



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 65365

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les difficultés récurrentes rencontrées par les personnes en attente de leur retraite, face aux retards de la Carsat Nord-Picardie, dans le traitement des demandes. La presse régionale y a fait largement écho. " Plus de 6 000 dossiers accusent de sérieux retards de traitement " avec les conséquences pour les futurs bénéficiaires qui attendent parfois trois mois pour percevoir leur dû. Sans ressources, elles ne peuvent faire face aux échéances et sont contraintes pour nombre d'entre elles, de solliciter l'aide de leurs proches ou, ultime démarche parfois, d'associations caritatives. Il semble que, pour y remédier, la Carsat va procéder à la fermeture totale de ses agences et des points d'accueil retraite du 1er au 17 octobre et qu'à partir de cette date, les agences seront ouvertes deux jours par semaine. Or des permanences sont d'ores et déjà fermées et le réseau téléphonique inopérant. Il s'interroge sur la prise en charge des nouveaux dossiers et sur les conséquences pour les personnes n'ayant pas de connexion internet. Et cette situation, déjà rencontrée en 2013, risque de se renouveler d'année en année, supprimant ainsi définitivement les permanences décentralisées, indispensables à un réseau de proximité qu'il convient de préserver. On le constate encore. Les politiques de suppression de plusieurs dizaines de milliers d'emplois, affaiblissent peu à peu les services rendus à la population et constituent en définitive, une source d'exclusion pour la population. Il demande de lui faire connaître les mesures pérennes envisagées notamment les moyens humains et matériels nécessaires à solutionner définitivement ces dysfonctionnements et pour maintenir le réseau de proximité indispensable pour notre population.

Texte de la réponse

Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) sont effectivement confrontées à un pic d'entrées de demandes de retraite (droits propres) depuis la mi-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 situation résulte pour partie d'une hausse de la charge de travail au cours des années 2013 et 2014. Cette évolution 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. La région de la Carsat Nord-Picardie est particulièrement concernée par les carrières longues. Cet afflux de demandes a eu pour effet de ralentir le traitement des dossiers et la qualité de l'accueil téléphonique s'est également dégradée mécaniquement. En effet, les caisses ont donné la priorité au traitement des dossiers par rapport à l'accueil physique ou téléphonique, afin de prévenir toute rupture des droits des assurés. Pour ce faire certaines CARSAT ont pu être amenées à procéder à la réorganisation de certaines activités et à fermer temporairement leurs points d'accueil du public. Le gouvernement, dès qu'il a été informé de ces dysfonctionnements, a demandé au directeur de la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) de mettre en oeuvre un plan d'action renforcé afin de mettre un terme à ces retards dans les deux CARSAT les plus en difficulté avant la fin du mois de janvier 2015. Ce plan d'action comprenait les mesures suivantes : 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 ; un soutien de la part d'autres caisses, plusieurs milliers de dossiers des deux caisses concernées étant traités en urgence dans d'autres caisses du réseau. Le gouvernement a en outre demandé que les retraités privés de ressources et placés de ce fait en grave difficulté financière puissent percevoir, dès la fin du mois de décembre 2014, une aide exceptionnelle d'attente pouvant atteindre 800 €. Cette aide, versée par les deux CARSAT, est financée sur fonds d'action sociale. La situation s'est améliorée, avec une nette diminution du nombre de dossiers en retard. Pour autant, elle ne reste pas satisfaisante. C'est pourquoi la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes a annoncé, début mars, un renforcement du soutien apporté par les autres caisses, de même qu'un renouvellement de l'aide exceptionnelle pour les dossiers en retard qui ne sont pas réglés. Elle a par ailleurs diligenté une mission urgente de contrôle de l'inspection générale des affaires sociales, qui devra s'assurer de la possibilité d'un retour rapide à la normale de la situation et formuler des propositions pour garantir l'atteinte de cet objectif et prévenir de nouvelles difficultés.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65365

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 : [30 septembre 2014](#), page 8155

Réponse publiée au JO le : [24 mars 2015](#), page 2168