



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

soins à domicile

Question écrite n° 31894

Texte de la question

M. Thierry Mariani alerte Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur le dysfonctionnement de la Carsat. De nombreuses personnes se plaignent de la défaillance du système de versement des pensions de retraite. Ces personnes se trouvent ainsi dans une situation très délicate dans la mesure où certaines d'entre elles ont vu leur pension de retraite suspendue sans motif apparent. Pour d'autres, la situation est plus grave encore, certaines n'ayant jamais encore bénéficié de leurs droits. Cette situation, inacceptable pour l'ensemble de nos concitoyens qui ont cotisé, est d'autant plus difficile à régler à distance pour les Français établis hors de France. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire connaître de quelle manière elle entend répondre à cette situation afin d'éviter que ce préjudice, moral et financier de ces personnes, ne perdure et que ces retraités puissent bénéficier entièrement de leurs droits sociaux.

Texte de la réponse

Les caisses de retraites ont été confrontées à une hausse d'activité ponctuelle qui résulte notamment de la conjugaison des effets de la réforme des retraites de 2010 et du décret du 2 juillet 2012. Ainsi, le nombre d'appels enregistrés sur le numéro de téléphone unique de l'assurance retraite - 39 60 - a augmenté de près de 30 % à partir du printemps 2012. Cette augmentation du nombre d'appels reçus a conduit les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) à mobiliser des moyens supplémentaires importants pour répondre aux assurés de façon satisfaisante (91 % des appels sont désormais traités par un télé-conseiller en moyenne depuis janvier 2013). L'amélioration des délais de traitement des dossiers des assurés faisait partie des engagements pris par la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2009-2013. Ainsi, le taux de demandes de retraites personnelles liquidées et payées dans le mois suivant la date d'effet de la pension s'est amélioré, passant de 96,24 % en 2011 à 96,5 % en 2012, soit au-dessus de l'objectif (96%) fixé à l'organisme. Afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'assuré, l'assurance retraite comme l'ensemble des CARSAT font évoluer l'accueil du public et donnent la priorité aux rendez-vous qui permettent de mieux préparer l'entretien en privilégiant le conseil aux assurés et en répondant aux situations les plus spécifiques (activité à l'étranger, cumul emploi retraite, etc.). Cette stratégie est complétée par le développement de plateformes téléphoniques fondées sur une logique de complémentarité entre l'accueil physique et téléphonique, appuyées sur un numéro unique d'appel (3960). De même, l'assurance retraite développe son offre internet avec la création d'un guichet internet unique depuis septembre 2011 (suppression des 9 autres sites existants au profit de lassuranceretraite.fr) et le 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...). La nouvelle COG pour 2014-2017, en cours de négociation, comportera un volet important relatif à la qualité de services afin de poursuivre le développement de l'offre dématérialisée et les accueils sur rendez-vous. Enfin, la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites a prévu de simplifier progressivement l'assurance vieillesse, en intervenant sur l'ensemble des relations qu'entretiennent les assurés et leurs régimes de retraite : - avant la liquidation, par la création d'un compte retraite unique en ligne pour chaque assuré. Il regroupera à terme l'ensemble des informations sur les droits

acquis pendant l'ensemble de leur carrière, pour tous les régimes ; - au moment de la liquidation, par la création d'une demande unique de retraite en ligne fondée sur une déclaration préremplie ; - une fois la pension liquidée, par la simplification du paiement et une utilisation du compte unique de retraite pour permettre au retraité d'avoir accès aux données de l'ensemble de ses pensions de retraite, de retrouver tous les documents et formulaires utiles et de fournir les informations nécessaires aux caisses. Ces chantiers ambitieux ont été confiés par la loi à un nouveau Groupement d'intérêt public : il définira le calendrier et les leviers mobilisables pour parvenir à cette triple simplification.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Français établis hors de France (11^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31894

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 juillet 2013](#), page 7028

Réponse publiée au JO le : [26 août 2014](#), page 7147