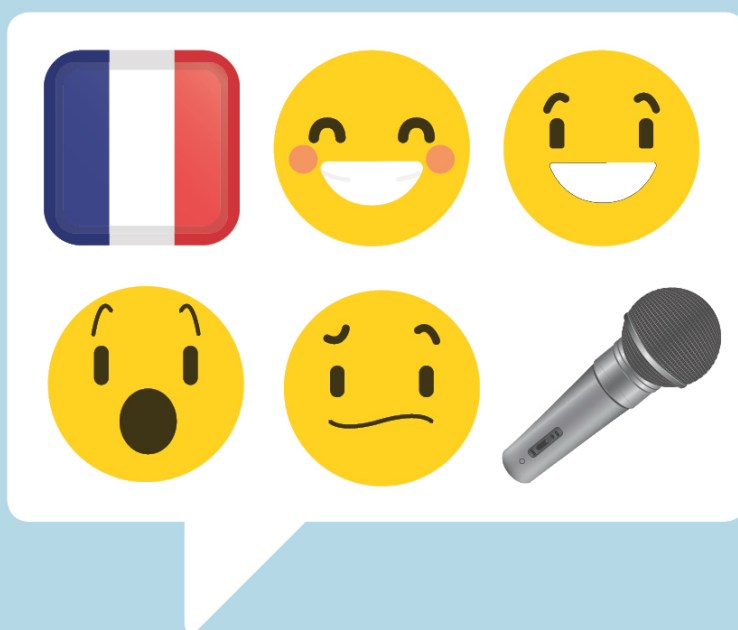




Le grand **débat national**

QUELLE PROTECTION SOCIALE POUR DEMAIN ?



Jeudi 7 mars
de 10h à 12h30

Caf de Paris
(Salle des conférences)
1, rue Baudricourt, Paris 13^{ème}

Organisé par :



Introduction

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Je vous souhaite la bienvenue à ce débat sur la protection sociale, qui s'intègre dans le grand débat national voulu par le président de la République. La protection sociale concerne nos systèmes de santé, nos retraites, la politique familiale, les prestations sociales (RSA, APL, prime d'activité...), sans oublier la dépendance. Nous sommes tous très attachés à la protection sociale, qui est au cœur de l'identité française. Elle est aujourd'hui soumise à beaucoup d'interrogations et de fortes pressions pour réduire les cotisations sociales.

Nous allons essayer d'aborder tous ces sujets ensemble. A mes côtés, se trouvent d'éminents spécialistes de la protection sociale :

- Dominique LIBAULT, ancien directeur de la Sécurité Sociale, qui a beaucoup œuvré pour le rétablissement de ses comptes. Il est aujourd'hui directeur de l'EN3S. La ministre de la Santé et des Solidarités, Agnès BUZYN, vous a confié une mission sur le grand âge et la dépendance. Nous attendons votre rapport avec beaucoup d'impatience dans les semaines à venir.
- Vincent MAZAURIC, directeur de la Cnaf.
- Jean-Louis HAURIE, directeur de la Caf de Paris.

Dans la salle se trouvent beaucoup de jeunes, d'étudiants, de jeunes actifs de la Caf. L'idée n'est pas d'avoir un débat d'experts, mais un débat citoyen. Vous êtes tous invités à prendre la parole. Il n'y a pas de mauvaise question. L'expression est libre. Je vous invite à nous parler de vos expériences, de vos doutes, de vos interrogations, de vos propositions, de vos satisfactions. Nous voulons vous entendre. La ministre nous rejoindra vers 11 heures pour entendre vos propositions.

Je remercie les organisateurs : l'EN3S et l'IHEPS. Je remercie aussi la Ville de Paris et la CAF qui nous ont aidés dans l'organisation de ce débat.

Pour entrer dans le vif du sujet, Dominique LIBAULT va nous présenter un état des lieux financier et nous rappeler les grandes masses financières de la protection sociale.

Etat des lieux

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Bonjour à tous. Je suis très heureux de cette rencontre, que nous avons souhaité organiser dans le cadre du grand débat. La protection sociale ne faisait pas partie des thèmes retenus au départ. Or, elle couvre de nombreux sujets : impôts, cotisations, service public, redistribution. La question de la protection sociale est très importante dans la société d'aujourd'hui.

Les chiffres sont très significatifs. La protection sociale représente près d'un tiers de la richesse nationale, qui est redistribuée. Dans son histoire, la France n'a jamais autant redistribué. Elle fait partie des pays qui consacrent le plus à la protection sociale. Ce sujet est très important à la fois pour chacun d'entre nous, car elle nous accompagne tout au long de la vie, mais aussi pour les finances publiques et le service public. J'avais demandé à Simone Veil de piloter le 60^e anniversaire de la Sécurité sociale en 2015. A cette occasion, elle avait déclaré : « Il n'est évidemment pas indifférent que ce soit en réaction face à l'inhumanité de la guerre qu'a été créé ce système de solidarité entre tous les Français. C'est en réaction à l'humanité bafouée, à la perte de sens de ce qui fait l'homme, à la dignité humaine, la civilisation, qu'ont été créés immédiatement après la guerre des systèmes de solidarité visant à relier entre eux les membres d'une même société ». La protection sociale n'est pas uniquement un sujet technique, mais elle traduit une conception de l'Homme et d'une société.

La protection sociale émerge au XIX^e siècle, au moment de la révolution industrielle, qui s'accompagne du développement du salariat. On passe d'une société de paysans à une société plus urbaine, ce qui engendre la coupure des solidarités familiales. Se développent à la fois de la sécurité, car les salariés touchent un salaire chaque mois, mais aussi de l'insécurité, car les métiers sont souvent très pénibles. Apparaît l'idée d'un système permettant de remplacer le salaire en cas de maladie ou d'accident du travail. La notion de revenu de remplacement va ainsi se développer. On dit souvent que le premier à avoir porté ce champ sur le plan politique est le chancelier Bismarck, en Allemagne.

Après la Seconde Guerre Mondiale, la France met en place un système de protection pour l'ensemble des Français. En 1945, on crée la Sécurité sociale, avec 4 branches :

- maladie, décès, invalidité, maternité ;
- vieillesse ;
- accidents du travail et maladies professionnelles ;
- famille.

L'assurance chômage a été créée dans un second temps, en 1958. En effet, la France d'après-guerre n'est pas confrontée à des problèmes de chômage, car cette période est marquée par la reconstruction du pays.

A cette époque, les prestations sont plafonnées, ce qui va donner l'idée à certains de créer des régimes complémentaires allant au-delà des plafonds de la Sécurité sociale. On se retrouve donc avec un système de base et un système complémentaire. L'Etat et les collectivités territoriales interviennent.

Aujourd'hui, la protection sociale représente 714 milliards d'euros de prestations, ce qui est considérable. Ce montant est en progression constante depuis 1945. Ces prestations nécessitent des prélèvements (cotisations et impôts) et de la redistribution.

Comment fonctionne le financement ? Aujourd'hui, sur 1 000 euros collectés, les cotisations continuent de représenter une part importante, comme le prévoyait le système originel. On demande aux employeurs et aux salariés de contribuer, à travers un prélèvement sur le salaire. Dans l'idée d'origine, le système de protection sociale concernait le travailleur. Le fondateur de la Sécurité sociale en France, Pierre LAROCHE, considérait que la protection sociale visait à « protéger le travailleur de l'incertitude du lendemain ».

Progressivement, la protection sociale s'est étendue à l'ensemble des membres de la société, y compris les non-salariés et les retraités. Le financement va évoluer, notamment avec la création de la CSG en 1990 par Michel ROCARD. La CSG correspond à une contribution de tous les ménages, quels que soient leurs revenus. Elle représente aujourd'hui 130 euros sur 1 000 euros. D'autres ressources interviennent pour financer l'ensemble du système.

La part qui repose sur le travail fait toujours débat, car elle peut avoir tendance à renchérir le coût du travail. La question qui est posée est celle de l'impact du financement de la protection sociale sur le coût du travail, ce qui soulève des questions de compétitivité. Les allègements de charges visent à limiter cet impact, pour favoriser l'emploi et la compétitivité de la France.

Quelles sont les dépenses correspondant à ces 1 000 euros ? La très grande majorité va à deux fonctions essentielles : la retraite et la santé. Elles représentent 80 % des dépenses. Ce sujet n'est pas sans rapport avec le vieillissement de la population française, lié à l'augmentation considérable de l'espérance de vie. La population âgée a besoin de retraite et consomme des dépenses d'assurance maladie, car ces dernières progressent avec l'âge.

Si l'on fait un focus sur les dépenses de maladie, sur 1 000 euros, 875 euros sont consacrés aux remboursements des soins de santé. Seuls 65 euros correspondent aux indemnités journalières maladie. Ce montant est faible par rapport aux dépenses de soins, qui prennent la part la plus importante.

On trouve aussi la prise en charge du médico-social (handicap, personnes âgées). La dépendance et la perte d'autonomie sont des sujets très importants. Mais ils ne représentent que 45 euros sur 1 000 euros. L'action sociale et la prévention sont incluses dans cette branche. On entend souvent dire que l'on ne dépense pas assez sur la prévention.

Pour la branche famille, sur 1 000 euros de prestations, 240 euros correspondent à l'enfance et à la jeunesse, tandis que 170 euros vont à la petite enfance (garde d'enfant, crèche). Les pouvoirs publics ont cherché à développer ce champ au cours des 20 dernières années pour favoriser la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle. 200 euros sont consacrés aux aides au logement. Le RSA, la prime d'activité, l'allocation adulte handicapé représentent 200 euros. Enfin, les aides indirectes s'élèvent à 110 euros.

S'agissant de la retraite, le vieillissement de la population se traduit par une détérioration du ratio entre actifs et retraités. Par définition, les actifs financent les retraites à travers des cotisations. En 1960, on comptait 4 actifs pour 1 retraité. On ne comptait que 5 millions de retraités. Aujourd'hui, on dénombre 1,7 actif pour 1 retraité, avec 15,7 millions de retraités en France. Les prévisions pour 2070 font état de 1,3 actif pour 1 retraité. Dans un système de protection sociale, le volume de ceux qui peuvent contribuer constitue un enjeu important. Ces évolutions ont amené les pouvoirs consécutifs à réfléchir à l'âge de départ à la retraite pour travailler sur ce ratio, qui a un impact sur la durée de cotisation.

Je souhaitais vous donner quelques repères sur ce grand sujet. Pour lancer le débat, j'ai également préparé quelques questions, qui ne sont pas limitatives. La France dépense

beaucoup. Par rapport à l'évolution des risques sociaux, peut-on estimer que l'argent est bien dépensé ? On parle souvent de la dépendance. Mais les jeunes ne sont-ils pas les oubliés du système ?

Se pose aussi la question des ressources. Les prélèvements sont-ils effectués aux bons endroits ? Le vieillissement représente un véritable défi. Comment y faire face ?

La protection sociale repose sur des valeurs d'égalité, de solidarité et de redistribution. Ces valeurs sont-elles visibles ? Sont-elles bien appréhendées par la population ? Comment fait-on vivre ces valeurs ? Comment renforcer l'adhésion à ces valeurs ?

On peut aussi poser la question de l'accès aux services et aux droits. Alors que le système est généreux, beaucoup de citoyens ont le sentiment d'avoir des difficultés à avoir accès aux droits. La simplification des démarches représente un enjeu important.

Enfin, nous pouvons aussi nous interroger sur la perception globale du système. Est-il trop complexe, trop abstrait ? Faut-il le simplifier ?



The poster features a light blue background with a decorative border at the top of yellow circles containing the word 'idée' and a lightbulb icon. The main title 'Le grand débat national' is in black, with a small French flag below it. To the right is a speech bubble containing a French flag, two happy faces, two sad faces, and a microphone icon. The central question 'QUELLE PROTECTION SOCIALE POUR DEMAIN ?' is in large white letters. Below it, 'État des lieux' and 'Dominique Libault, Directeur général de l'EN3S' are listed. At the bottom right are logos for EN3S, AA IHEPS, and the Caf de Paris.

Le grand
débat national

— — —

**QUELLE PROTECTION
SOCIALE POUR DEMAIN ?**

État des lieux
Dominique Libault,
Directeur général de l'EN3S

en3s
ÉCOLE DES DIRIGEANTS DE
LA PROTECTION SOCIALE

AA
IHEPS

CAJ
de Paris



Protection sociale: de quoi parle-t-on ?

4



LES RÉGIMES OBLIGATOIRES DE BASE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

- Régime général
- Régime agricole
- Régimes spéciaux (SNCF, RATP, ENIM etc)

Risques maladie, décès, invalidité, maternité

Risque vieillesse

Risque accident du travail/ maladie professionnelle

Risque famille (Prestations familiales, logement,...)

Protection
sociale

714,5

miliards d'euros
de dépenses de
prestations (2016)

LES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES (SANTÉ, RETRAITE, PREVOYANCE)

- AGIRC-ARRCO (retraite obligatoire)
- Mutuelles
- Sociétés d'assurance
- Institutions de prévoyance

LE RÉGIME DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

- Pôle Emploi
- Unedic

L'ÉTAT ET LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

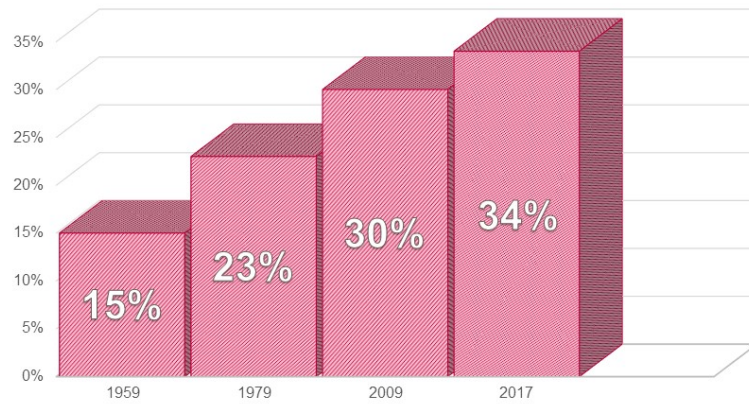
- Aides sociales (RSA, AAH etc)

Source : La protection sociale en
France et en Europe, drees - 2018

5



En 50 ans, la
part de la
protection
sociale dans
la richesse
nationale a
doublé.



La part de la protection sociale dans la richesse nationale (en % du PIB)

Source : La protection sociale en
France et en Europe - drees - 2018

6



**Les ressources de la
protection sociale : sur 1000
euros collectés...**

7



D'où viennent les ressources de la protection sociale ?



Source : La protection sociale en France et en Europe - drees - 2018

8



Les dépenses de la protection sociale :
sur 1000 euros...

9



**800 euros
vont aux
retraite et
à la santé**



Source : La protection sociale en France et en Europe - drees - 2018

10



**Sur 1 000€ de dépenses
sociales...**
**L'exemple de la santé et de
la famille**

11



Les dépenses pour la santé...

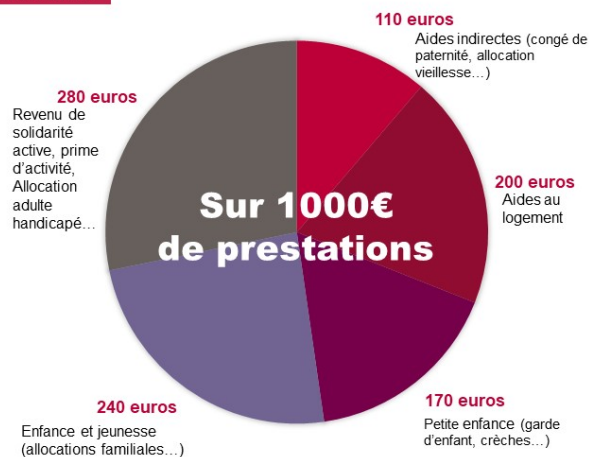


Source : La protection sociale en France et en Europe - drees - 2018

12



Les dépenses pour les familles



En milliards d'euros

Source : Rapport d'activité Cnaf - 2018

13



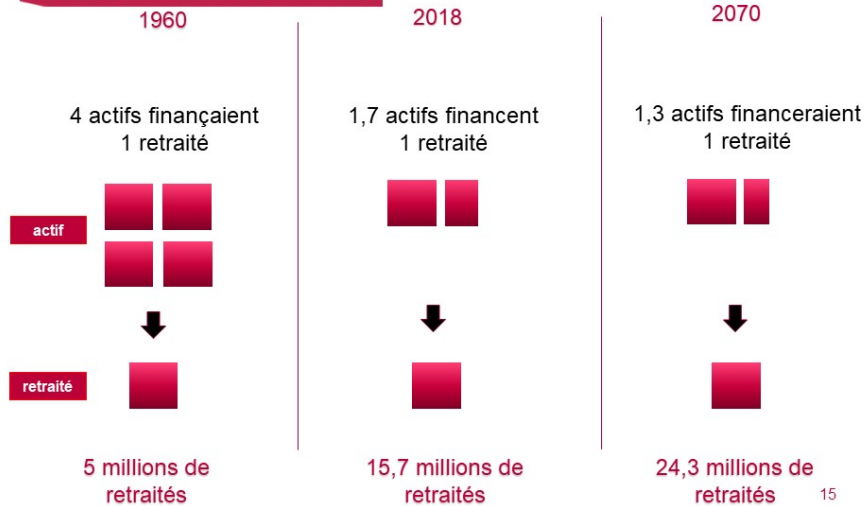
Le vieillissement : un défi à relever pour la protection sociale

L'exemple de la retraite

14



Le financement des retraites : le ratio actif / retraité



15



On dépense beaucoup pour la protection sociale. Dépense-t-on bien ?
Prélève-t-on bien ?
A votre avis, faut-il réallouer des dépenses ?

Le vieillissement représente un véritable défi (retraites, perte d'autonomie,...). A votre avis, comment mieux faire face à ce défi ?

Egalité, solidarité, redistribution,... Quelle adhésion aux valeurs de la Sécurité sociale ? Comment renforcer l'adhésion à ces valeurs ? Quelle pédagogie ?

L'accès aux services est-il facilité ? Arrivez-vous à bien vous orienter dans vos démarches (accueil, portail numérique,...) ?

Quelle perception avez-vous du système de protection sociale ?
Le système est-il trop complexe ? Trop abstrait ?

Débat

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Je vous propose de lancer le débat. Pour débiter, je vous propose de vous exprimer sur ce que représente la protection sociale pour vous, dans la vie quotidienne.

Un intervenant

Je voudrais intervenir au sujet de l'emploi. Il sera très difficile d'atteindre un équilibre entre offre d'emplois et demande d'emplois, notamment du fait de leur automatisation croissante. L'une des solutions pourrait consister à mettre en place une sorte de revenu universel. On ne peut pas demander à des gens de trouver un emploi s'il n'y en a pas.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Quelqu'un veut réagir au sujet du revenu universel, qui avait été un thème de campagne pour les élections présidentielles 2017 ?

Un intervenant, étudiant en protection sociale à Nanterre

Le revenu universel représente une solution intéressante. L'économiste Bernard FRIOT a montré qu'il était directement lié à la philosophie à l'origine de la Sécurité sociale, à savoir la mutualisation du risque. La question est de savoir si la couverture des gens doit se faire sans que l'on ait à cotiser ni à faire des demandes. La théorie de Bernard FRIOT pousse très loin l'idée de la mutualisation. Il défend l'idée d'un salaire universel, avec un plancher et un plafond. Les citoyens bénéficieraient de ce salaire, sans avoir besoin de travailler. Il leur permettrait de couvrir les différents risques et de subvenir à leurs différents besoins. Le salaire universel n'est plus simplement une base, comme le revenu universel, mais un véritable salaire, au-dessus du salaire minimum. Un tel système implique une mutualisation de l'entreprise et des revenus du capital. La proposition est très éloignée du système libéral dans lequel on se trouve. Le salaire serait le produit d'une cotisation. La richesse de l'entreprise serait directement perçue par les partenaires sociaux et redistribuée selon le niveau de qualification des gens.

J'ai le sentiment que nous avons perdu de vue l'idée de mutualisation du risque dans le système de protection actuel. Une partie des financements provient des impôts et des taxes. On ne se limite plus à des cotisations. Est-il légitime que ces ressources soient prélevées pour être redistribuées à ces différents postes de risque ?

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Qui veut réagir ?

Un conseiller en économie sociale et familiale

Il est question de protection sociale et de droits. Je voudrais signaler que des personnes sont de plus en plus exclues du système, car celui-ci devient très compliqué pour les

habitants des quartiers populaires. L'informatisation devient un rempart. Des personnes ne parviennent plus accéder à leurs droits.

Je constate aussi un manque d'information sur la Sécurité sociale pour les jeunes. Nous avons affaire à des jeunes en recherche d'emploi. Ils sont inscrits dans un processus d'insertion sociale. Ils disposent de très peu d'informations sur la Sécurité sociale. Or, dans un avenir très proche, ces jeunes vont devoir défendre ce système de protection alors qu'ils en sont encore très éloignés. Les quartiers populaires sont éloignés de ces questions et ne sont pas suffisamment représentés dans cette assemblée.

Alexandre BIOSSE DUPLAN, Haute Autorité de Santé

Pendant le débat des présidentielles, deux personnes m'ont marqué dans la défense du revenu universel : Benoît HAMON, avec un modèle de redistribution, et Gaspard KOENIG, qui visait plutôt la responsabilisation des individus. Sans avoir d'avis tranché sur la question, lorsque deux personnes avec des opinions aussi différentes que Benoît HAMON et Gaspard KOENIG défendent la même idée, il faut peut-être en conclure que cette idée n'est pas tout à fait mûre.

Gérard MARDINE, président de l'EN3S

La protection sociale doit-elle d'abord couvrir les risques « naturels », c'est-à-dire le décès, la maladie et le vieillissement ? Ou doit-elle aussi couvrir les risques dus à l'organisation de notre système socio-économique ? Nous voyons bien les difficultés du système à fournir un revenu à tous nos concitoyens. La question ne serait-elle pas d'abord de peser sur la cause, à savoir l'organisation du système socio-économique, pour fournir une activité à nos concitoyens, la protection sociale jouant un rôle de filet ? Ou doit-on envisager la protection sociale comme un palliatif d'un système socio-économique qui comporte des défauts ?

Un intervenant, conseiller à la Caf de Paris

Avant de parler de revenu universel, il faudrait commencer par avoir une meilleure utilisation des cotisations. Le revenu universel coûte de l'argent. Pourquoi ne pas utiliser l'argent des cotisations pour proposer un accompagnement social aux personnes les plus fragiles ? Je constate chaque jour à l'accueil de réels problèmes par rapport à l'accès aux droits. La solution passe par une meilleure orientation des dépenses, pour améliorer la sensibilisation des populations les plus fragiles : jeunes, retraités, sans emploi. Il importe de mieux les informer de leurs droits et qu'ils bénéficient d'un accompagnement supplémentaire. Je vois trop souvent des personnes totalement déconnectées de ce que propose la protection sociale. Il s'agit notamment de personnes illettrées ou totalement éloignées du numérique. Il faut donner des outils à ces gens pour qu'ils aient accès à leurs droits et qu'ils soient accompagnés dans leurs démarches pour que l'argent soit utilisé de manière efficiente.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Vous avez évoqué le numérique et la dématérialisation. Les démarches s'en trouvent-elles simplifiées ou complexifiées ?

Une intervenante, stagiaire assistance sociale à la Caf

Concernant le numérique, il existe deux versants. Pour les personnes à l'aise avec l'informatique, il simplifie les démarches. Elles ne sont pas obligées de se déplacer. En revanche, pour les personnes qui n'ont pas été sensibilisées au numérique, ces démarches les découragent à prétendre aux prestations sociales. Ce sujet représente l'une des réponses à la question du non-recours.

Concernant le revenu universel, Nicolas DUVOUX a écrit un livre dans lequel il explique que la solidarité nationale est remise en cause aujourd'hui. Notre société est basée sur l'insertion par l'emploi. Or, à travers mon stage, j'ai constaté que des personnes étaient vraiment éloignées de l'emploi. Ne devrions-nous pas totalement repenser notre logique ? Il faudrait peut-être remplacer la logique de coût, en considérant que la protection sociale représente plutôt un investissement qui permettra de faire des économies dans la gestion de l'assistance. Le revenu universel correspond à une protection plus égalitaire, que ce soit pour les jeunes, les retraités ou les personnes en situation de précarité.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Avez-vous des idées de services pour faciliter l'accès aux droits ?

Une intervenante, stagiaire assistance sociale à la Caf

Il faut réévaluer les prestations sociales de telle sorte qu'elles permettent réellement aux personnes de vivre. Trop de personnes survivent et demeurent dans une situation de précarité. Il faudrait penser la protection sociale comme un investissement qui permettra de ne pas dépenser encore plus demain.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Il existe tout un courant de pensée qui envisage la protection sociale comme un investissement social. L'idée serait non seulement d'offrir des prestations, mais aussi du service pour accompagner les personnes dans un parcours d'insertion et les sortir de la précarité. Se pose donc la question de la manière de repenser le service public d'accompagnement. Derrière cette idée, la protection sociale ne se limiterait pas uniquement à des prestations monétaires, mais engloberait l'accompagnement des personnes dans un parcours.

Pascal CORMERY, président de la Mutuelle sociale agricole

Je rejoins M. LIBAULT concernant l'accès aux droits. La MSA est essentiellement présente en milieu rural. Se pose donc la question de l'accès numérique, sachant que la France comporte des zones blanches relativement importantes. Dès que l'on parle de dématérialisation, je pense à toutes ces personnes qui ont des difficultés d'accès. C'est la raison pour laquelle nous avons conservé beaucoup d'agents sur le territoire.

Nous accompagnons nos adhérents au-delà de prestations numériques, notamment dans l'insertion vers l'emploi. Il s'agit d'une dimension indispensable pour une population fragile. Près de 120 000 personnes sortent du système scolaire en sachant tout juste lire et écrire. Par nature, elles ont beaucoup de difficultés d'accès à leurs droits. Elles sont incapables de

remplir des formulaires et d'adresser correctement une demande. Il importe donc de maintenir un accompagnement humain vis-à-vis de ces populations.

Un intervenant, Espace de vie sociale Riquet Stalingrad

Je rejoins les propos de M. SIDIBE par rapport à la complexité de l'accompagnement auprès des personnes. Nous nous adaptons aux changements. Nous assurons des accompagnements réguliers auprès de personnes âgées ou de jeunes. La barrière linguistique représente un problème pour les démarches dématérialisées.

Je voudrais que l'on puisse évoquer aussi le régime étudiant. Enfin, je trouve qu'il serait important de proposer des pratiques sportives aux personnes âgées.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Les pratiques sportives adaptées sont de plus en plus préconisées par tous les gériatres et les spécialistes de l'espérance de vie en bonne santé. L'espérance de vie est bonne en France, mais nous pouvons progresser sur l'espérance de vie en bonne santé sans incapacité, ce qui passe par des pratiques d'hygiène de vie. La pratique du sport doit en effet être encouragée pour progresser dans ce domaine. Ce sujet fait partie des recommandations de toute personne qui s'intéresse aux facteurs de l'espérance de vie en bonne santé.

Une intervenante, stagiaire assistante sociale à la Caf

Je voudrais compléter mes propos précédents. Mon intervention ne se limitait pas à la logique financière pour l'accompagnement des personnes, mais surtout par rapport aux personnes éloignées de l'emploi. On ne pense l'insertion que par l'emploi. Or des personnes en sont trop éloignées pour sortir de cette précarité. Les prestations sociales ne leur permettent pas de finir leur fin de mois. Elles doivent faire appel à des organismes comme la Croix Rouge ou le Secours Populaire.

Concernant l'accompagnement social, les travailleurs sociaux sont pris entre deux logiques : la logique des institutions qui mettent la pression sur les travailleurs sociaux, et la logique des personnes que nous recevons. En tant que travailleur social, nous faisons face à cette difficulté. Ces personnes expriment un besoin d'humain dans l'accompagnement. Or, certaines institutions comportent de moins en moins de travailleurs sociaux.

Une intervenante

En entendant les témoignages, je me pose plusieurs questions. A quel moment, les jeunes actifs sont-ils informés de leurs droits ? A quel moment vous explique-t-on ce que signifient certains chiffres sur la fiche de paie et les droits correspondants ? A quel moment vous explique-t-on comment vous participez à cette solidarité nationale que représente la protection sociale ? J'ai le sentiment qu'il n'est pas possible de faire évoluer la protection sociale, parce que vous ne savez pas qui gère toutes ces masses financières, pourquoi elles sont gérées ainsi et qui prend les décisions. On s'adresse à la protection sociale quand on se trouve en situation de problème. Or elle vous accompagne tout au long de la vie. Il s'agit d'un parcours quotidien. J'ai l'impression que personne n'explique quand et comment

s'exerce la protection sociale à laquelle vous participez dès que vous entrez dans la vie active.

Une intervenante

Je voudrais réagir au constat qu'il manque des travailleurs sociaux. Je viens de terminer mes études en développement durable. Je recherche un emploi. Il existe des acteurs pour aider les personnes avec les démarches en ligne. Il s'agit d'associations comme Ici, Innovons pour la citoyenneté, Emmaüs Connect. Certains de ces acteurs travaillent avec des entreprises qui font du mécénat de compétence. Elles mettent à disposition des salariés qui forment des publics éloignés de toutes ces démarches en ligne. Ces formations se passent plutôt bien. J'ai assisté à un projet pilote encadré par le Département de Seine-Saint-Denis. La Caf envisage-t-elle de travailler avec de tels acteurs pour épauler les travailleurs sociaux ?

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Il existe des associations pour aider et former les gens au numérique. Les CAF comportent des espaces numériques.

Une intervenante

Il existe non seulement des réseaux associatifs, mais aussi les PAJ, les Maisons de la justice et du droit. Il s'agit de lieux ressources généralistes, qui ne sont pas uniquement centrés sur les droits sociaux. Des personnes très éloignées de la culture de la sécurité sociale ou de la culture juridique peuvent s'y rendre. Ces lieux sont subventionnés par la politique de la ville. Il existe des partenariats locaux entre les CAF et les représentants locaux de la politique de la ville.

L'intergénérationnel est l'une des pistes pour lutter contre l'« électronisme ». Des associations favorisent par exemple la cohabitation entre des étudiants et des personnes âgées. Ces rapprochements permettent de partager une culture de l'accès aux démarches administratives. En outre, on voit se développer des lieux mobiles qui vont vers des personnes qui ne peuvent pas se déplacer afin de leur permettre d'accéder à un certain nombre de formulaires. Enfin, dans certains cas, quelques éléments d'automatisme peuvent aussi simplifier l'accès aux droits.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Quelqu'un veut-il réagir à ce témoignage qui montre que de nombreuses actions existent ? Elles sont peut-être mal identifiées.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Il est certain que de nombreuses actions existent. Néanmoins, ce sujet d'accès aux droits reste réel. Toutes les statistiques le montrent. La question est de savoir comment nous pourrions mieux répondre à ces enjeux. L'accompagnement doit jouer un rôle important. Pour provoquer un peu, je pourrais vous demander comment passer d'une notion de guichet à une notion d'accompagnement. Cette problématique concerne les services publics en général.

Odile BOURGEOIS, Responsable Autonomie des jeunes, Caf

Parmi les jeunes présents aujourd'hui, nous trouvons des jeunes en service civique engagés dans nos centres sociaux de la Caf. Leur rôle est de faciliter l'accès aux droits, à l'ère de la numérisation. Certains pourraient témoigner pour illustrer le quotidien d'un accueil dans les quartiers. Je précise que la Caf a mis en place des partenariats avec Emmaüs Connect. Nous développons la proximité sur un ensemble d'accès au numérique.

Une intervenante, en service civique

Je m'occupe de faciliter l'accès au numérique. Beaucoup de personnes ont de vraies difficultés avec l'informatique. Elles n'ont pas d'ordinateur chez elles. Elles sont amenées à venir régulièrement. Il s'agit souvent de personnes âgées qui ne comprennent pas le fonctionnement. Nous devons leur créer des adresses email. Au-delà de l'accompagnement, nous déplaçons le problème sans le traiter véritablement.

Une intervenante, étudiante en master 2 de droit de la protection sociale à Nanterre

Je voudrais revenir sur la question de la compréhension du système de protection sociale. Les problèmes ne se posent pas qu'au niveau des prestations Caf, mais concernent aussi les prestations maladie. Quel que soit le milieu social, de nombreuses personnes ne font aucune différence entre la protection sociale, la sécurité sociale, la protection sociale complémentaire, ou entre le système de retraite de base et le système de retraite complémentaire. Personne ne sait qui rembourse quoi à quel moment, ou vers qui s'adresser pour telle ou telle prestation. La JDC va devenir la journée de service universelle. Il pourrait s'agir du bon moment pour faire un point sur le fonctionnement de la protection sociale, afin que tout le monde ait accès à ces informations.

Une intervenante, alternante à la Caf de Paris

Beaucoup de démarches sont mises en place pour aider les populations qui n'ont pas accès à l'informatique. Or de nombreuses personnes sont illettrées ou rencontrent des difficultés de compréhension en français. Comment peuvent-elles s'inscrire dans cet accompagnement au numérique ? Il est d'autant plus difficile pour elles de savoir quels sont leurs droits et vers qui s'orienter pour trouver des réponses. Il existe des aides à l'accueil des Caf, mais tout le monde n'est pas renseigné sur le fait que l'on peut être aidé, même lorsqu'on a des difficultés linguistiques.

Une intervenante, stagiaire à l'AEPCR

On constate une logique du découragement. Des personnes vont donner beaucoup d'elles-mêmes pour avoir accès à leurs droits. Parfois, elles se disent qu'elles vont rester au RSA ou ne pas entamer de démarche pour avoir accès à certains droits. Elles vont préférer rester en situation de survie, quitte à renoncer à certaines aides, car cela implique d'apporter des justificatifs supplémentaires. La logique du découragement prend souvent le dessus. Le travailleur social devient par moments un contrôleur social. Il n'a plus vocation à aider les gens, mais à contrôler leur situation.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Revient beaucoup l'idée que les allocations sont très compliquées pour les gens. Vous dites qu'une partie de l'activité du travailleur social consiste à exercer du contrôle social. On a évoqué l'idée de rendre le système plus automatique. Les revenus des gens peuvent être connus par les administrations. On pourrait imaginer des systèmes moins déclaratifs, ce qui pourrait être une piste pour simplifier l'accès aux droits. L'aspect déclaratif peut effectivement apparaître compliqué pour un certain nombre de personnes.

Un intervenant, conseiller en économie sociale et familiale à l'EVS Riquet-Stalingrad

J'ai participé à un groupe de réflexion de la Caf. On s'est interrogé sur le non-recours aux droits. Plusieurs pistes avaient été évoquées. Dans certains pays, les prestations sont directement versées dès lors que l'on considère que les personnes y ont droit, évitant ainsi tout ce système de contrôle. Il est vrai que, par moments, les personnes que nous accueillons sont frustrées de devoir constamment prouver qu'elles ne trichent pas. Pour moi, ce travail doit s'effectuer en amont entre les différents services, à l'image de ce qui se fait pour les prélèvements. Le fait que les personnes perçoivent directement leurs prestations pourrait être une piste.

Le fonctionnement de la CAF peut paraître difficile pour les personnes fragilisées, car les délais sont trop longs. Il faudrait fluidifier et repenser l'accueil. Il n'est pas normal que des personnes déjà fragilisées reviennent de la CAF en pleurs, car elles n'ont pas obtenu de réponses à leurs questions. Dès lors qu'une personne a effectué une démarche ou déposé un dossier, il faudrait à minima lui remettre un justificatif. Elle saurait ainsi que sa demande a été prise en compte. Il serait également important de donner des indications sur les délais d'attente.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Un mouvement est en cours concernant l'automatisation des prestations au niveau de la prime d'activité. Il est question qu'elle soit versée automatiquement à partir de 2020. Avec le prélèvement à la source, nous avons accès directement aux ressources.

S'agissant des problèmes d'accès aux droits, les CAF ne multiplient-elles pas les rendez-vous individuels ?

Nicolas MITJAVILE, directeur de la CNIEG

Je vous propose à ce stade de faire une première synthèse. Nous avons abordé la problématique de l'accès aux droits, avec plusieurs facettes, à commencer par la question de la pédagogie d'ensemble pour informer les gens de leurs droits. Il s'agit d'un problème de lisibilité et de compréhension.

Il a aussi été question de personnes qui rencontrent de réelles difficultés pour accéder à leurs droits. L'exclusion numérique a été évoquée. L'accompagnement de personnes en situation de détresse représente aussi un enjeu important.

Par ailleurs, se pose le problème de la précarité. J'ai relevé deux mouvements dans la salle. L'un consiste à mettre en avant l'idée du revenu universel. Le second souligne qu'il faut

s'attacher à aider de manière plus concrète les personnes en situation de précarité, en les accompagnant mieux et en leur apportant des prestations qui leur permettent d'être des citoyens à part entière.

Un intervenant

Je voudrais réagir au sujet des délais de traitement des premières demandes des accédants aux droits. Quand des réformes sont mises en œuvre au niveau national sur les prestations sociales, on ne donne pas toujours les moyens aux différents acteurs de la protection sociale. On leur demande de réagir rapidement. Or, ils ne disposent pas toujours de moyens financiers et humains suffisants pour gérer les afflux de demandes. Ils rencontrent donc des difficultés pour accompagner les gens et responsabiliser les personnes fragilisées.

Vincent MAZAURIC, directeur de la Cnaf

L'accueil est un métier, une vocation. Un métier s'organise. Une vocation s'exerce en permanence. La perfection n'est pas de ce monde. Je me rends souvent dans les Caf qui mettent toutes en œuvre un schéma organisé au niveau national. Nous veillons à être disponibles et à respecter chacun, en tenant compte d'un usage plus ou moins aisé du numérique. Nous essayons d'avoir une ouverture maximale. Nous organisons un accueil sur rendez-vous, pour éviter une perte de temps inutile à l'usager.

Désormais, chaque caisse offre un nouveau service d'accueil humain et préparé, mais à distance, à travers un rendez-vous en visiophone. J'espère que ce nouveau dispositif générera des gains de temps. La Caf s'efforce de travailler le plus vite possible. Nous tenons nos objectifs de traitement de demandes de minima sociaux en moins de 10 jours. Il est naturel que des compléments soient demandés dans certains cas. Nous veillons à ne pas en demander trop.

Le vrai problème a à voir avec une réelle complexité du système. Les prestations sociales ne sont pas faciles à comprendre ou à percevoir. On peut se tromper en ayant à faire 4 fois par an une déclaration trimestrielle de ressources. En comparaison, payer ses impôts peut paraître assez simple. Bénéficier de prestations sociales peut être simplissime dans certains cas, comme pour les allocations familiales, ou sensiblement plus compliqué (RSA, prime d'activité, allocation adulte handicapé). Une réflexion est en cours pour rendre les choses plus simples, par exemple en allant rechercher les revenus de la personne qui serviront à calculer ses droits. Je me permets de souligner la différence avec une complète automatisation.

La vraie question est de savoir si l'on doit continuer de demander une prestation sociale ou non. Au-delà de la partie technique, il s'agit d'une question de principe.

Je remercie l'intervenant précédent qui a eu une pensée pour les ressources des Caf. Je suis reconnaissant au gouvernement d'avoir augmenté leur force de travail de 140 emplois pérennes pour nous aider à rendre un meilleur service. Nous avons reçu en moins de 2 mois plus d'un million de demandes nouvelles de prime d'activité. Il nous en reste 25 000 à traiter.

Une intervenante

Il existe beaucoup d'aides. Il est difficile de s'y retrouver pour chacun des concitoyens, entre ce qu'ils ont droit, ce à quoi ils peuvent prétendre. Toutes ces aides visent à répondre à des

situations particulières de la vie, que ce soient les jeunes qui ont besoin de se loger jusqu'aux retraités qui ont besoin de se nourrir. L'automatisation peut permettre de donner accès à des droits ou à en priver. Une fois que le demandeur a terminé son parcours du combattant et que son dossier est instruit, il faut parfois attendre 5 ou 6 mois pour obtenir une réponse, par exemple pour une demande de minimum vieillesse. En général, la personne qui fait cette demande n'a pas du tout de moyens. Or elle reçoit un message lui indiquant que sa demande sera traitée dans un délai compris entre 10 jours et 6 mois. Pendant ce temps, cette personne va survivre. On ne devrait même pas se poser la question du traitement dans un tel cas. Le minimum devrait lui être accordé, quitte à réétudier sa situation le jour où le dossier peut être traité.

Au-delà de la complexité des démarches, on constate un manque d'hommes pour traiter les dossiers et pour gérer les situations prioritaires. De plus, la crainte est qu'au bout de 5 mois, la personne reçoit un courrier lui signalant qu'il manque tel ou tel papier. Le courrier indiquera que son dossier est suivi par une personne, sans préciser le numéro de téléphone, l'adresse mail, ou l'adresse courrier. Pendant ce temps, pour survivre, la personne fera appel aux Restos du Cœur. Les cas d'extrême urgence ne devraient pas nécessiter d'attente. Les services qui accueillent cette personne sont totalement démunis.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Il est vrai que les écrits ne sont pas toujours très compréhensibles. Des progrès doivent encore être réalisés dans ce domaine. Le travail de l'écrit reste un vrai sujet.

Une intervenante, gestionnaire conseillère allocataire à la Caf

Je voudrais réagir à la question des traitements de dossiers qui prendraient plusieurs mois. Ces cas restent rares. Nous essayons de traiter le plus rapidement les dossiers. Les retards sont le plus souvent liés à des contrôles. Si les gens n'ont pas reçu la demande de justificatif chez eux, le dossier sera bloqué, ce qui suspend automatiquement leurs droits. Tant que nous n'avons pas de réponse, le blocage peut durer longtemps, car il est ensuite traité par le service de l'agence comptable.

En ouverture de droit, les délais de traitement actuels sont de deux mois. Si un seul document manque, le traitement sera repoussé de deux mois. C'est la raison pour laquelle un problème dans le traitement de dossier peut se répercuter sur plusieurs mois. Le cas évoqué précédemment d'un traitement qui s'étend sur 6 mois ne correspond pas à la généralité. Nous recevons ces personnes au guichet. Parfois, nous ne pouvons rien faire, car il manque tel ou tel document. Nous devons appliquer des règles. Sur le plan humain, nous aimerions pouvoir aider ces personnes, mais nous sommes tenus par la réglementation.

La question qui se pose peut donc être celle de la simplification de la législation pour faciliter l'accès aux droits. Les conseillers de la Caf reçoivent une formation de 9 mois. Puis nous recevons le public au guichet et nous ne disposons que de 15 minutes pour répondre. En si peu de temps, il est difficile de leur expliquer la manière dont leur dossier sera traité.

En matière de délais de traitement, nous essayons d'être le plus possible à jour. Que ce soit par mail ou à l'accueil, nous indiquons toujours les délais de traitement. La personne repart avec cette information. Nous avons connu un flux de demandes de prime d'activité, que ce soit à l'accueil ou au traitement des dossiers, ce qui a occasionné une énorme surcharge de travail. Au début, le délai de traitement n'était que d'un mois. Nous nous adaptons aux

décisions qui sont prises, ce qui crée parfois des situations déstabilisantes pour le public comme pour les agents.

On nous demande régulièrement d'expliquer les textes de loi, ce qui reste compliqué. Avant de devenir agent de la Caf, je ne connaissais rien des prestations. Personne ne connaît la Caf. Les campagnes de publicité ne sont pas suffisamment claires et pas assez nombreuses.

D'une manière générale, il faudrait s'orienter vers une autonomisation des prestations. L'accès à l'information et la dématérialisation sont aussi une amélioration pour le traitement des dossiers. Quand on reçoit une pièce via Internet, elle peut être liquidée automatiquement sans être vue par un agent, ce qui peut cependant créer des problèmes, car les agents n'ont aucune information sur le dossier.

S'agissant de la mise en place de droits automatiques, le système actuel repose sur le déclaratif. On ne demande pas aux gens de se justifier. Il faut avoir conscience du nombre de personnes qui nous disent qu'ils auraient dû déclarer leur situation autrement pour bénéficier de prestations supplémentaires. On ne peut pas faire confiance à 100 %. Il existe toujours un risque résiduel. Une automatisation des droits paraît risquée. Il existe trop de paramètres qui doivent être déterminés en amont. Le système mérite d'être amélioré. On énumère beaucoup de problèmes, mais nous avons trop peu de réponses.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

J'interromps les débats quelques instants pour accueillir Agnès BUZYN, ministre de la Santé et des Solidarités. Nous sommes très honorés de votre présence pour ce débat sur la protection sociale. La salle est composée de beaucoup de jeunes, d'étudiants, d'actifs de la CAF. Les sujets balayés sont très divers.

Nicolas MITJAVILE, directeur de la CNIEG

Je vous propose une synthèse. Plusieurs grands thèmes ont été abordés. L'un des premiers concerne la pédagogie pour mieux expliquer aux Français notre système de protection sociale. Même les gens qui ont accès à leurs droits ne savent pas toujours pourquoi ils cotisent à tel ou tel organisme, à quoi correspond le régime complémentaire, pourquoi ils reçoivent telle ou telle prestation. Il existe une difficulté de lisibilité et de compréhension, même pour les mieux informés. L'une des idées évoquées serait d'avoir très tôt une pédagogie adaptée sur notre système de protection sociale.

Le second thème concerne l'accès aux droits, avec plusieurs sous-thématiques. L'accès aux droits n'est pas toujours simple, même pour une personne insérée. Il est d'autant plus difficile pour les personnes en situation de précarité. Nous avons évoqué le problème de l'exclusion numérique et de l'accompagnement.

La question du revenu universel a été soulevée. Mais certains intervenants ont également estimé qu'il ne résoudrait pas tout, considérant qu'il fallait se concentrer sur les personnes en situation de grande précarité.

Enfin, nous avons évoqué l'éventuelle automaticité des prestations, en faisant le parallèle avec l'automaticité des prélèvements.

Une intervenante, étudiante en master 2 de droit de la protection sociale à Nanterre

L'effectivité des droits sociaux est un débat ancien, mais qui reste d'actualité. L'information des citoyens est primordiale, comme nous l'avons vu avec le mouvement des gilets jaunes. La médiatisation de la prime d'activité a généré une explosion des demandes. Au-delà de l'accompagnement, il importe de comprendre à quoi correspond une cotisation patronale ou une cotisation salariale. Le non-recours au droit engendre un coût pour la société. En effet, la prise en charge trop tardive d'une personne en difficulté engendre des coûts plus importants. L'information est primordiale. Il faut faire comprendre à un individu les droits auxquels il peut avoir accès.

Je suis en alternance à la Cnam de Seine-Saint-Denis. Nous avons des contentieux avec des assurés qui n'ont pas suffisamment cotisé. Ils se retrouvent avec des trop-perçus. Aujourd'hui, ils sont au chômage et n'ont pas suffisamment de ressources pour rembourser les indus. Certaines situations pourraient être évitées avec une meilleure information.

Une intervenante

Au-delà de la question du délai de traitement, chaque fois qu'une personne dépose un dossier pour avoir accès à un droit ou pour renouveler un droit, on devrait lui confirmer que le dossier est complet. Dans certaines caisses, comme l'assurance maladie, ils refusent systématiquement de vérifier si le dossier est complet. L'utilisateur va alors attendre 2 mois pour obtenir une réponse. Au bout de ces 2 mois, il recevra une lettre lui indiquant que le dossier n'est pas complet. Après la réponse à cette lettre, l'utilisateur doit encore attendre 2 mois. Vérifier les dossiers à l'accueil serait plus simple pour les personnes et permettrait aux assurés d'avoir accès à leur droit plus rapidement.

Pascal CORMERY, président de la Mutuelle Sociale Agricole

En matière d'accès aux droits, nous avons mis en place dans beaucoup de caisses des bus numériques, en partenariat avec Emmaüs Connect.

Concernant la prévention santé des personnes âgées, nous avons mis en place un partenariat avec la CNAV et les Associations santé, éducation et prévention sur les territoires ruraux. Nous organisons des ateliers avec des bénévoles sur l'alimentation, l'activité physique. Ces ateliers sont gratuits et accessibles non seulement à nos ressortissants, mais aussi à l'ensemble de la population. L'objectif est d'accompagner les gens pour les maintenir le plus longtemps possible à leur domicile.

Une intervenante

Les régimes complémentaires AGIRC-ARRCO font la même chose. A partir du jour où vous travaillez dans une entreprise privée, au premier euro cotisé, vous avez droit à toutes les activités annexes que développent les régimes de retraite AGIRC-ARRCO. Il s'agit d'actions sociales de prévention. On participe au financement de nombreuses associations locales pour toucher les publics les plus éloignés des centres villes et leur apporter de la prévention et des services.

Précédemment, il était question de fracture numérique. Les régimes complémentaires du privé ont lancé un vaste programme en lien avec le service civique et Unis-Cité pour former des jeunes éloignés du numérique qui sont incapables de déposer un dossier sur Internet.

Par ailleurs, nous estimons que les mairies représentent un point d'entrée naturel vers les services publics. Nous mettons en relation les jeunes formés pour aider des personnes âgées détectées par les services sociaux et leur expliquer le numérique. Nous essayons de trouver des solutions face à la montagne de documents que l'on reçoit dans sa boîte aux lettres. Les jeunes formés expliquent aux personnes âgées comment s'en sortir.

Les caisses de retraite se mobilisent sur ces enjeux. Nous essayons de proposer des solutions pour les gens qui arrivent à la retraite. De même, nous essayons de former les gens à leur arrivée en retraite. A partir de 50 ans, nous proposons des services totalement gratuits pour leur expliquer comment va se dérouler leur départ en retraite. Cependant, ces actions restent relativement peu connues du grand public.

Un intervenant, EVS Riquet-Stalingrad

Les demandes en ligne sont censées faciliter l'accès aux droits. Mais tout dépend des publics concernés. Nous savons que les gens qui ont des facilités avec le numérique ont accès simplement à leurs droits. En revanche, ce système peut être problématique pour les gens qui ont des difficultés avec le numérique. Au sein de l'EVS, nous essayons de développer les échanges de bonnes pratiques à travers des ateliers organisés dans notre structure. Nous accueillons des jeunes, des personnes âgées et des familles. Parmi eux, certains ont des facilités avec le numérique, notamment les jeunes. Avec leur smartphone, ils peuvent scanner des documents. Il faut développer ces échanges pour permettre de faciliter l'accès aux droits.

Une intervenante

Je voudrais évoquer la difficulté pour les jeunes de devenir indépendants et de commencer dans la vie. J'ai la chance d'avoir fait de l'alternance. Pendant ma recherche d'emploi, je touche le chômage. Beaucoup d'amis n'ont pas pu faire d'alternance. Pourquoi le RSA ne commence qu'à 25 ans ? Ne pourrait-on pas imaginer une forme d'allocation pour ceux qui ont suivi des stages ? Certains jeunes commencent avec des contrats courts. Il faut une certaine durée pour obtenir des droits au chômage et à la retraite avec ces contrats précaires. Ne pourrait-on pas imaginer un système plus proportionnel ? Il est difficile pour les jeunes de commencer à être indépendants financièrement.

Une intervenante

J'ai fait ma JAPD tardivement. Je me suis rendu compte de toutes les propositions qui étaient faites aux jeunes. J'ai eu le sentiment qu'aucun n'avait entendu parler de service civique, durant lequel ils pouvaient réfléchir à leur avenir, passer le permis, suivre des formations, bénéficier d'une protection sociale. Il faudrait peut-être accentuer l'information sur ces sujets au lycée et au collège pour leur montrer qu'ils peuvent accéder à un emploi grâce au service civique.

Sabrina, référente des services civiques à la Caf de Paris

Nous accueillons un service civique par centre social, soit 6 au total. Le service civique constitue un bon tremplin. Il permet aux jeunes d'explorer de nouvelles pistes. Les indemnités demeurent assez faibles, avec 475 euros versés par l'Etat et 107,58 euros par la structure d'accueil. Des majorations sont possibles pour les jeunes qui vivent dans leur foyer

avec des parents au RSA ou qui sont boursiers échelon 6 ou 7. Les jeunes sont souvent obligés de cumuler leur service civique avec un autre emploi. La Caf de Paris propose des missions de 8 mois. Le dispositif est ouvert aux jeunes de 18 à 25 ans. Leur mission est de 24 heures par semaine au minimum. Les services civiques ont un statut d'étudiant. Ils sont éligibles au régime de sécurité sociale général.

Un intervenant, conseiller en économie sociale et familiale à l'EVS Riquet-Stalingrad

Je voudrais revenir sur le manque d'information en direction des jeunes. La question des droits a besoin d'être fédérée. Les quartiers populaires comportent parfois trop de structures jeunesse. On a l'impression que, pour chaque droit, ils doivent se rendre dans telle ou telle structure. Ce système mériterait d'être plus centralisé. Selon sa tranche d'âge, quand un jeune a une question, il n'aurait qu'à se rendre à un seul endroit pour être orienté. Il existe trop de structures et trop de dispositifs qui ne sont pas suffisamment accessibles.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Je vous propose d'évoquer la question de l'accès aux soins et que l'on profite de la présence de la ministre de la Santé pour débattre de ce sujet. Sur les ronds-points, les gilets jaunes parlent beaucoup de déserts médicaux, de difficultés d'accès aux soins. Les délais d'attente sont de plus en plus longs. Ces questions vous touchent-elles ?

Une intervenante

Je voulais profiter de la présence de la ministre pour l'interroger sur la réforme du régime des retraites. Un service spécifique est en train de se mettre en place pour les lunettes et le dentaire pour l'ensemble des Français, sous forme de contrat avec la Sécurité sociale. Les régimes complémentaires vont compléter ce service de soins. J'ai le sentiment que ce qui relevait de la responsabilité de la Sécurité sociale est en train d'être transféré vers les mutuelles complémentaires, avec le risque d'une augmentation des cotisations.

Nous avons la chance d'avoir un système de santé très opérationnel et qui fonctionne bien. Nous avons toujours ce problème des travailleurs en milieu hospitalier qui sont en situation de fatigue extrême car ils sont en sous-effectif. De par leur travail et leurs cotisations, les salariés font fonctionner le système de redistribution et de protection sociale. J'aimerais votre avis sur ce qui est en train de se mettre en place.

Gérard MARDINE, président de l'EN3S

L'Etat a en partie démissionné de son rôle d'aménageur du territoire. Dans les zones rurales, on constate de vraies difficultés d'accès aux soins. Des hôpitaux ferment, ce qui a des effets induits. Les services de secours se retrouvent à transporter des gens dans un hôpital à 60 km. Les missions durent 3 heures. Ils ont donc besoin de moyens supplémentaires pour continuer à assurer leur service. Se pose ainsi la question de l'aménagement du territoire, dont la localisation d'activités économiques. La mission de l'Etat dans ce domaine conditionne d'autres problématiques, comme l'accès aux soins en particulier.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

La loi Santé arrive au Parlement. Elle comporte beaucoup de mesures pour organiser la gradation des soins et répondre à ce problème des déserts médicaux.

Une intervenante, étudiante en master 2 de droit de la protection sociale à Nanterre

Je voudrais revenir sur la question de la réforme de la prise en charge renforcée. Elle va toucher beaucoup de mutuelles. Je m'interroge sur sa mise en place vis-à-vis des distributeurs et des fabricants. Comment le contrôle sera-t-il effectué ? Comment fonctionnera la pénalité financière prévue par la loi ? Comment les membres du comité de suivi, qui ne comporte pas de professionnels, pourront contrôler ces dispositifs médicaux, alors qu'ils n'en ont pas toujours la compétence ? Comment pourrons-nous avoir l'assurance que le patient a bien été informé sur la prise en charge et qu'il a pu faire un vrai choix entre une solution avec un reste à charge et une solution du panier renforcé ?

Une intervenante, étudiante en sciences politiques

Pourquoi continue-t-on de demander aux gens d'avancer les frais médicaux, alors que de nombreux articles de chercheurs démontrent que le co-paiement n'est pas forcément utile ? L'absence de paiement par les usagers ne mène à aucun abus. Pourquoi ne met-on pas en place un système de remboursement direct des frais aux professionnels de santé ? Il est difficile d'avancer les frais de santé pour les étudiants et les précaires.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Certains soulignent qu'il est important de payer, car ce geste rappelle que la santé n'est pas gratuite. Elle représente 200 milliards d'euros.

Un intervenant

Le manque de moyens empêche certains de suivre des soins. Les personnes précaires vont renoncer à consulter un médecin traitant, par manque de moyens.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Les personnes dans une situation de précarité bénéficient théoriquement de la CMU. L'accès aux soins ne devrait donc pas représenter un problème financier pour elles.

Un intervenant

Il s'agit aussi d'un problème d'accès aux droits. Certains ne savent pas comment bénéficier de la CMU, pour des problèmes de barrière linguistique ou de difficultés liées à la dématérialisation.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Une réforme facilite l'accès à la complémentaire santé.

Un intervenant, service civique

La France consomme trop de médicaments. On prend des Doliprane comme des bonbons. Plus on prend de médicaments, moins ils sont efficaces et moins ils sont efficaces, plus on en prend. Cette manière de consommer des médicaments représente un certain coût, sans compter les effets sur la santé. Il faudrait peut-être une meilleure sensibilisation sur les médicaments. De plus, les laboratoires pharmaceutiques ne sont pas toujours honnêtes sur le prix des médicaments.

Un intervenant, dirigeant d'une mutuelle

Le 100 % Santé a des répercussions sur les professionnels et sur les organismes complémentaires. Il homogénéise les prestations entre les mutuelles et il encadre les prestations hors 100 % Santé, avec les contrats responsables. Il s'agit d'un changement très important par rapport à une situation très inégalitaire entre les différents régimes complémentaires et par rapport aux contributions des personnes, liées aux déductions fiscales, au financement employeur. On introduit un élément qui dynamite la logique actuelle. Quel est le sort de cette réforme par rapport à l'évolution des régimes de protection complémentaire, que ce soit en termes de prestation ou de cotisation ?

Le 100 % Santé concerne l'optique, le dentaire et l'audioprothèse. Il va introduire un bouleversement au niveau des professionnels. La réforme aura le plus d'impact sur l'audioprothèse, car elle va obliger les mutuelles à assurer leurs engagements de manière globale. Ne faudrait-il pas lancer une réflexion sur la redéfinition des champs propres aux complémentaires santé et à la Sécurité sociale ? Je pense notamment aux médicaments. La consommation est très élevée dans la population française. On constate une augmentation très forte de la consommation de médicaments liés à des maladies graves, notamment en milieu hospitalier. Cette hausse pourrait conduire les pouvoirs publics à limiter les remboursements pour les médicaments courants qui pèsent sur la Sécurité sociale, alors même qu'elle doit faire face à de nouveaux engagements.

Une intervenante, stagiaire assistante sociale à la Caf de Paris

Il a été question de l'accès aux soins pour une personne précaire. Normalement, ces populations ont droit à la CMU. Or il faut savoir qu'un tiers des professionnels de santé refusent de les accueillir sans avance de frais, ce qui est illégal. Un professionnel de santé ne devrait pas refuser. Les patients devraient porter plainte. Mais les personnes précaires sont souvent éloignées de ce genre d'information. Quelles dispositions peut-on prendre face à ces situations ?

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Si vous connaissez des cas, votre mission d'accompagnement consiste aussi à les signaler. Les pouvoirs publics sont très attentifs à ces problèmes. Les professionnels n'ont pas le droit de refuser d'accueillir une personne pour ce motif. Cependant, il serait étonnant de ne pas trouver un professionnel de santé acceptant la CMU dans un secteur donné.

Une intervenante, stagiaire assistante sociale à la Caf de Paris

Dans mon cas personnel, à une époque de ma vie, j'ai été bénéficiaire de la CMU. Certains professionnels de santé affichent clairement leur refus de la CMU, même sur leur page Doctolib. Aucune sanction n'est prise contre ces personnes. Il faudrait avoir une réflexion pour inciter les professionnels de santé à accepter les bénéficiaires de la CMU.

Marie-Hélène MITJAVILE, conseiller d'Etat

Je suis frappée d'entendre parler de problèmes d'accès à la protection sociale et d'accès à l'emploi pour les jeunes. On pourrait penser que pour les personnes salariées, tout le dispositif fonctionne et il n'y aurait pas à s'inquiéter. Le système français est reconnu pour une certaine efficacité et une certaine excellence. Mais beaucoup se posent la question de l'accès aux soins avec la difficulté du tiers payant. Ne faudrait-il pas repenser le développement d'une médecine de dispensaire ?

S'agissant de la médecine performante, quelle est la perspective en termes d'égalité pour les territoires ? La situation n'est pas la même à Paris ou au fin fond du Cantal. Certaines spécialités sont en déshérence, comme la psychiatrie. Cette situation est très préoccupante pour les personnels et pour les familles.

Je voudrais enfin aborder le thème de la dépendance. M. LIBAULT va prochainement rendre son rapport. Cette question est préoccupante dans une société. La protection sociale ne se limite pas à l'entrée dans le marché de l'emploi. Ces sujets sont au cœur de la protection sociale.

Une intervenante, étudiante en master 2 de droit de la protection sociale à Nanterre

Je voudrais revenir sur l'état des lieux présenté en début de débat. Il a été question de la retraite et des mesures incitatives de maintien dans l'emploi. Reculer l'âge de la retraite est-il une solution ou ne risque-t-on pas d'accentuer d'autres risques ? Maintenir plus longtemps les gens dans l'emploi ne risque-t-il pas de se traduire par une augmentation des indemnités journalières en raison des hausses des arrêts de travail ? On peut aussi le craindre.

Pascal CORMERY, président de la Mutuelle sociale agricole

L'accès aux soins dans les territoires ruraux est aussi lié au problème d'attractivité des campagnes. Il ne suffit pas de construire des maisons de santé. Encore faut-il que les professionnels de santé veuillent y exercer. Je constate dans certains départements un réel isolement des populations par rapport aux soins. Les professionnels de santé ne sont pas attirés par certains secteurs. De plus, lorsqu'un médecin accepte, son conjoint ne va pas toujours trouver d'emploi à proximité.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

L'installation des médecins représente un enjeu complexe. La loi Santé comporte une série de mesures. 400 médecins salariés seront envoyés dans des zones sous-denses.

Une intervenante, étudiante en master 2 de droit de la protection sociale à Nanterre

Sur ce sujet, la télémedecine est présentée comme une solution pour les petits rendez-vous qui ne nécessitent pas d'examens approfondis.

Une intervenante

Je voudrais réagir à propos de l'âge de départ en retraite. On ne tombe pas forcément plus malade parce qu'on travaille entre 63 et 65 ans. Ce sujet concerne autant le gouvernement que ce qui se passe dans l'entreprise. Il faut que l'entreprise réunisse des conditions de travail favorables pour permettre d'arriver en bonne santé jusqu'à l'âge de la retraite, quel qu'il soit. Pour bénéficier d'une retraite, il faut avoir cotisé au préalable. L'âge de départ à la retraite et le temps de cotisation sont deux facteurs à associer en permanence. On ne peut pas se limiter à une question d'âge.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Jean-Paul DELEVOYE travaille sur ces sujets assidûment. Une réforme des retraites est en préparation.

Une intervenante, étudiante en master 2 de droit de la protection sociale à Nanterre

Je suis peut-être allée trop vite. AGIRC-ARRCO fonctionne avec un système de surcote ou de décote. Pour partir à la retraite à taux plein, une personne doit rester une année supplémentaire. Ces mesures incitent à rester dans l'emploi.

Une intervenante

Les accidents du travail ne sont pas plus nombreux avec le recul de l'âge de départ à la retraite. En revanche, ils engendrent un taux d'incapacité plus important avec l'âge.

Denis LIMOUSIN, Mutualité Française Nouvelle Aquitaine

Nous avons mené une opération en Nouvelle Aquitaine sur la problématique de la prévention. Toute la prévention primaire fonctionne plutôt bien. En revanche, la prévention secondaire, c'est-à-dire celle qui concerne les personnes fragiles ou les personnes en situation de handicap, pose un vrai problème.

S'agissant des personnes âgées, il existe un certain nombre d'expériences de partenariats entre les hôpitaux publics, la Mutualité Française et les cliniques privées. Ils permettent de développer des fonctionnements transverses. Le mot de « dispensaire » peut faire peur à une génération. L'idée est bien d'aller au-delà des simples maisons de santé dans les zones rurales.

Nous avons évoqué la problématique de l'isolement des personnes âgées, qui pose aujourd'hui de vrais problèmes. Dans le même temps, on assiste à un EHPAD bashing qui est dramatique pour les pensionnaires, leur famille et les personnels. Il importe de sortir de cette situation. La responsabilité n'incombe pas seulement au ministère, mais à la société dans son ensemble.

Dans les Landes, il existe un projet de village Alzheimer, qui vise à faire cohabiter actifs, jeunes, retraités et retraités dépendants. Nous aurions intérêt à nous inspirer des Anglais, avec leur projet « Dementia in the family ». Il s'agit d'une piste de travail intéressante pour l'avenir.

Enfin, je voudrais aborder la problématique du financement. Nous avons de nombreuses bonnes idées, que ce soit dans les mutuelles ou dans les services publics. J'ai entendu des propositions formidables des jeunes. Mais nous allons devoir réellement nous poser la question des moyens. Où aller chercher l'argent ? L'assiette de cotisation doit-elle être élargie ou calculée différemment ? Les proportionnalités sont-elles bonnes ? La réponse passera indirectement par la simplification. On ne peut pas continuer à avoir un système si complexe, qui pose des difficultés impossibles à résoudre d'un point de vue mathématique.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Une loi sur la dépendance est en préparation. Elle est prévue pour l'année. Dominique LIBAULT doit remettre son rapport avec de nombreuses propositions.

Une intervenante, élève à l'EN3S

Je profite de l'intervention de mon prédécesseur sur le financement pour rappeler que la mission portée par Alexandre GARDETTE prévoit l'harmonisation du système fiscal et social. Dans ce mouvement de mise en cohérence et dans cette simplification, quel sera le rôle dévolu aux URSSAF dans la Sécurité sociale de demain ?

Un intervenant, élève à l'EN3S

J'ai une question volontairement provocatrice concernant l'accès aux soins. Quand osera-t-on enfin s'attaquer en France aux problèmes de la médecine libérale ? Certains refusent de recevoir des personnes à la CMU. Ils s'installent où ils veulent. Ils bénéficient de nombreux avantages. Des pays de tradition plus libérale que la France ont mis en place d'autres systèmes.

Un intervenant, dirigeant de mutuelle

Concernant l'âge de départ à la retraite, je suis frappé par le fait que l'on ne parle jamais du droit au travail des seniors. Nous sommes très hypocrites. Quand on augmente le nombre d'annuités, encore faut-il permettre aux seniors de pouvoir travailler. Or, nous savons qu'à partir de 50 ans, ils sont la variable d'ajustement des entreprises pour faire face aux évolutions technologiques. Ce fonctionnement produit des résultats catastrophiques, car on met des gens dans un chômage de longue durée. De plus, les entreprises perdent du savoir, ce qui est un mauvais calcul. Ne pourrait-on pas obliger les entreprises à mener une négociation sociale avec des primes de reconversion, de telle sorte que l'on puisse changer de métier à 50 ans, ce qui serait la condition nécessaire pour pouvoir travailler jusqu'à 62 ans ? Il est exclu de penser que l'on pourra conserver la même activité dans un certain nombre de métiers au-delà d'une cinquantaine d'années. Ce problème devrait être mis en lumière par la réforme des régimes spéciaux. On oblige les entreprises à mener des négociations sociales sur la parité hommes-femmes. Pourquoi rien n'est-il fait aussi pour les seniors ?

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Permettre le maintien dans l'emploi le plus longtemps possible en modifiant les postes de travail figurait parmi les propositions du rapport OUSTRIC sur les arrêts de travail. Ces sujets sont sur la table.

Une intervenante

S'agissant des problèmes de CMU, je rappelle qu'il existe une commission des refus de soins, un conseil de l'ordre et un défenseur des droits.

Il existe des problèmes spécifiques d'accès aux soins pour les personnes handicapées. On constate une hausse de leur venue aux urgences par défaut, car ils ne trouvent pas d'autres solutions. Par ailleurs, il faudrait travailler à une meilleure identification des professionnels de santé équipés pour réaliser certains examens ou qui sont formés pour communiquer avec des personnes ayant un handicap communicationnel. On pourrait par exemple trouver sur Internet les lieux où les personnes handicapées peuvent être examinées. Une femme en fauteuil ne saura pas facilement où elle peut subir un examen gynécologique. Tout le monde ne sait pas communiquer avec une personne autiste.

Enfin, on assiste au développement des campagnes de prévention des infarctus des femmes. Il existe des problématiques spécifiques de la santé des femmes. Les accidents du travail se dégradent pour elles. Leur espérance de vie commence à plafonner. Ne faudrait-il pas développer la prévention sur ces sujets ?

Nicolas MITJAVILE, directeur de la CNIEG

Je vous propose de donner la parole à Mme BUZYN.

Agnès BUZYN, ministre de la Santé et des Solidarités

Merci du temps que vous accordez à ce sujet majeur. La crise des gilets jaunes montre l'émergence d'une vraie prise de conscience que la cohésion sociale s'était défaite et de difficultés ressenties par nos concitoyens qui, malgré un système de protection sociale hors norme, ne parviennent pas à résoudre certaines problématiques. Avoir un débat spécifique sur la protection sociale avec des acteurs, des gens de terrain, des étudiants, des mutualistes était très important afin d'avoir des retours de terrain et entendre votre vision.

Ce système s'est construit au fil du temps par sédimentations successives de dispositifs. Il montre une complexité absolue, que ce soit pour l'accès aux droits ou l'accès aux soins. Pour gérer les allocations familiales, il existe près de 2 000 algorithmes permettant d'accéder à telle ou telle prestation. On a cherché à s'approcher au plus près des besoins en répondant par des mécanismes spécifiques. De ce fait, on a tellement complexifié le système que l'on aboutit à un renoncement aux droits pour beaucoup. Nous allons devoir trouver un équilibre entre la simplification et la nécessaire adaptation du système aux spécificités. Les familles monoparentales émergent comme un sujet majeur, alors qu'il existe des dispositifs spécifiques comme l'allocation au soutien de famille, l'aide à la garde d'enfants dédiée aux familles monoparentales. L'accompagnement est insuffisant. Dans notre système de protection sociale, on balance en permanence entre universalité et spécificité.

Le défi du système de protection sociale du XXI^e siècle est d'améliorer l'accès au droit. Le gouvernement cherche à développer la contemporanéité des bases ressources qui vont nous permettre d'être au plus près des ressources des personnes pour qu'elles aient accès à leurs vrais besoins d'allocation, mais aussi de développer l'accès aux droits automatisé. Plus nous disposerons de bases ressources fiables et contemporaines, plus nous serons capables de combler cette difficulté et les problèmes d'information. Certains publics échapperont toujours à l'information. Le système est tellement cloisonné, avec tellement d'acteurs différents. Chacun délivre des informations qui ont été élaborées par les structures mais personne ne s'est jamais réellement mis à la place de l'usager pour lui apporter une information la plus transversale possible.

Je suis en train de travailler à la question du guichet unique. On ne peut pas mettre l'usager devant 10 guichets différents, avec des informations systématiquement parcellaires. L'usager est baladé d'un dispositif vers un autre. En permanence, on lui rétorque qu'il doit se rendre dans un autre guichet. Un tel système rend les gens fous. Nous devons arrêter de penser structure, mais vraiment penser usager. Cette évolution suppose un bouleversement de nos administrations, de nos opérateurs, de nos hôpitaux, de nos professionnels. Les acteurs doivent arrêter de penser à ce qu'ils sont, mais penser à qui ils s'adressent. Ce grand bouleversement représente pour moi une solution pour sortir du grand débat et répondre aux nombreuses interrogations. Les Français sont dans des situations d'épuisement face aux structures, même de très bonne volonté. Les agents font preuve d'un vrai dévouement. Ils s'engagent personnellement, que ce soit dans les Caf, les centres d'action sociale. Vous avez la volonté chevillée au corps d'aider les gens. Pourtant, nous ne parvenons pas à toucher toutes les personnes que nous devrions. Certaines restent désemparées. Nous avons besoin de remettre en cause la façon dont nous délivrons les prestations sociales.

Dans mon esprit, solidarité et santé sont intimement liées. Je suis ministre des solidarités et de la santé. La précarité entraîne des problèmes de santé. Les problèmes de santé entraînent de la précarité. Quand je pense prévention dans le champ de la santé, je pense aussi prévention de la précarité. J'ai pensé le plan de lutte contre la pauvreté exactement comme j'aurais pensé un plan santé, c'est-à-dire en me mettant dans le parcours de vie d'une personne et en essayant de voir à quels moments il y a des pertes de chances par rapport à l'éducation, aux droits fondamentaux, et à quels moments ces jeunes seront progressivement assignés à résidence et plus en capacité de s'insérer dans la société. Que ce soit pour la santé ou la précarité, je pense toujours parcours de vie. Et je pense toujours prévention avant de penser curatif.

Il est vrai que le système de santé ou de solidarité a été essentiellement curatif. Avec nos prestations et nos allocations, nous venons réparer des situations. Nous n'avons pas suffisamment été capables d'être dans la prévention. L'accompagnement et la simplification pour renforcer l'accès aux droits seront les maîtres mots. Je vais essayer d'aller vers un guichet unique. Ce travail est en cours. Il me semble indispensable de simplifier la vie des gens au quotidien.

Nous devons décroisonner nos politiques. Tout est lié : éducation, santé, précarité, logement. On ne peut pas penser une politique qui se veut au plus près des besoins sans qu'il y ait une cohérence d'ensemble. Je travaille énormément avec le ministre Julien DENORMANDIE sur le logement, et avec Jean-Michel BLANQUER sur l'éducation à la santé. Le décroisonnement est un mot fondamental.

L'Etat peut fixer des objectifs et une stratégie. Mais l'Etat ne peut pas être un opérateur au plus près des personnes. Nous avons besoin d'opérateurs, des secteurs associatifs, des

départements. Quand on crée une politique publique dans le champ de la santé et de la solidarité, il faut embarquer tout le monde. C'est ce que j'ai essayé de faire avec mes deux plans en septembre. Le plan de lutte contre la pauvreté et la stratégie de transformation du système de santé ont été pensés avec l'ensemble des acteurs. L'Etat doit être stratège, c'est-à-dire avoir une vision et fixer un objectif vers lequel tout le monde concorde. Et il doit être garant. Il est difficile d'être garant des politiques publiques, car il faut être dans le contrôle. Il faut avoir la capacité de vérifier que ce que nous organisons s'applique réellement. Force est de constater que l'Etat n'est pas garant aujourd'hui. Il rencontre de vraies difficultés, que ce soit pour le handicap, le champ social, la protection de l'enfance. Ces politiques publiques sont déconcentrées, voire décentralisées. Mais l'Etat n'est pas en capacité de garantir aux citoyens la même prestation partout, ce qui représente un vrai enjeu pour la ministre que je suis. Les gilets jaunes se tournent aujourd'hui vers l'Etat. Mais tout n'est pas de la faute de l'Etat. Les routes ou la formation sont sous la responsabilité des régions. Les prestations sociales sont sous la responsabilité des départements. Mais nous voyons bien qu'au final, l'Etat doit être garant. Pour ce faire, il doit s'en donner les moyens. Depuis que je suis au gouvernement, je me pose la question suivante : comment l'Etat peut-il garantir alors qu'il ne peut pas faire seul ? Il est évidemment obligé de s'appuyer sur les acteurs que vous êtes.

Après ces propos liminaires, je me propose de répondre à vos questions plus spécifiques. Vous m'avez interpellée sur la barrière numérique. Le numérique facilite l'accès aux droits pour beaucoup, mais elle le complexifie pour certains. Nous devons donc appliquer le principe du « en même temps », c'est-à-dire qu'à chaque fois que l'on avance vers la dématérialisation, il faut en permanence se mettre en capacité de répondre à ceux qui souffrent de la barrière numérique, soit pour des raisons géographiques, soit parce qu'ils ne sont pas en capacité de comprendre ou d'activer les outils mis à leur disposition. Nous travaillons beaucoup sur ce sujet avec Mounir MAHJOUBI et avec les directeurs de caisses. Le gain de ressources humaines grâce à la dématérialisation des prestations doit être réengagé au profit des personnes les plus éloignées. La numérisation nous permet de dégager des ressources pour lutter contre la fracture numérique. Il ne faudrait pas poursuivre la numérisation parce que certains en souffrent.

Pour autant, il faut des aides matérielles. Je ressens avec la crise des gilets jaunes un besoin de nos concitoyens de réhumaniser les relations avec l'Etat et avec les opérateurs. Le numérique ne peut pas être la seule réponse dans le champ du social. Nous avons besoin d'humaniser et de personnaliser le regard que l'on porte sur les gens. Les personnes ont besoin d'un visage et d'une voix. Il ne faut pas considérer que l'on pourra tout régler par le numérique, mais bien comprendre qu'il s'agit d'un atout pour redistribuer les ressources humaines et financières ailleurs.

L'information, c'est le drame, car on ne touche jamais les bonnes personnes. Soit, elles ne comprennent pas bien les documents, soit nous les distribuons à ceux qui sont déjà informés. Dès que l'on produit de l'information, il faut se mettre à la place de l'utilisateur et savoir vers qui il va se tourner. Certains ne pousseront jamais la porte des centres d'action sociale. J'ai rédigé un plan de lutte contre la pauvreté. Je me suis beaucoup préoccupée des populations les plus précaires. J'ai travaillé avec les grandes associations de la lutte contre la pauvreté, des mairies, des départements, des acteurs du social. Or, avec la crise des gilets jaunes, je vois bien que je n'ai pas touché les travailleurs précaires entre 1 et 1,5 SMIC. Ces personnes ne se rendront pas dans un centre d'action sociale, car elles ne se sentent pas concernées. Il faut peut-être repenser la façon dont nous ouvrons ces centres à tous les publics, et pas seulement à ceux qui sont en très grande précarité. Nos concitoyens ont une angoisse du déclassement, mais ils ne vont pas se rendre dans un centre d'action sociale, car ils sont intégrés dans le travail. Ce cloisonnement des publics pose problème.

Je n'ai pas de recette miracle concernant cette problématique de l'information. Mais il faut aussi que l'on se parle. Je suis surprise par le fait qu'un nombre important d'acteurs vont penser des informations et créer des documents sans jamais les partager avec d'autres acteurs, avec qui ils sont en articulation et qui visent les mêmes publics. A aucun moment, avant de produire les documents, ils ne vont prendre contact avec les autres acteurs qui travaillent sur les mêmes publics pour proposer une information la plus transversale et la plus partagée. Il importe pour ces acteurs de repenser cette approche pour simplifier l'accès à l'information.

La pédagogie du système de protection sociale a été évoquée. Ce sujet n'est pas du tout enseigné à l'école. Le service national universel pourrait être un moment où l'on va expliquer aux jeunes leurs droits. Nous sommes en train de penser les contenus du service national universel, avec Gabriel ATTAL. Pendant ces 15 jours où toute la jeunesse va se retrouver, nous pourrions passer un certain nombre de messages.

Concernant le revenu universel d'activité, l'une des craintes tient au fait qu'englober l'ensemble des prestations sociales risque de faire des perdants. Ce système permettrait une simplification de l'accès aux droits et d'être sûr que l'on serait plus capable d'accompagner les gens vers l'insertion. Une mission a été confiée par le ministère à M. LENGART qui travaille à modéliser ce que pourrait être ce revenu universel d'activité. Il ne faut pas fermer la porte à cette éventualité. Les prestations ont des effets majeurs que l'on pourrait gommer avec le revenu universel d'activité : elles ont toutes ces effets de seuil. Souvent, en gagnant 10 euros de plus, un citoyen peut perdre une allocation. Ces effets de seuil sont insupportables et rendent les gens démunis, car ils n'ont pas vu venir ces problèmes. Avec les systèmes informatiques dont on dispose aujourd'hui et les algorithmes que nous sommes capables de construire, nous pourrions élaborer un outil sans effet de seuil. La prime d'activité ne suffit pas à tout compenser.

La place des jeunes représente une vraie problématique. Je trouve que l'on maltraite trop notre jeunesse. Le monde des adultes n'a pas pensé l'accompagnement de la jeunesse dans la formation, dans l'accès aux droits, dans le changement climatique. Ce que nous sommes en train de faire à notre jeunesse est honteux. Ce sont les jeunes qui vont subir le changement climatique. Dans le plan de lutte contre la pauvreté, j'ai mis l'accent sur la jeunesse et les enfants, car j'estime que c'est ce que nous devons aux générations futures. Nous avons vécu les Trente Glorieuses, une période incroyablement faste. Nous leur laissons un monde qui n'est pas à la hauteur. Nous devons retravailler la manière dont nous accompagnons les jeunes. Il existe des dispositifs, comme la garantie jeunes, les contrats jeunes majeurs. Le président de la République a pensé le service national universel comme un vecteur d'intégration, d'information et de meilleur accompagnement. Le plan d'investissement dans les compétences vise à ce que tout le monde ait accès à une formation digne de ce nom. Ces politiques ne sont pas encore abouties. Mais nous devons être au rendez-vous de ce que nous devons aux jeunes. La société est violente. Nous n'avons pas été à la hauteur pour la jeunesse. Il n'est pas étonnant que l'on hérite d'une société violente qui nous en veut. Ce n'est pas le sentiment d'une ministre, mais d'une femme, d'une citoyenne, d'une mère de famille.

Les jeunes vous doivent de financer notre système de retraite par répartition. Nos aînés perçoivent parmi les meilleures retraites au monde. La France est le seul pays au monde où la moyenne des pensions de retraite est supérieure à la moyenne des revenus des actifs. Nous ne pourrions pas continuer ainsi, car un jour, les jeunes ne voudront plus payer pour nous. Nous vivons 10 ou 15 ans de plus. La perte d'autonomie coûte très cher. Nous allons devoir repenser le système pour que les jeunes y adhèrent. Dans un système par répartition, les actifs d'aujourd'hui paient les pensions d'aujourd'hui. Il ne s'agit pas de capitaux qui ont été gardés en banque. Il faut probablement repenser le système collectivement.

A la question de savoir si le 100 % Santé va opérer un transfert vers les mutuelles, je réponds clairement non. A partir de 2021, un panier de soins de qualité, avec des prothèses dentaires, des lunettes et des audioprothèses de qualité sera accessible sans reste à charge pour les Français. Le 100 % Santé a été pensé avec le système actuel. Aujourd'hui, 75 % des soins sont pris en charge par l'assurance maladie et 25 % par les mutuelles. En raison du vieillissement de la population et de l'augmentation des maladies chroniques, la part de l'assurance maladie dans le remboursement des soins augmente d'année en année. De plus en plus de malades sont pris en charge en ALD, à 100 %. La part des mutuelles dans le remboursement des soins diminue chaque année. Partant de ce constat, j'ai considéré que nous pouvions les mettre à contribution, comme tout le monde. Dans le 100 % Santé, 25 % du reste à charge sera pris en charge par les mutuelles et 75 % par l'assurance maladie. Nous n'opérons donc pas de transfert de charges. L'équilibre actuel est maintenu en l'état.

J'ai demandé des efforts dans les filières de production des lunettes et des audioprothèses. La réforme se déroule sur plusieurs années pour laisser le temps aux filières de se rééquilibrer, car elles vont devoir opérer des changements dans leurs pratiques.

Quelqu'un a demandé comment on allait s'assurer que le panier de soins proposé aux gens correspondra à celui qui était prévu. Des contrôles auront lieu. Des comités de suivi sont mis en place : un comité de suivi général et des comités de suivi par filière. Il sera possible de vérifier que les commerçants proposent les bons devis, avec l'offre de reste à charge zéro. Pour les lunettes, ils devront proposer au moins 17 modèles différents. Le panier de soins des audioprothèses a été défini avec les audioprothésistes. J'espère que nous allons encore pouvoir progresser sur le dentaire. Nous verrons s'il convient de faire un avenant à la convention. Nous allons bien opérer un suivi très spécial dans chaque filière.

Aucun hôpital ne ferme, conformément à l'engagement que j'ai pris en arrivant. En revanche, des services disparaissent. C'est le cas lorsqu'il n'y a pas suffisamment de professionnels pour les faire tourner, que la qualité et la sécurité des soins ne sont pas au rendez-vous. Aucun service ne ferme pour des raisons budgétaires.

Des restructurations seront toutefois nécessaires. Pendant des années, on a fait croire aux Français que l'on pouvait maintenir la qualité et la proximité. Tous les médecins le savent : nous avons admis une médecine à deux vitesses. Les Français bien informés savent très bien qu'il vaut mieux éviter telle ou telle maternité. En revanche, les plus précaires s'y rendent. Ma réforme vise à ce que tous les Français aient le même accès à des soins de qualité. J'ai prévu des gradations des soins. Les hôpitaux de proximité seront renforcés et offriront une porte d'entrée vers toutes les spécialités, sans qu'elles soient nécessairement réalisées sur place. Les professionnels d'autres hôpitaux viendront assurer des consultations avancées. Les hôpitaux de proximité rendront un service de proximité, avec de la médecine, un plateau technique, des équipes mobiles de soins palliatifs, des soins de suite et de réadaptation. Tous les actes techniques seront réalisés dans des hôpitaux où le plateau technique est de qualité et où les professionnels sont formés et compétents. Il faut arrêter de faire croire que l'on peut poser n'importe quel dispositif médical pour réaliser n'importe quelle intervention chirurgicale dans n'importe quel centre hospitalier. Le financement des hôpitaux est tel que tous ont intérêt à conserver leurs activités. Les malades même les plus compliqués ne sont pas transférés, car l'hôpital a besoin de faire tourner son bloc opératoire. Je ne veux plus d'un tel système. On est en train de mentir aux Français depuis des années. Je comprends l'angoisse de voir un service fermé. Mais en réalité, quand on ferme un service, c'est qu'on assure aux Français une meilleure qualité de prise en charge, car ils n'ont plus affaire à un service composé uniquement d'intérimaires qui ne se parlent pas, qui ne travaillent pas en équipe.

Il s'agira d'une réforme d'aménagement du territoire en ce sens qu'aucun hôpital ne fermera. Les hôpitaux de proximité seront renforcés et réinvestis. Ils seront plus attractifs qu'ils ne le sont aujourd'hui. Actuellement, certains hôpitaux n'ont plus aucune attractivité pour les professionnels et travaillent à 100 % avec des intérimaires.

L'avance de frais est un vrai frein à l'accès aux soins. Je suis très favorable au tiers payant généralisé. Quand je suis arrivée au ministère, ce principe n'était pas applicable, car rien n'avait été fait techniquement pour le mettre en place, notamment vis-à-vis des complémentaires santé. J'ai supprimé cette obligation dans la loi. J'ai fait travailler des organismes complémentaires, des organismes de sécurité sociale et des services informatiques pour trouver les logiciels nécessaires pour faire fonctionner le tiers payant. Pour que le 100 % Santé soit réellement applicable, il faudra que le tiers payant fonctionne parfaitement. Pour moi, il est indissociable du 100 % Santé. Il est en train de se finaliser et sera mis en place pour tous les professionnels dans le temps.

Concernant les précaires et les bénéficiaires de la CMUC, je suis très choquée par le refus de soins. Nous n'allons pas suffisamment loin. La première raison tient au fait que nous manquons d'information. Pour sanctionner, il nous faut des remontées à propos de refus. J'ai déjà demandé au Conseil national de l'ordre des médecins de me proposer une feuille de route sur ce sujet. Je vais les resolliciter. Je vais probablement mettre en place un groupe de travail. Il est absolument inacceptable que des professionnels de santé refusent sciemment l'accès aux soins à des gens qui sont couverts. Nous allons y travailler.

Nous sommes en train de simplifier l'accès aux complémentaires santé. Nous allons supprimer l'ACS, qui donne lieu à 40 % de non-recours. Nous allons l'inclure dans la CMU en créant une CMU contributive qui sera mise en place à la fin de l'année. En fonction des revenus, soit la CMU ne sera pas payante, soit la contribution pourra s'élever jusqu'à 1 euro par jour, soit 30 euros par mois, jusqu'à un certain niveau de revenu. Nous allons simplifier ce système par une automatisation de l'accès au droit. Ce point a été voté dans la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2019.

S'agissant des médicaments, les Français sont très ambivalents. Ils passent leur temps à critiquer l'industrie pharmaceutique. Mais en même temps, chaque fois qu'ils vont chez le médecin, ils réclament une ordonnance. Il faut faire en sorte que les Français consomment moins, que les médecins prescrivent moins. Dans la loi de financement de la Sécurité sociale, nous avons fait de grandes économies sur le coût des médicaments. Nous imposons 1 milliard d'euros d'économie dans les négociations sur les prix des médicaments avec les industriels. Il s'agit de la plus forte économie jamais réalisée pour la Sécurité sociale.

On peut se réjouir qu'aucun prix n'ait jamais été une barrière pour l'accessibilité au remboursement par la Sécurité sociale. Nous sommes l'un des seuls pays au monde où que l'on soit SDF ou très favorisé, on pourra bénéficier du remboursement d'un médicament qui coûte 300 000 euros par an pour traiter un cancer. Nous allons tout faire pour préserver ce système extraordinaire. Ceux qui ne voyagent pas ne réalisent pas le nombre de pays où les systèmes de sécurité sociale remboursent les frais courants, mais où les gens doivent payer de leur poche dès qu'il s'agit d'une maladie grave, même dans des pays très développés. La couverture santé universelle de la France couvre les hauts risques pour tout le monde. J'espère que nous pourrions déployer ce modèle à travers le monde. Je le vends comme un modèle universel à l'OMS. La France est souvent citée en exemple partout dans le monde. En France, plus les maladies sont graves, plus nous remboursons bien les soins. La situation est inverse dans la plupart des autres pays. Le prix du médicament ne sera jamais un problème pour nos concitoyens.

Le 100 % Santé va modifier la façon dont sont perçues les mutuelles. Ce dispositif va imposer plus de transparence, à travers le travail mené sur la lisibilité des contrats. Il ne devrait pas y avoir d'incidence sur la part des prestations remboursées par les mutuelles, car nous maintenons un rapport 75-25 dans la prise en charge. Cependant, au fur et à mesure que les Français vieillissent et qu'ils développent des maladies chroniques, les complémentaires santé réduisent leur part dans les remboursements. Certains évoquent la suppression des mutuelles, avec un système où tout serait pris en charge par l'assurance maladie. D'autres ont évoqué l'idée que l'assurance maladie ne devait couvrir que les maladies graves. La question qui peut se poser est en réalité que l'assurance maladie rembourse mieux les médicaments les plus utiles et moins bien les médicaments les moins utiles. Cette distinction ne relève pas de l'Etat, mais de la Haute Autorité de Santé. L'une des pistes consiste à arrêter le remboursement des médicaments remboursés à 15 %, et de faire en sorte que l'assurance maladie ne rembourse que les médicaments d'utilité scientifique prouvée.

Marie Cécile RENAULT, animatrice du débat et journaliste

Merci beaucoup Madame la Ministre.

Dominique LIBAULT, directeur général de l'EN3S

Merci à l'ensemble des participants à ce débat très riche et très intéressant. Vive la protection sociale !