



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

centres communaux d'action sociale

Question écrite n° 102535

Texte de la question

M. François Vannson attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les difficultés rencontrées par les services prestataires d'aide à domicile en raison de la situation de la Carsat. En effet, la mise en oeuvre du plan d'amélioration et de déstockage massif des dossiers PAP en souffrances n'a pas permis de réduire les difficultés administratives de la Carsat. Cette dernière se trouve dans l'incapacité d'instruire techniquement les milliers de dossiers en instance de prise en charge. Cette situation a des conséquences dommageables dans la mesure où elle engendre à la fois des délais très importants, un suivi complexe et une gestion alourdie des dossiers. Cela pénalise également les budgets des CCAS allant jusqu'à mettre en difficulté leur équilibre financier. Les personnes concernées souhaitent par conséquent que la Carsat trouve désormais des solutions efficaces afin de régulariser définitivement ces situations, et indiquent s'interroger sur le traitement tardif des dossiers, qui devraient dès lors se voir appliquer un effet rétroactif. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les intentions du Gouvernement en la matière.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux difficultés rencontrées par les Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) pour traiter les demandes des assurés de plan d'actions personnalisées (PAP) et leur impact sur les services des centres communaux d'action sociale (CCAS) gérant l'aide à domicile. Les CARSAT ont rencontré en 2010 de sérieuses difficultés de production, dans un contexte marqué par l'installation du nouveau système d'information d'action sociale de la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAVTS). L'accumulation des stocks en instance a dégradé la qualité de service de l'action sociale à l'égard des retraités et des prestataires de service. Compte tenu de ces difficultés, la CNAVTS a mis en place un plan d'urgence national comprenant deux volets : un volet de court terme pour résorber les stocks et un volet de moyen terme, comprenant une réflexion pour éviter qu'une telle situation se reproduise. Sur le volet de court terme, les actions d'urgence ont consisté à : aider les structures d'aides à domicile partenaires de la branche par le versement d'une avance de trésorerie ; organiser la transition informatique entre les deux systèmes d'informations existants ; simplifier les ressources à prendre en compte dans l'examen des demandes de PAP ; dégager des axes de productivité dans les relations avec les structures en charge de l'évaluation et dans les relations avec les prestataires d'aides à domicile ; accompagner les plans de résorption des stocks des caisses ; permettre, à titre provisoire, de moduler la durée de prise en charge et le renouvellement automatique des PAP en cours sans évaluation. L'ensemble de ces actions ont permis de réduire significativement le stock total et les délais de traitement sont revenus à la normale début 2011 dans l'ensemble des CARSAT. S'agissant de la CARSAT de Gironde, celle-ci a particulièrement été touchée par ces dysfonctionnements informatiques en raison de son statut de caisse avancée dans la mise en oeuvre de la politique promue par la CNAV de diversification des aides offertes dans le cadre d'un PAP. Or, cette diversification des aides était mal prise en compte dans la version initiale du système d'information. Cette difficulté technique est aujourd'hui levée au bénéfice des bénéficiaires et partenaires de l'action sociale 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 : 102535

Rubrique : Politique sociale

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 mars 2011, page 2478

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7438