



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Fermeture des accueils spontanés de la CARSAT dans la région des Hauts-de-France

Question écrite n° 4564

### Texte de la question

M. Jean-Louis Bricout attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la fermeture des accueils spontanés de la CARSAT dans la région des Hauts-de-France. En effet, sur le territoire régional ce sont les accueils d'Armentières, Seclin, Tourcoing, Cambrai, Maubeuge, Boulogne sur Mer, Dunkerque, Saint-Omer, Arras, Abbeville, Péronne, Beauvais et Laon qui sont concernés. Cette décision est le résultat, entre autres, de la baisse continue du budget de fonctionnement confirmée par la loi de financement de la sécurité sociale, ainsi que des contraintes organisationnelles imposées par l'État lors des négociations dans le cadre des contrats d'objectifs et de gestion (COG). Déjà en 2014, il avait été décidé la fermeture de cinq antennes retraite alors que le flux de dossiers à traiter était dans la région parmi les plus importants de France. Beaucoup de dossiers, et donc de bénéficiaires, sont demeurés en souffrance trop longtemps. À travers toutes ces réorganisations successives c'est bien l'accès aux droits des assurés qui est fragilisé, à l'heure où le taux de non recours ne cesse d'ailleurs d'augmenter. Si les progrès technologiques *via* l'accès à internet incitent à repenser certaines modalités d'accès aux services, les nouvelles technologies ne peuvent qu'être complémentaires. Elles ne peuvent remplacer un service humain, sur des territoires où parfois la couverture numérique est défectueuse. Pour toutes ces raisons, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement par rapport au maintien du réseau des CARSAT.

### 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. Jean-Louis Bricout](#)

**Circonscription :** Aisne (3<sup>e</sup> circonscription) - Nouvelle Gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 4564

**Rubrique :** Retraites : généralités

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

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

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 janvier 2018](#), page 285

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