

## 15ème législature

<b>Question N° :</b> 4973	De <b>M. Adrien Quatennens</b> ( La France insoumise - Nord )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Solidarités et santé		<b>Ministère attributaire</b> > Solidarités et santé
<b>Rubrique</b> >retraites : généralités	<b>Tête d'analyse</b> >Fermeture d'antennes de la CARSAT dans les Hauts-de-France	<b>Analyse</b> > Fermeture d'antennes de la CARSAT dans les Hauts-de-France.
Question publiée au JO le : <b>30/01/2018</b> Réponse publiée au JO le : <b>05/02/2019</b> page : <b>1160</b>		

### Texte de la question

M. Adrien Quatennens appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la fermeture par la CARSAT de nombreux points d'accueil spontané. Dans la région des Hauts-de-France, 13 antennes sur les 25 actuelles sont concernées. Elles deviendraient des « points d'accueil sur rendez-vous » dès cette année 2018. Les conditions de prise de rendez-vous font craindre que les usagers ne bénéficiant pas de certaines allocations (RSA ou AAH par exemple) soient exclus de ce nouveau dispositif et ne pourraient pas être accueillis physiquement à leur demande. L'intention de la CARSAT est en effet d'inciter au dépôt des dossiers sur Internet. Cette décision s'explique par la baisse drastique du budget de fonctionnement prévue par le projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS voté en décembre 2017), ainsi que par les contraintes organisationnelles imposées par l'État lors des négociations sur les contrats d'objectifs de gestion (COG). Indiscutablement, cette mesure éloignera davantage les usagers des services publics. Pourtant, de nombreux usager sont victimes de la « fracture numérique » mise en relief par une étude de l'INSEE : en 2013, 23 % des ménages n'étaient pas équipés d'un ordinateur, et environ 25 % ne disposaient pas d'une connexion Internet. Internet présente des outils dont l'efficacité n'est pas à prouver, mais ne devrait cependant pas se substituer à l'accueil physique et spontané des usagers. M. le député demeure attaché à l'accueil physique qui semble incontournable pour favoriser l'accès au droit à l'heure où le taux de non-recours est en constante augmentation. La CARSAT a subi entre 2013 et 2015 une douloureuse expérience liée à la fermeture de cinq antennes retraite. La confusion générée par ces réorganisations avait laissé en suspens le traitement de nombreux dossiers, les conséquences ont été lourdes pour de nombreux assurés. C'est pourquoi il lui demande quelles sont les mesures qu'elle entend mettre en place pour éviter ces fermetures ou répondre à leurs conséquences.

### Texte de la réponse

La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) a pour objectif de renforcer la cohérence territoriale du maillage de son réseau d'accueil en lien avec l'implantation des agences, des points d'accueil retraite et des Maisons de services au public (MSAP). Concrètement, elle s'engage à ce que les assurés disposent à l'horizon de 2020 d'un point d'accueil, où ils pourront être accueillis sur rendez-vous, à moins de 30 minutes de leur domicile. De nouvelles offres viennent compléter la palette des services proposés aux assurés : espaces libre-service, agences virtuelles, site internet. La caisse assure une promotion de ces services et le niveau élevé de sollicitation de la demande de retraite en ligne, par exemple, témoigne de l'intérêt croissant des assurés pour ces nouveaux canaux de communication. La Convention d'objectifs et de gestion conclue pour la période 2018-2022 entre l'Etat et la CNAV



identifie l'inclusion numérique comme un enjeu majeur, corolaire nécessaire du développement des services en ligne, et entend faciliter la montée progressive en autonomie des assurés sur le digital. C'est pourquoi la caisse souhaite pérenniser l'accompagnement du public dans l'apprentissage du numérique réalisé au sein de ses agences mais également via des partenaires locaux. En parallèle du développement des offres de services en ligne, la CNAV s'engage dans une démarche pro active à destination de ses usagers en renforçant une logique de parcours client, en particulier pour les publics fragiles et les personnes ayant un dossier complexe, afin de favoriser l'accès aux droits. Au sein de la région des Hauts-de-France, le maillage territorial de la branche retraite du régime général s'organise autour de la CARSAT Nord-Picardie, d'un réseau d'agences principales, d'agences retraite secondaires et de Points d'Accueil retraite. La reconfiguration du réseau des agences a eu pour objectif d'adapter le nombre d'agents en fonction des besoins spécifiques de chaque territoire. Des créneaux horaires dédiés à l'accueil sans rendez-vous sont maintenus à la CARSAT Nord-Picardie. Néanmoins, chaque fois que possible, l'accueil sur rendez-vous est privilégié et ce, notamment pour les assurés en situation de fragilité. La caisse Nord-Picardie est l'une des CARSAT du réseau qui expérimente les parcours dits « attentionnés ». Dans le cadre de ces parcours, une vigilance toute particulière est apportée aux situations qui exigent une prise en charge spécifique. Cette réponse structurée amène par exemple à proposer des rendez-vous aux conjoints sollicitant une pension de réversion. Par ailleurs, pour compléter son offre de proximité, des agents de la caisse sont mobilisés pour accompagner les assurés dans leurs démarches digitales. Afin de compléter son implantation territoriale, la CARSAT Nord-Picardie s'est inscrite dans le plan de déploiement des Maisons de services aux publics (MSAP). A ce jour, la CARSAT est associée à une vingtaine de MSAP. En outre, afin de rapprocher la Caisse des populations isolées et fragilisées, un véhicule aménagé en accueil itinérant retraite doit être expérimenté. Dans un objectif d'adaptation de ce mode d'accueil du public aux spécificités territoriales, une analyse cartographique sera menée avec l'observatoire des fragilités hébergé au sein de la Caisse. La question de l'implantation territoriale constitue un axe majeur des conventions d'objectifs et de gestion en matière d'offre de service. Elle fait l'objet d'un suivi régulier. Les pouvoirs publics resteront donc vigilants à la bonne adéquation des maillages territoriaux des organismes de sécurité sociale aux besoins des assurés.