



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

maladies professionnelles

Question écrite n° 70953

Texte de la question

M. Richard Ferrand attire l'attention de M. le ministre de la défense sur le service des pensions de La Rochelle. Il apparaît que de nombreux dossiers de prise en charge pour les victimes de l'amiante font l'objet de contentieux entre ce service et les intéressés. En effet, il ressort que des dossiers sont régulièrement égarés et que les demandes individuelles sont traitées avec beaucoup de retard, ce qui entraîne des difficultés importantes dans le traitement des dossiers de prise en charge pour les victimes de l'amiante. De plus, l'accueil téléphonique est souvent défectueux. Cette situation et ce manque de considération sont intolérables pour ces victimes de l'amiante qui ne demandent que de pouvoir bénéficier de leurs droits. Aussi, il lui demande s'il envisage de mener un audit de ce service qu'il jugerait utile afin de remédier aux nombreux dysfonctionnements auxquels il fait face.

Texte de la réponse

Consciente de la nécessité d'améliorer la qualité du service rendu aux administrés, la sous-direction des pensions (SDP) a engagé une réflexion en vue de réduire significativement les délais nécessaires au traitement d'une demande initiale ou d'une demande de renouvellement de pension militaire d'invalidité, quelle que soit la blessure ou la maladie invoquée. L'objectif consiste à ramener le délai de traitement de ces dossiers de 450 jours en moyenne à la fin de l'année 2014 à 200 jours pour les plus simples d'entre eux et à 350 jours au plus pour les plus complexes. Il convient de souligner que la complexité de certains dossiers, tels ceux liés à l'amiante, résulte notamment du caractère incomplet des pièces à produire, difficulté renforcée par la distance qui peut exister entre la phase d'exposition au risque, la date de manifestation des désordres pathologiques et celle à laquelle la procédure est lancée. Pour sa part, le ministère a pris toutes les dispositions pour sensibiliser les employeurs qui relèvent de son autorité à la nécessité d'apporter un soin tout particulier au traitement de ce type de dossiers. Dans ce contexte, il est précisé que la SDP a examiné 359 dossiers relatifs à une exposition à l'amiante au titre des années 2013 et 2014. En outre, il convient d'observer que 72 % des appels téléphoniques reçoivent à ce jour une réponse de la part des opérateurs de la SDP. La nouvelle organisation de la plate-forme téléphonique, mise en place depuis le 1er janvier dernier, permettra d'améliorer cette performance avec pour ambition d'atteindre un taux de couverture des appels de l'ordre de 85 %. Par ailleurs, la SDP a fait l'objet de plusieurs audits qui lui ont permis d'obtenir, en 2010, la certification ISO 9001 représentant un gage incontestable de qualité. Plus récemment, au cours du dernier trimestre de l'année 2014, le secrétaire général pour l'administration du ministère de la défense a diligenté un audit interne portant sur le traitement des dossiers contentieux en matière de pensions militaires d'invalidité. La SDP s'efforce donc de faire évoluer ses organisations et d'adopter toutes mesures utiles en vue de remédier aux difficultés qu'elle peut rencontrer et de répondre aux légitimes attentes des ressortissants du ministère, s'agissant de l'étude de leurs droits à pension.

Données clés

Auteur : [M. Richard Ferrand](#)

Circonscription : Finistère (6^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70953

Rubrique : Risques professionnels

Ministère interrogé : Défense

Ministère attributaire : Défense

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [9 décembre 2014](#), page 10168

Réponse publiée au JO le : [17 février 2015](#), page 1160