ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Carsat

Question écrite n° 74269

Texte de la question

M. Daniel Fasquelle attire l'attention Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les difficultés rencontrées par de nombreuses personnes dans le versement de leurs pensions de retraite suite au retard de la CARSAT Nord - Picardie dans le traitement des demandes. Ce retard entraîne des conséquences terribles pour des milliers de nouveaux retraités qui attendent impatiemment le versement de leurs pensions. Bien souvent sans aucune ressource, elles sont dans l'incapacité d'honorer le paiement de ce qu'elles doivent aux différents organismes et administrations et doivent parfois se retourner vers leurs proches pour qu'ils leur viennent en aide. La CARSAT Nord - Picardie, ayant depuis plusieurs mois près de 6 000 dossiers en retard, a dû fermer ses portes pour tenter de débloquer la situation et demeure depuis lors injoignable par téléphone. La situation, déjà difficile depuis plusieurs mois, pourrait encore s'aggraver avec la mise en application depuis le premier janvier 2015 du compte pénibilité qui bénéficiera à de nombreux français et qui rendra possible le départ en retraite à 60 ans. Il résulte de cette situation un surcroît de travail et une exaspération grandissante des assurés. Il souhaiterait donc connaître les mesures envisagées par le Gouvernement pour permettre à des milliers d'assurés de percevoir enfin leurs pensions de retraite ainsi que les mesures indispensables pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise à l'avenir.

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. Daniel Fasquelle
Circonscription : Pas-de-Calais (4e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 74269
Rubrique : Sécurité sociale
Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes
Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 17 février 2015, page 1004
Réponse publiée au JO le : 24 mars 2015, page 2168