



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

liquidation des pensions

Question écrite n° 10125

Texte de la question

M. François Vannson attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur la gestion des dossiers de demande de retraite par les centres régionaux en charge desdits dossiers. En effet, il arrive de plus en plus fréquemment que les salariés qui font valoir leurs droits à la retraite se trouvent confrontés à des situations rendues difficiles en raison de la perte des documents qu'ils ont préalablement fait parvenir aux centres régionaux, en particulier par voie postale. Il n'est pas rare que, bien que les dossiers soient adressés sous forme recommandée avec accusé de réception, ils disparaissent dès leur arrivée. Ou bien encore, en cours de traitement, ils restent bloqués sans explication aucune. Les futurs retraités doivent donc intervenir à de trop nombreuses reprises et ce, par l'intermédiaire de numéros de téléphone surtaxés. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer si un processus de traçabilité ne pourrait pas être envisagé, de même qu'un numéro dédié aux futurs retraités en attente de la régularisation de leurs dossiers.

Texte de la réponse

L'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville, a été appelée sur la gestion des dossiers de demande de retraite par les organismes de sécurité sociale. Des conventions d'objectifs et de gestion (COG) qui contiennent diverses mesures pour renforcer la performance et l'efficacité de gestion des branches de la sécurité sociale sont signées entre l'État et les caisses nationales. Dans ce cadre, depuis plusieurs années, les organismes de sécurité sociale, en lien avec l'État, s'efforcent d'améliorer leurs performances en matière de qualité de service afin de développer un service public de qualité, objectif qui est au cœur des attentes de l'ensemble des assurés. L'accélération des délais de traitement des dossiers des assurés fait ainsi partie des engagements pris par la caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAVTS) dans le cadre de la COG 2005-2008. Le taux de demandes de retraites personnelles liquidées et payées dans le mois suivant la date d'effet de la pension (l'échéance due) doit être porté de 91 % en 2005 à 96 % en 2008. En 2007, ce taux a atteint 95,3 % conformément à la mise en œuvre par la branche retraite des engagements pris. Par ailleurs, les assurés en instance de liquidation de pension peuvent demander le versement d'acomptes sur leurs arrérages (art. R. 355-3 du code de la sécurité sociale). La traçabilité des échanges entre les organismes et les assurés est bien entendu un enjeu majeur de la politique d'amélioration de la qualité de service. Aussi, la CNAVTS a-t-elle mis en œuvre un processus qui permet de recenser l'ensemble des contacts (courriers, visite, téléphone) avec un assuré. Actuellement cette application est alimentée par le personnel en relation avec le public dans les agences locales de retraite, par les téléconseillers des plates-formes téléphoniques ou par les secteurs en charge de la réception des courriers des assurés. Des solutions techniques destinées à améliorer encore le suivi des courriers sont en cours d'expertise par la CNAVTS qui étudie à ce titre, par exemple, la possibilité de numériser les courriers dès réception. Cette nouvelle procédure est actuellement expérimentée à la caisse régionale d'assurance maladie (CRAM) Nord-Picardie en vue d'un déploiement courant 2009 sur l'ensemble du réseau de la CNAVTS.

Données clés

Auteur : [M. François Vannson](#)

Circonscription : Vosges (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10125

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 13 novembre 2007, page 7015

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3660