



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Carsat

Question écrite n° 63524

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les intentions de la Carsat de réduire le nombre de points d'accueil dans la région, qu'il s'agisse de ses agences propres ou des permanences sur rendez-vous organisées dans des locaux mis à disposition par les collectivités. Cet organisme est pourtant l'interlocuteur privilégié des salariés du régime général pour préparer leurs retraites et ses missions sont, entre autres, d'accompagner les assurés en difficulté. Mais il semble que les diminutions d'effectifs constatées durant ces dernières années ne permettent plus de maintenir l'ensemble des lieux d'accueil et que la notion de proximité évolue pour progressivement « passer du lieu au lien ». Ceci au détriment des publics les plus fragiles ayant souvent des difficultés de déplacement ou qui ne maîtrisent pas les démarches en ligne et alors que les accueils téléphoniques, le parlementaire le constate au quotidien, sont déjà saturés. Il rappelle qu'en 2013 ce sont 225 000 personnes qui ont été accueillies par la Carsat Nord-Pas-de-Calais. Il constate qu'à nouveau et comme d'autres services publics, le réseau de proximité mis en place jusqu'à présent va être amputé. Il semblerait que la phase de concertation avec les personnels va s'engager à la rentrée. Il demande la connaissance qu'a le ministère de ces intentions et s'oppose fermement à toute suppression d'antennes de la Carsat.

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 dématérialisée et les accueils sur rendez-vous.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 63524

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 septembre 2014](#), page 7271

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