



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 23682

Texte de la question

Mme Fanny Dombre Coste attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les difficultés que rencontrent les administrés lors de leurs démarches en vue d'un départ à la retraite. En effet, l'article L. 351-1 du code de la sécurité sociale prévoit que les administrés doivent demander liquidation de leur pension de retraite, aucune retraite n'est accordée automatiquement il faut en faire la demande 3 ou 4 mois avant la date de point de départ à la retraite. Dans les faits, lorsque les administrés tentent de joindre les agences d'assurance retraite à propos de leur dossier personnel au numéro d'appel, passé un délai de quelques minutes une coupure a lieu sur la ligne. Si le contact est établi il est très difficile d'être mis en relation avec la personne compétente. Ainsi, des adhérents rencontrent des difficultés qui rendent parfois très inconfortables leur condition sociale et financière. Ainsi, en raison de l'augmentation de la charge des dossiers présentés aux caisses de retraite, il devient fréquent que, alors même que leur contrat de travail a pris fin, les administrés soient toujours en attente d'une notification confirmant leurs droits à retraite, notification qui est également indispensable pour faire le nécessaire auprès des assurances complémentaires. Aussi, elle lui demande les mesures qu'entend prendre le Gouvernement afin de remédier à cette situation et de simplifier l'accès aux droits.

Texte de la réponse

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 coeur 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 2009-2013. Le taux de demandes de retraites personnelles liquidées et payées dans le mois suivant la date d'effet de la pension (l'échéance due) a été de 96,5 % en 2012 conformément à l'objectif fixé à l'organisme. Concernant les contacts téléphoniques, la CNAVTS a atteint un taux de 86,3 % d'appels aboutis en 2012 avec l'utilisation du 39 60, le numéro unique de la branche vieillesse. Elle est parvenue à ce résultat notamment en restructurant ses services au niveau de la caisse nationale, en conduisant un travail spécifique avec les plateaux téléphoniques en difficulté grâce à l'appui d'un superviseur national et en traitant séparément les questions ayant trait aux modifications législatives. Afin d'améliorer ces résultats, la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) a revisité sa stratégie de proximité (réseau d'accueil, internet, etc.) pour offrir des services différenciés et des parcours usagers fluides grâce au multicanal. Cette stratégie passe par les conseils personnalisés en agence, par le développement de plateformes téléphoniques avec une logique de complémentarité entre l'accueil physique et téléphonique, ainsi que par la création d'un numéro unique d'appel (3960) avec un renforcement des effectifs liés à cette tâche afin de réduire significativement le temps d'attente. Par ailleurs, elle développe son offre internet avec la création d'un guichet Internet unique depuis septembre 2011 (suppression des 9 autres sites existants au profit de l'assuranceretraite.fr) et déploiement d'un bouquet de services en ligne (informations générales, consultation du

relevé de carrière et simulation en ligne, demandes de relevé individuel de situation...). Plus généralement, le projet de loi garantissant l'avenir et la justice du système de retraites comprend de nombreuses mesures visant à simplifier les démarches de l'assuré face au système de retraite : mise en place d'un compte de retraite unique, associé à un simulateur de retraite en ligne ; développement d'une demande unique de retraite, qui sera à terme préremplie, et versement unique de retraites pour certains polypensionnés.

Données clés

Auteur : [Mme Fanny Dombre Coste](#)

Circonscription : Hérault (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23682

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 avril 2013](#), page 3667

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13143