



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## caisses

Question orale n° 661

### Texte de la question

M. Philippe Bies alerte Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les conséquences des décisions non-coordonnées de fermetures d'antenne dans les quartiers populaires de Strasbourg prises par la caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin et la caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin, sous couvert d'économies. Depuis le début du mandat, le Gouvernement et la majorité oeuvrent pour le redressement de la France et plus particulièrement des comptes publics en matière de politique sociale et de santé. C'est un choix assumé qui doit permettre à notre pays de retrouver sa souveraineté budgétaire. Les économies doivent cependant être réalisées non pas de manière systématiques et arbitraires, tel que le faisait la précédente majorité, mais dans le cadre d'une démarche globale de modernisation de l'action publique. Localement les administrations publiques d'État appliquent les mesures d'économie demandées sans se coordonner entre elles, ce qui débouche sur des décisions contradictoires, parfois brutales et non concertées avec les élus et acteurs du territoire. Ainsi, dans le quartier de Neudorf à Strasbourg, la direction de la caisse primaire d'assurance maladie du Bas-Rhin a fermé sa permanence afin de procéder aux économies nécessaires tout en redéployant une partie de ses services vers les quartiers populaires du Neuhof et de la Meinau afin « de se rapprocher des personnes les plus précaires ». Dans le même temps, la direction de la caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin a décidé de fermer son antenne dans le quartier populaire du Neuhof afin, elle aussi, de réaliser des économies sur ses coûts de fonctionnement. Ce quartier fait pourtant l'objet d'un projet de rénovation urbaine dont l'un des objectifs partagés avec l'État est le maintien et le retour des services publics. Cette décision va donc à l'encontre des efforts réalisés par l'ensemble des acteurs présents sur le quartier depuis près de dix ans. Elle est aussi contradictoire avec celle prise par la caisse primaire d'assurance maladie. Ainsi, si des économies sont nécessaires, entre le maintien des services dans leur état, sans rationalisation, et les fermetures brutales, il y a sans doute un point d'équilibre possible, surtout quand ce sont les secteurs les plus fragiles et les familles les plus modestes qui sont directement touchés. Ce point d'équilibre pourrait être trouvé par une meilleure coordination des décisions prises par les différentes administrations et par une mutualisation des locaux et de certains agents. Il en va aussi de la crédibilité du Gouvernement : la modernisation de l'action publique, ce n'est pas la révision générale des politiques publique. Il souhaite l'alerter sur les conséquences des décisions non coordonnées prises par ces deux administrations, sous couvert d'économies, et lui demande de bien vouloir permettre leur révision en invitant les différentes directions à se mettre autour de la table. Elles sauront alors sans doute trouver des solutions pragmatiques pour maintenir dans les quartiers sud de Strasbourg, au Neudorf, à la Meinau et au Neuhof, l'ensemble des services publics essentiels à la vie quotidienne de leurs habitants.

### Texte de la réponse

#### FERMETURE D'ANTENNES DE LA CPAM ET DE LA CAF DU BAS-RHIN DANS LES QUARTIERS SUD DE STRASBOURG

**M. le président.** La parole est à M. Philippe Bies, pour exposer sa question, n° 661, relative à la fermeture d'antennes de la CPAM et de la CAF du Bas-Rhin dans les quartiers sud de Strasbourg.

**M. Philippe Bies.** Madame la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, depuis le début de la législature, le Gouvernement et la majorité œuvrent pour le redressement de la France et plus particulièrement pour le redressement des comptes publics en matière de politique sociale et de santé. C'est un choix assumé, qui doit permettre à notre pays de retrouver sa souveraineté budgétaire. Les économies doivent cependant être réalisées, non pas de manière systématique et arbitraire, mais dans le cadre d'une démarche globale de modernisation de l'action publique. Localement, les administrations ou organismes publics d'État appliquent les mesures d'économie demandées sans se coordonner entre eux, ce qui débouche sur des décisions contradictoires, parfois brutales et non concertées avec les élus et acteurs du territoire.

Ainsi, exemple concret, dans le quartier de Neudorf à Strasbourg, la direction de la caisse primaire d'assurance maladie a fermé sa permanence afin de procéder aux économies nécessaires, tout en redéployant une partie de ses services vers les quartiers populaires du Neuhof et de la Meinau afin, je cite, « de se rapprocher des personnes les plus précaires ». Dans le même temps, la direction de la caisse d'allocations familiales du Bas-Rhin a décidé de fermer son antenne dans le même quartier populaire du Neuhof, afin, elle aussi, de réaliser des économies sur ses coûts de fonctionnement. Ce quartier fait pourtant l'objet d'un projet de rénovation urbaine dont l'un des objectifs, partagé par l'État et l'ensemble des acteurs, est le maintien et le retour des services publics. Cette décision va donc à l'encontre des efforts réalisés par l'ensemble des acteurs présents sur le quartier depuis près de dix ans.

Elle est aussi contradictoire avec celle prise par la caisse primaire d'assurance maladie. Ainsi, si des économies sont évidemment nécessaires, il y a sans doute, entre le maintien des services dans leur état, sans rationalisation, et les fermetures brutales, un point d'équilibre possible : il faut mieux coordonner les décisions prises par les différentes administrations et organiser la mutualisation des locaux ainsi que de certains agents.

Sur cette base, je vous demande de bien vouloir permettre la révision des décisions récentes, en invitant les différentes directions à se mettre autour de la table. Celles-ci sauront alors sans doute trouver des solutions pragmatiques pour maintenir dans les quartiers sud de Strasbourg, au Neudorf, à la Meinau et au Neuhof, l'ensemble des services publics essentiels à la vie quotidienne de leurs habitants.

**M. le président.** La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

**Mme Ségolène Neuville, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.** Monsieur le député, veuillez tout d'abord excuser l'absence de Marisol Touraine, qui n'a pu être présente, et dont je souhaite vous communiquer la réponse.

L'évolution de la politique d'accueil, à la suite notamment de la fusion des trois anciennes caisses primaires du département du Bas-Rhin, a été présentée au conseil de la caisse primaire d'assurance maladie, qui en a validé l'ensemble des éléments lors de sa séance du 25 septembre 2013.

S'agissant des points d'accueil du département, l'observation de leur fréquentation et de la nature des dossiers traités a conduit à repenser leur implantation ou leur durée d'ouverture, notamment dans la communauté urbaine de Strasbourg.

La nécessité de renforcer l'accompagnement des populations les plus précaires afin de leur garantir un accès aux droits a orienté la décision de la branche maladie de renforcer l'accueil dans les quartiers les plus défavorisés de la ville de Strasbourg que sont le Neuhof, la Meinau, HautePierre, Cronembourg et Koenigshoffen.

Il a ainsi été procédé à la seule fermeture du point d'accueil de Neudorf, que vous évoquez, au terme d'une analyse approfondie, pour les raisons suivantes : baisse de la fréquentation du point d'accueil, de l'ordre de 22 % entre 2008 et 2013, et de 9 % entre 2012 et 2013 ; fort volume de dépôts de documents ne nécessitant pas la présence physique d'un agent de la caisse primaire d'assurance maladie ; proximité géographique

d'autres points d'accueil de la CPAM – le siège, ainsi que les points d'accueil du Neuhof et de la Meinau sont accessibles en transports en commun, à partir du quartier du Neudorf, dans des délais relativement courts, de l'ordre de quinze minutes – ; enfin, non-respect des normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Au-delà de l'organisation matérielle de l'accueil physique, une évolution des processus d'accueil est actuellement à l'étude pour s'orienter vers un partage entre l'accueil au fil de l'eau et l'accueil sur rendez-vous, auquel la branche maladie souhaite donner une large place durant les périodes d'ouverture au public. Cette réflexion est étroitement articulée avec le déploiement du plan d'accompagnement et de prévention des non-recours, incompréhensions et ruptures de droits, destiné à repérer les situations de vulnérabilité.

Cette démarche s'inscrit plus globalement dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion signées entre l'État et les caisses nationales, qui contiennent diverses mesures pour renforcer l'efficacité de la gestion des branches de la Sécurité sociale. Depuis plusieurs années, les organismes de Sécurité sociale, en lien avec l'État, s'efforcent d'améliorer leurs performances en termes de qualité de service afin de développer un service public de qualité, objectif qui est au cœur des attentes de l'ensemble des assurés et que vous défendez, monsieur le député. Ainsi, la Caisse nationale d'assurance maladie développe pour les assurés intéressés une offre sur leur compte internet leur permettant de réaliser de nombreuses formalités sans avoir à se déplacer. Cette offre rencontre d'ailleurs un très grand succès, avec près de 13 millions d'assurés adhérents.

Concernant la mutualisation des points d'accueil avec la caisse d'allocations familiales, que vous avez également évoquée, Marisol Touraine est particulièrement attachée à la promotion d'une logique de coopération et de coordination pour les implantations territoriales des différents organismes de Sécurité sociale, notamment en direction des publics les plus précaires. Cet objectif va dans le même sens d'une simplification pour les assurés ; cela leur permet de se rendre dans un seul bureau, même quand ils ont plusieurs choses à demander. Les premières initiatives locales en ce sens, et notamment les expérimentations d'accueil commun CAF-CPAM, indiquent que ces nouvelles modalités sont à même de conforter l'adéquation entre l'offre de service dispensée par les caisses au niveau local et les besoins exprimés par les assurés. Nous devons aller plus loin dans cette démarche de mutualisation des points d'accueil, pour rendre le service public au plus près des habitants, ce qui, monsieur le député, va dans votre sens.

La parole est à M. Philippe Bies.

**M. Philippe Bies.** Je partage ce point de vue. Peut-être le Gouvernement gagnerait-il à donner quelques orientations sur le terrain à ceux qui dirigent la CPAM ou la CAF : en l'occurrence, il n'y a pas d'expérimentation dans le quartier du Neuhof.

Il me semblerait intéressant que tous les acteurs concernés se rassemblent avec les bailleurs sociaux, souvent très présents dans ces quartiers, pour mettre en place des plateformes de service permettant une mutualisation des locaux et des agents, comme vous l'avez évoqué.

## Données clés

**Auteur :** [M. Philippe Bies](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 661

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé :** Affaires sociales

**Ministère attributaire :** Affaires sociales

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [20 mai 2014](#), page 3932

**Réponse publiée au JO le :** [28 mai 2014](#), page 3539

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [20 mai 2014](#)