ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

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

Question orale n° 141

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 défaillante. Pour toutes ces raisons, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement par rapport au maintien du réseau des CARSAT.

Texte de la réponse

RÉSEAU DES CARSAT
M. le président. La parole est à M. Jean-Louis Bricout, pour exposer sa question, n° 141, relative au réseau des CARSAT.

M. Jean-Louis Bricout. Madame la secrétaire d'État, je souhaite vous interroger sur l'avenir du réseau des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail – CARSAT – dans nos territoires. En effet, sur le territoire régional des Hauts-de-France, 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, ce qui suscite des inquiétudes dont je souhaite me faire le relais.

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 des contrats d'objectifs et de gestion. En 2014, la fermeture de cinq antennes retraite avait déjà été décidée, alors que le flux de dossiers à traiter était, dans la région, parmi les plus importants de France, en raison du dispositif carrières longues instauré par François Hollande. Beaucoup de dossiers, et donc de bénéficiaires, sont demeurés en souffrance trop longtemps. À l'époque, avec d'autres collègues parlementaires, je m'étais fortement mobilisé afin d'exiger le maintien de toutes les antennes retraite, mais également la réouverture de nombreux points d'accueil retraite – PAR.

Toutes ces réorganisations successives fragilisent l'accès aux droits des assurés, à l'heure où le taux de non-recours ne cesse d'ailleurs d'augmenter. Plus largement, c'est une certaine conception des services publics qui est attaquée, là où, dans des territoires structurellement fragiles, comme c'est le cas dans mon département, ils sont pourtant essentiels pour accompagner les plus faibles.

Si je peux entendre que 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. En effet, comment peut-on imaginer qu'elles puissent remplacer un service humain, dans des territoires où la couverture numérique est parfois défaillante ?

En définitive, votre gestion de ce dossier traduit notre différence de conception de ce que doit être le service de sécurité sociale au quotidien. Je souhaiterais que vous m'indiquiez les éventuelles mesures que vous entendez prendre afin d'atténuer les effets désastreux de ces mesures.

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État auprès de la ministre des armées.

Mme Geneviève Darrieussecq, *secrétaire d'État auprès de la ministre des armées.* Monsieur le député, la CARSAT s'appuie sur un réseau de sept agences principales, dix-huit agences secondaires et trente points d'accueil retraite. Pour toutes les situations sensibles et pour les assurés en situation de fragilité, les rendez-vous sont privilégiés.

La CARSAT Nord-Picardie expérimente, de surcroît, les « parcours attentionnés » : pour renforcer son offre de proximité, la caisse mobilise des effectifs pour accompagner les assurés dans leurs démarches numériques. Ces nouvelles offres complètent la palette des services proposés aux assurés : espaces libre-service, agences virtuelles, site internet, centres d'affaires retraite et maladie. La caisse assure la promotion de ces services, et le niveau élevé d'usage de la demande de retraite en ligne est l'un des exemples de l'intérêt d'une part croissante des assurés pour ces nouveaux canaux de communication.

Il faut noter également que la CARSAT s'est impliquée dans le déploiement des maisons de services au public. En outre, une expérimentation doit être menée avec un véhicule aménagé en accueil itinérant retraite, afin de rapprocher la caisse des populations isolées et fragilisées. Une analyse cartographique sera réalisée, avec l'Observatoire des fragilités, hébergé par la caisse.

La Caisse nationale d'assurance vieillesse – CNAV – veut renforcer la cohérence territoriale de son réseau d'accueil, en lien avec l'implantation des agences, des PAR et des maisons de services au public. Il s'agit de travailler à la pertinence des implantations sur le territoire, afin que chaque assuré dispose, à moins de trente minutes de son domicile, d'un point d'accueil où il pourra être reçu sur rendez-vous.

Parallèlement au développement des offres de services en ligne de la CNAV, celle-ci s'engage dans une démarche proactive à destination de ses usagers, en renforçant la logique de « parcours client », en particulier pour les publics fragiles et les personnes dont le dossier est complexe, au bénéfice de l'accès aux soins. Il s'agira d'une orientation forte, qui sera inscrite dans la contractualisation entre l'État et la CNAV pour la période qui s'ouvre.

M. le président. La parole est à M. Jean-Louis Bricout.

M. Jean-Louis Bricout. Merci de votre réponse, madame la secrétaire d'État. Un bus itinérant parcourt en effet la campagne, dans ma circonscription, afin d'accueillir des assurés. Nous voyons également le développement des maisons de services au public. Malheureusement, nous constatons que beaucoup d'opérateurs ne jouent pas le jeu et n'y assurent pas de permanences. Mais votre réponse nous rassure au moins sur vos bonnes intentions.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/questions/QANR5L15QOSD141

Auteur : M. Jean-Louis Bricout
Circonscription : Aisne (3e circonscription) - Nouvelle Gauche
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 141
Rubrique : Sécurité sociale
Ministère interrogé : Solidarités et santé
Ministère attributaire : Solidarités et santé

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 13 février 2018
Réponse publiée le : 21 février 2018, page 1310
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 13 février 2018