



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Avenir de la sécurité sociale et des CARSAT

Question écrite n° 12922

### Texte de la question

M. Alain Bruneel rappelle à Mme la ministre des solidarités et de la santé que la sécurité sociale est non seulement un bien commun mais qu'elle permet également aux générations futures d'avoir la certitude de vivre dignement grâce à la solidarité. À ce sujet, il rappelle que la sécurité sociale, que ce soit l'assurance maladie, l'assurance retraite ou la CAF est fondée sur le salaire socialisée par le versement des cotisations. Il s'alarme donc des mesures politiques qui tendent à attaquer le financement de la sécurité sociale et dont les conséquences pour les citoyens sont extrêmement lourdes. Il souhaite s'attarder sur la situation des retraités qui, malgré la baisse de leur niveau de vie, vont voir leur pension gelée en 2019 et 2020 alors que 8 millions d'entre eux ont déjà subi la hausse de la CSG. Il dénonce la fermeture des antennes locales de la CARSAT et rappelle que l'accueil physique des assurés sociaux reste un besoin social indispensable. Dans la région des Hauts-de-France, sur les 110 points d'accueil existants en 2015, il n'en reste plus que 25 aujourd'hui dont la moitié ne fonctionne que sur rendez-vous. Entre 2014 et 2018, la CARSAT Nord-Picardie a perdu 158 emplois, soit près de 10 % de son effectif. Au plan national, 2 500 postes auront été supprimés au terme des trois dernières conventions d'objectifs. Ce terrible recul accroît fortement les difficultés rencontrées par les retraités dans leurs démarches et complique la réponse à leurs besoins. Le recours abusif à la dématérialisation et à la centralisation des procédures ne peut masquer les conséquences de la disparition du réseau d'accueil humain de proximité, indissociable d'une mission de service public de qualité. Il insiste donc sur l'urgence de redonner les moyens financiers et humains à la sécurité sociale, pilier de la protection sociale, afin que les organismes sociaux puissent de nouveaux remplir leur mission de service public auprès des assurés sociaux. Il aimerait savoir si le Gouvernement compte arrêter l'hémorragie dans les CARSAT et redonner les moyens nécessaires à la satisfaction des besoins des citoyens qui ont travaillé toute leur vie qui et ne demande qu'à faire valoir leur droit au départ à la retraite.

### 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.

## Données clés

**Auteur :** [M. Alain Bruneel](#)

**Circonscription :** Nord (16<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 12922

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Solidarités et santé](#)

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 28 janvier 2019

**Question publiée au JO le :** [2 octobre 2018](#), page 8736

**Réponse publiée au JO le :** [5 février 2019](#), page 1160