ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

liquidation des pensions

Question écrite n° 83883

Texte de la question

M. Christian Kert attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la décision de certaines caisses de retraites, dont notamment la caisse nationale de retraite CNIEG, d'imposer la liquidation des pensions de retraite par une procédure informatisée en ligne. Cette décision, et la situation qu'elle fait naître, est particulièrement anxiogène et lourde de conséquence pour les salariés les plus vulnérables, notamment les travailleurs handicapés, pour qui les comptes retraites sur internet sont particulièrement inadaptés et préjudiciables, malgré leur appartenance à la catégorie des « cas particuliers ». En effet, ils ne reçoivent aucune information ciblée adaptée à leurs besoins, leur permettant d'anticiper l'organisation de leurs démarches, ce qui accroit leur anxiété au vu de la situation, et menace leur autonomie. Il est ainsi légitime pour eux de se demander s'ils peuvent requérir, le moment venu, la liquidation de leurs pensions de retraites par tous moyens, si les circonstances l'exigent, et surtout, s'ils sont légalement tenus de passer par cette procédure unique et obligatoire qui leur est inadaptée, même en cas de force majeure, ou s'ils peuvent passer par une procédure dérogatoire qui leur serait plus adaptée. Si tel n'est pas le cas, il serait nécessaire de mettre en place cette procédure dérogatoire dont pourraient bénéficier les salariés les plus vulnérables, dans un souci d'égalité et surtout d'autonomie.

Texte de la réponse

La qualité de service rendue à l'assuré est une priorité de l'ensemble des régimes gestionnaires d'un régime de retraite qui figure dans l'ensemble des conventions d'objectifs et de gestion conclues avec l'Etat. Cette politique de qualité de service combine une double approche : moderniser les services rendus à l'assuré en s'appuyant sur les nouvelles technologies et à les généraliser au regard des besoins qu'ils expriment (mise en place d'un compte en ligne, démarches effectuées en ligne) ; offrir des parcours attentionnés en direction des assurés fragilisés en mobilisant les outils de contact adéquats. Pour les procédures de demandes de pension de retraite, la procédure de demande de retraite par voie dématérialisée est fortement promue mais la demande de retraite par voie « papier » demeure possible pour l'ensemble des assurés. Au-delà des services mis à disposition des assurés, le développement du droit à l'information est une avancée majeure qui permet à chaque assuré de préparer en amont la liquidation de sa retraite et qui a vocation à sécuriser les assurés dans les démarches qu'ils auront à accomplir. S'agissant plus particulièrement de la caisse nationale de retraite des industries électriques et gazières, elle développe des services dématérialisés tout en proposant un accompagnement personnalisé pour les personnes les plus vulnérables. La demande de liquidation informatisée n'a pas de caractère obligatoire.

Données clés

Auteur : M. Christian Kert
Circonscription : Bouches-du-Rhône (11e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 83883

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE83883

Rubrique : Retraites : généralités
Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes
Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clée(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 8 décembre 2015
Question publiée au JO le : 30 juin 2015, page 4836
Réponse publiée au JO le : 22 décembre 2015, page 10447