seine-Maritime. agences. perspectives.
Question publiée au JO le : 10/02/2015 Réponse publiée au JO le : 30/08/2016 page : 7658 Date de changement d'attribution : 12/02/2016		

Texte de la question

Mme Dominique Chauvel attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur le projet de fermeture de treize agences ou points de contact de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Normandie, en Seine-Maritime. Garantir le paiement des retraites, accompagner les personnes fragilisées par la maladie, le handicap ou l'accident, apporter des informations précises et des conseils de qualité à l'ensemble des assurés font partie des missions essentielles de la CARSAT. S'appuyant sur ses 1 021 agents, la CARSAT Normandie a versé, en 2013, 5,5 milliards d'euros de prestations de retraite à plus de 675 000 retraités et plus de 19 millions d'euros de dépenses d'action sociale retraite. La CARSAT Normandie se trouve, aujourd'hui, confrontée à une équation : celle de la contribution à la réduction des déficits publics dans un contexte de forte augmentation du nombre de demandes de retraites. Alors qu'une économie de 15 % de ses frais de fonctionnement est attendue pour les trois prochaines années et que près d'un agent sur deux partant à la retraite ne sera pas remplacé, la structure doit faire face à un surcroît d'activité, l'obligeant à fermer ses agences une fois par semaine pour traiter le flux des demandes. Une seconde journée de fermeture est, par ailleurs, programmée. Aussi, si la réduction du déficit public est nécessaire, si les efforts de redressement des comptes publics doivent être partagés, le maintien des services publics de proximité sur l'ensemble du territoire, en particulier en milieu rural, reste néanmoins essentiel, pour répondre avec équité aux besoins des citoyens et lutter contre la fracture territoriale. La présence humaine est la garantie d'une bonne connaissance des dispositifs existants et du respect de leurs droits, tout en participant au maintien du lien social. Ainsi, ces fermetures risquent d'engendrer des conséquences sur les missions du service public par une désertification des zones rurales et une inégalité d'accès à l'information. C'est pourquoi elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement quant à l'avenir des agences de la CARSAT de Seine-Maritime, ainsi que les mesures qu'il propose pour maintenir une présence humaine et un service public de qualité sur l'ensemble du département, essentiels pour garantir l'égalité de tous.

Texte de la réponse

La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) met en œuvre depuis 2012 un vaste plan de modernisation de son offre de service, et notamment de sa politique d'accueil des assurés. C'est dans ce cadre qu'a été engagée une évolution des points d'accueil de la branche retraite, en particulier en Normandie. Le réseau des agences retraite doit en effet évoluer pour tenir compte du changement des attentes des assurés et du constat que les difficultés des assurés sont moins liées à l'éloignement du lieu de rencontre qu'aux freins aux déplacements (absence de transport, incapacité à se déplacer...). Le maillage territorial des agences doit également s'inscrire dans une perspective plus large de recherche d'amélioration de la qualité de service et d'efficacité accrue. Or, pour les activités d'accueil, il a



été constaté qu'une agence de dimension modeste présente un certain nombre d'inconvénients : locaux trop exigus tant pour les assurés sociaux que pour les personnels, risque de discontinuité du service public ou de temps d'attente trop important, impossibilité d'offrir l'ensemble des services que propose normalement une agence en raison de l'insuffisance de moyens techniques. Le projet de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Normandie prévoit le regroupement progressif, entre 2015 et 2017, de douze points d'accueil et agences locales sur des agences principales et locales de taille plus importante. Il est à noter que ces douze implantations ne représentent que 7% de la fréquentation annuelle de la CARSAT, soit 10 000 personnes sur les 150 000 personnes accueillies sur l'ensemble de la Normandie. Cette réorganisation du maillage territorial s'accompagne d'une priorité donnée à l'accueil sur rendez-vous plutôt qu'à l'accueil spontané. L'accueil sur rendez-vous permet de mieux préparer l'entretien en privilégiant le conseil aux assurés et en répondant aux situations les plus spécifiques (activité à l'étranger, demande au titre de la pénibilité, cumul emploi retraite, etc.). A cela s'ajoute une adaptation des modes de contact aux attentes des assurés afin de permettre la différenciation des parcours. Celle-ci vise l'accompagnement des publics fragiles pour lesquels il est nécessaire d'accroître de façon significative les rendez-vous spécifiques : rendez-vous à domicile et rendez-vous à vocation sociale en s'appuyant sur le service social de la CARSAT. Parallèlement à la modernisation de l'accueil physique, l'ensemble des canaux de communication sont désormais mobilisés (courrier, téléphone, courriel, internet) afin de mettre en place une stratégie d'offre de services par le canal le plus adapté à la situation de l'utilisateur. Dans cette perspective, les offres dématérialisées s'enrichissent progressivement pour répondre à des préoccupations de premier niveau qui ne justifient plus d'appeler ou de se déplacer. Ainsi, l'offre internet a été améliorée par la création d'un guichet Internet unique (suppression des 9 autres sites existants au profit de assuranceretraite.fr) et le déploiement d'un bouquet de services en ligne (informations générales, consultation du relevé de carrière et simulation en ligne, demandes de relevé individuel de situation...).

La signature le 18 septembre entre l'État et la CNAV de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) de la branche pour la période 2014-2017 renforce ce volet de la relation de services afin de poursuivre le développement de l'offre dématérialisée et les accueils sur rendez-vous.