



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 47164

## Texte de la question

M. Laurent Grandguillaume attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la question de la politique d'accueil des assurés, au sein des Carsat. Depuis le début des années 2000, la politique de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) est axée sur la proximité avec les assurés. Néanmoins, certaines Carsat souhaitent fermer des agences et des points d'accueil sur leur territoire. Par exemple, en Bourgogne-Franche-Comté, la Carsat envisage de fermer six agences et vingt-huit points d'accueil. Ces fermetures engendreront des conséquences sur les missions du service public par une désertification des zones rurales et une inégalité d'accès à l'information. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles mesures elle envisage pour maintenir la proximité avec les assurés dans les différents territoires concernés.

## Texte de la réponse

La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) met en oeuvre 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. 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 importants, impossibilité d'offrir l'ensemble des services que propose normalement une agence en raison de l'insuffisance de moyens techniques. 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 caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (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 [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.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 2014 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 dématérialisé et les accueils sur rendez-vous.

## Données clés

**Auteur :** [M. Laurent Grandguillaume](#)

**Circonscription :** Côte-d'Or (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 47164

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [24 décembre 2013](#), page 13355

**Réponse publiée au JO le :** [24 novembre 2015](#), page 8459