

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>92546</b>	De <b>Mme Jacqueline Fraysse</b> ( Gauche démocrate et républicaine - Hauts-de-Seine )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Affaires sociales, santé et droits des femmes		<b>Ministère attributaire</b> > Affaires sociales et santé
<b>Rubrique</b> > sécurité sociale	<b>Tête d'analyse</b> >caisse primaire d'assurance maladie	<b>Analyse</b> > points d'accueil. fermetures. conséquences.
Question publiée au JO le : <b>19/01/2016</b> Réponse publiée au JO le : <b>23/08/2016</b> page : <b>7418</b> Date de changement d'attribution : <b>12/02/2016</b> Date de signalement : <b>19/07/2016</b>		

### Texte de la question

Mme Jacqueline Fraysse attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les conséquences des fermetures de plusieurs centres d'accueil des caisses primaires d'assurance maladie et de la caisse d'allocations familiales. Dans les Hauts-de-Seine, ce sont ainsi 19 centres CPAM qui ont été supprimés depuis 2012 et, récemment, plusieurs centres CAF. Pour justifier ces décisions, le directeur général de l'assurance maladie évoque « les orientations définies par la Convention d'objectif et gestion conclue avec l'État » et la directrice générale de la CAF des Hauts-de-Seine la mise en place « d'un accueil sur rendez-vous ». Dans plusieurs courriers, Mme la députée a attiré l'attention des responsables de ces caisses sur la déshumanisation des services publics, dénoncée dès 2011 par M. Jean-Paul Delevoye, alors médiateur de la République, qui déplorait dans son dernier rapport qu'il soit devenu si compliqué de contacter les administrations : « La plupart d'entre elles se sont dotées de moyens de communication modernes pour être en phase avec l'évolution de la société. Comme tous ces serveurs vocaux, qui demandent de taper 1, 2 ou 3, avant de patienter plusieurs minutes pour, peut-être, si la communication ne se coupe pas, être mis en relation avec un opérateur, une plate-forme téléphonique, ou être dirigé vers un guichet virtuel ou un service en ligne. S'ils permettent d'effectuer des démarches sans se déplacer, ces moyens de communication participent à la déshumanisation du service public. L'accueil demeure en effet le point d'entrée de l'utilisateur dans un circuit administratif. C'est lui qui détermine la suite de son parcours. Sans relation entre les agents du service public et les usagers, il n'y a plus de visibilité possible pour les cas particuliers ». En procédant à ces fermetures, l'assurance maladie comme la caisse d'allocations familiales ont sous-estimé la fracture numérique qui existe dans notre pays. Préserver la possibilité d'un contact physique direct avec des agents des services publics est d'autant plus nécessaire que les personnes qui fréquentent les centres de la CPAM ou de la CAF le font, justement, parce qu'elles éprouvent des difficultés à utiliser Internet ou les serveurs vocaux. La dématérialisation peut être une bonne chose, en fluidifiant les relations entre l'administration et les citoyens tout en représentant une source d'économies potentielles, mais d'une part, une telle transition se prépare en amont avec des moyens adaptés et, d'autre part, elle ne supprimera jamais la nécessité, pour certaines situations particulières, d'un accueil physique. Comme il était prévisible, la fermeture de ces centres ne supprime donc pas, pour certaines personnes, la nécessité d'un contact physique : elle le rend en revanche plus compliqué, les conduisant à chercher de l'aide ailleurs. Ainsi, à Nanterre, depuis la fermeture récente du centre de la CAF, les différents services publics municipaux (mairies annexes, maison des initiatives citoyennes, etc.) et les associations œuvrant dans le domaine social, font face à un afflux de personnes dans l'impossibilité, par méconnaissance des outils informatiques ou de la langue française, de



prendre un rendez-vous par Internet ou *via* un serveur vocal. Quantifier ce phénomène est encore difficile, mais les responsables de ces structures évoquent la nécessité de mettre à disposition, pour cette seule tâche, un salarié ou un agent dans chacune d'elles, ainsi que, dans la mesure du possible, un espace et un poste informatique dédiés, autant de contraintes et de coûts supplémentaires imposés sans aucune concertation aux collectivités et aux associations et qui, aujourd'hui, ne font l'objet d'aucun financement spécifique. Ainsi, outre les difficultés d'accès à ces services aggravées pour les personnes concernées, la Sécurité sociale se décharge sur les collectivités locales et les associations - qui subissent déjà une forte baisse des dotations pour les premières et des financements publics pour les secondes - d'une partie de ses missions d'accueil, sans prévoir aucune compensation financière. Elle lui demande donc de revenir sur les récentes fermetures des centres d'assurance-maladie et de la caisse d'allocations familiales.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers est un axe majeur des conventions d'objectifs et de gestion (COG), contractualisée entre l'Etat et les organismes de sécurité sociale. Les caisses nationales ainsi que leurs réseaux mènent dans ce cadre des aménagements de leurs maillages territoriaux permettant de garantir aux usagers une meilleure prise en charge au sein des accueils physiques. En ce qui concerne l'assurance maladie : Le nombre de visites aux différents points d'accueil de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) des Hauts de Seine diminue de manière significative depuis plusieurs années. Elles sont passées de 925 000 en 2012 à 795 000 en 2014, soit une baisse de 14 % en deux ans. Malgré la décroissance des sollicitations, les conditions d'accueil ainsi que la qualité de service ne sont pas homogènes sur le département. Le taux d'assurés reçus en moins de 20 minutes peut varier d'un site à l'autre (52 % à Nanterre contre 100 % à Meudon sur certain mois de l'année) du fait d'une hétérogénéité des volumes de fréquentation et des ressources dédiées à chacun des points d'accueil. Il est important d'ajouter que plusieurs centres ont atteint un seuil d'effectifs critique car seulement un ou deux agents y sont affectés pour accueillir les usagers. La continuité de service ne peut être garantie dans ces agences et peut même en cas d'absence de ressources entraîner des fermetures inopinées. Pour pallier cette situation, la CPAM met en place une stratégie d'accueil des assurés reposant sur deux piliers. Tout d'abord, le développement de l'accueil sur rendez-vous qui permet de délivrer un accompagnement préparé et personnalisé aux usagers notamment les plus fragiles tout en limitant les temps d'attentes. Parallèlement, la création d'espace libre service qui peut amener à une rapide prise en charge de 20 % des sollicitations des usagers. Cette nouvelle organisation, pour être efficace, doit être mise en place dans des centres d'accueil dotés d'une surface suffisante (plus de 150 m<sup>2</sup>) et d'un effectif à la hauteur. Un nouveau regroupement des agences et un redéploiement des agents est donc nécessaire pour mener à bien ces évolutions et garantir aux usagers une meilleure prise en charge. En outre, sur les 22 centres d'accueil du département, 11 seront maintenus ; la réorganisation conduira non pas à fermer complètement les autres centres mais à y substituer l'ouverture d'une permanence au sein même du centre ou dans les locaux de la mairie, afin de maintenir une présence forte de la CPAM sur l'ensemble du département. En ce qui concerne la branche famille : La caisse nationale des allocations familiales (CNAF) s'est engagée, dans le cadre de sa COG conclue avec l'Etat, à rénover sa relation de service en intégrant un plan d'accessibilité aux services. Ce plan d'accessibilité aux services formalise notamment la politique de présence sur le territoire, la politique de développement de partenariats relais et la nature du service proposé aux allocataires en se référant aux besoins à couvrir. La branche famille est par ailleurs signataire de l'accord cadre national des maisons de services au public et contribue au dispositif par son financement et sa présence dans un grand nombre de Msap. La branche met également en œuvre une véritable politique d'inclusion numérique qui prend appui sur des dispositifs de facilitation numérique portés en partenariats avec de nombreuses associations. Ce dispositif fait l'objet d'une labellisation « points relais numériques CAF ». De même, des dispositifs de facilitation administrative et numérique dénommés « point relais CAF » permettent aux usagers de trouver sur le territoire des correspondants qui connaissent les produits et services de la caisse d'allocations familiales (CAF) et peuvent assurer un premier niveau de conseil et d'orientation. Cet ensemble de dispositifs de proximité est en cours de déploiement sur le territoire à l'échelle des « bassins de vie » tels que définis par l'institut national de la statistique et des études économiques (INSEE). En l'espèce, la CAF des Hauts-de-Seine a déployé 6 agences sur le territoire du département dont les implantations à Gennevilliers, Colombes, Nanterre, Boulogne, Issy-les-Moulineaux et Châtenay-Malabry ont été choisies compte tenu des besoins des

allocataires les plus vulnérables. Ces agences reçoivent environ 250 allocataires chaque jour, sur rendez-vous. Cette offre de service comporte aussi un espace numérique accompagné par des conseillers, à Châtenay (450 visites/jour environ) depuis septembre dernier, suivi en juin 2016 par un autre espace numérique qui ouvrira à Gennevilliers. En outre, 10 points d'action sociale CAF, hors agence, complètent ce maillage grâce à la présence dans les quartiers de travailleurs sociaux de la CAF, chargés de l'accompagnement d'allocataires mono-parents, en situation d'impayé de loyer ou en situation de séparation familiale notamment. Ce dispositif est complété par un réseau d'une vingtaine de partenaires-relais (point information médiation multi services d'Antony, centres sociaux, associations, etc.) formés par la CAF pour accompagner les allocataires dans l'utilisation du Caf.fr et apporter une réponse aux questions les plus courantes. En outre, des volontaires en services civiques, également formés par la CAF, interviennent chez les partenaires et notamment à Nanterre, au sein des associations œuvrant dans le domaine social (centre social du Parc, association Nadha Petit Nanterre, association Assol, Coallia pour les travailleurs migrants, etc.). On notera également que chacun des responsables des 6 agences CAF nourrit un lien privilégié avec les CCASS de son territoire, s'engageant à répondre aux questions en 48 heures. La CAF des Hauts-de-Seine a largement communiqué depuis début 2015 sur cette nouvelle politique d'accueil et reste à l'écoute de ses partenaires. L'adaptation de l'offre de service des CPAM et des CAF se traduit pour les usagers par la mise à disposition d'outils et d'un accompagnement humain pour s'approprier les offres dématérialisées et faciliter les démarches en agence et, le cas échéant, chez les partenaires. La sécurité sociale veille à proposer une offre de service efficiente et soucieuse de répondre aux besoins des publics les plus fragiles.