



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

Carsat

Question écrite n° 64273

### Texte de la question

M. Gilbert Collard attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la situation critique des nouveaux retraités. En effet, des retards importants sont constatés dans le traitement des dossiers de liquidation des pensions des nouveaux bénéficiaires. Certaines Carsat (caisses d'assurance retraite) accusent des retards allant jusqu'à six mois. Ces problèmes semblent assez chroniques, même si le phénomène touche alternativement certaines régions. Ils étaient d'ailleurs prévisibles, eu égard à la structure démographique des salariés. Il souhaiterait donc savoir si des mesures crédibles sont envisagées pour apporter des solutions pérennes. Enfin, il souhaiterait savoir si ses services ont envisagé un budget afin d'indemniser des retraités qui ont dû régler des frais bancaires directement imputables au traitement tardif de leurs dossiers par les Carsat.

### Texte de la réponse

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) sont confrontées à un pic d'entrées de demandes de retraite (droits propres) depuis le milieu de l'année 2014. Dans deux territoires, Nord-Picardie et Languedoc-Roussillon, de nouveaux retraités sont confrontés à un retard important dans le versement de leurs pensions. Cette surcharge de travail est d'abord liée à la réforme des retraites de 2010 : en décalant le départ à la retraite des assurés nés en 1952, la loi du 9 novembre 2010 a conduit à des phénomènes de report d'activité des caisses de retraite de 2012 vers 2013 et 2014. S'y est ajouté ensuite un surcroît exceptionnel de travail lié à la mise en oeuvre du décret du 2 juillet 2012 qui a élargi le droit à la retraite à 60 ans pour les assurés ayant eu une longue carrière. Cette mise en oeuvre rapide d'un engagement du Président de la République répondait à une forte attente des assurés. Face aux difficultés rencontrées par les retraités, la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes a demandé au directeur de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), le 18 décembre 2014, de mettre en oeuvre un plan d'urgence dans les deux CARSAT les plus en difficulté. Ce plan d'urgence, déployé à partir du mois de janvier, repose sur plusieurs mesures : - un traitement prioritaire des personnes ne touchant aucune autre retraite ; - un renforcement des moyens, y compris humains, alloués au traitement des dossiers dans les Caisses concernées ; - une entraide entre les différentes CARSAT afin de rattraper les retards. Au 15 mai, plus de 11 500 dossiers avaient été ainsi traités ; - le recours à la liquidation provisoire pour accélérer le traitement des dossiers en retard. Près de 7500 dossiers ont fait l'objet de cette procédure ; - la mise en place, pour les retraités privés de ressources et placés de ce fait en grave difficulté financière, d'une aide exceptionnelle d'attente pouvant atteindre 800 €, versée par les deux CARSAT concernées sur fonds d'action sociale. Cette aide est reconductible tant que les personnes n'ont pas reçu leur pension. Elle n'est pas récupérée sur la pension une fois que celle-ci est liquidée. Plus de 3600 aides ont été versées. Ces mesures ont permis une très forte diminution du nombre de dossiers en retard, qui est passé sur ces deux caisses de plus de 12 000 fin novembre à 2300 fin juin. Il s'agit du niveau le plus bas depuis 2012. Afin de prévenir le retour de telles situations, un décret instaurera une garantie de paiement des pensions sous un délai de 4 mois entre le dépôt de leur dossier retraite et la date d'entrée en vigueur de la pension. Cette mesure s'appliquera aux nouveaux retraités à partir du 1er septembre 2015 pour les départs à la retraite programmés à

compter du 1er janvier 2016. Cette garantie de paiement des retraites à caractère opposable fait suite aux recommandations formulées par l'Inspection générale des affaires sociales dans le cadre de la mission que la Ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes lui avait confié le 24 février 2015, pour éviter une nouvelle défaillance du service public de la retraite quel que soit les variations de l'activité retraite. Des mesures de simplification de certaines procédures de liquidation seront prochainement prises afin de conforter le respect de ces engagements de qualité du service public de la retraite. La nouvelle convention d'objectifs de gestion de la CNAV pour 2014-2017 prévoit par ailleurs des mesures soutenant cette démarche : déploiement des téléservices avec les assurés et des échanges dématérialisés avec l'ensemble des parties prenantes, organisation plus optimale du réseau (par exemple concentration de certaines activités à faible volume ou à forte expertise sur certaines caisses en constituant des pôles de compétence nationaux), pilotage renforcé de la charge de travail entre caisses (la numérisation entrante de toutes les pièces relatives au traitement des droits permettra ainsi de partager la charge de travail entre plusieurs sites au sein des CARSAT). Enfin, la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites prévoit de simplifier progressivement l'assurance vieillesse pour les assurés : avant la liquidation, par la création d'un compte retraite unique en ligne, qui regroupera 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.

## Données clés

**Auteur :** [M. Gilbert Collard](#)

**Circonscription :** Gard (2<sup>e</sup> circonscription) - Non inscrit

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 64273

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

**Ministère attributaire :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 septembre 2014](#), page 7568

**Réponse publiée au JO le :** [11 août 2015](#), page 6110