



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Situation dramatique des Carsat

Question orale n° 203

Texte de la question

M. Luc Geismar attire l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur la situation difficile des Carsat, qui appliquent à présent des délais de plus de six mois pour le traitement des dossiers de retraites. Dans les Pays-de-la-Loire, la multiplication des transferts de dossiers en région pose de nombreuses questions quant à la qualité et la diligence du traitement et surtout soulèvent des problématiques de gestion et de suivi. Nombre des concitoyens font face à de grandes difficultés pour voir leur dossier traité. Pour l'un d'entre eux, la situation est même de ce fait dramatique : la Carsat Pays-de-la-Loire, lui indiquait, en décembre 2021, que son départ à la retraite était prévu pour le 1er octobre 2022. Il a déposé son dossier, comme demandé, plus de six mois avant cette date. La veille de son départ prévu, c'est-à-dire le 30 septembre 2022, un simple appel téléphonique l'informe que son dossier vient d'arriver sur le bureau de l'agent et qu'une erreur s'est produite, lui indiquant que son départ était repoussé d'un an, soit le 1er octobre 2023. Du fait de cette prise en charge tardive inadmissible, cette personne se retrouve ainsi depuis 6 mois sans activité professionnelle, sans revenus et sans réponse de la Carsat sur l'étude en commission de son dossier. Une telle injustice n'est pas acceptable et doit être urgemment rectifiée. La situation de ce citoyen est très loin d'être isolée, de nombreux problèmes du même type liés à l'organisation régionale de la Carsat et aux transferts de dossiers d'un département à l'autre se multiplient, qui déprécient la qualité de la prise en charge des dossiers des futurs retraités. Lorsque la Carsat est questionnée sur les raisons de tels dysfonctionnements, l'argument avancé est celui du manque de personnel, notamment dans certains départements faisant face à une augmentation significative des demandes. L'urgence de la situation dans laquelle se trouvent nombre des concitoyens appelle une action rapide et efficace. En ce sens, il est nécessaire de se questionner sur un potentiel plan d'action permettant de réduire le délai de traitement et de s'assurer qu'aucun des futurs bénéficiaires de l'assurance vieillesse ne se retrouve prévenu la veille de son départ qu'un problème a été détecté. Par conséquent, il lui demande s'il est en mesure de rassurer les futurs bénéficiaires de l'assurance vieillesse en leur permettant d'obtenir la validation de leur dossier à M-2 (2 mois à l'avance) ? Quelles sont les pistes envisageables pour améliorer les conditions de prise en charge des dossiers au sein des départements de la Carsat Pays-de-la-Loire ? Il lui demande enfin si les dossiers qui font l'objet d'une prise en charge extrêmement insatisfaisante et conduisant à une situation alarmante seront pris en compte urgemment.

Texte de la réponse

SITUATION DRAMATIQUE DES CARSAT

M. le président. La parole est à M. Luc Geismar, pour exposer sa question, n° 203, relative à la situation dramatique des Carsat.

M. Luc Geismar. Ma question, qui s'adresse à M. le ministre de la santé et de la prévention, vise à attirer son attention sur la situation difficile des caisses d'assurance retraite et de santé au travail (Carsat), qui appliquent des délais de plus de six mois pour le traitement des dossiers de retraite.

Dans les Pays de la Loire, la multiplication des transferts de dossiers d'un département à l'autre pose de nombreuses questions quant à la qualité et à la diligence du traitement et soulève des problèmes de gestion et de suivi. Nombre de nos concitoyens m'ont fait part de leurs grandes difficultés s'agissant du traitement de leur dossier.

L'un d'entre eux vit même une situation dramatique : la Carsat de la région Pays de la Loire lui a notifié, en décembre 2021, son départ à la retraite pour le 1er octobre 2022. Il a donc, comme demandé, déposé son dossier plus de six mois avant cette date. La veille de la date prévue pour son départ, c'est-à-dire le 30 septembre 2022, il a reçu un simple appel téléphonique l'informant que son dossier venait d'arriver sur le bureau de l'agent et qu'une erreur s'était produite : son départ était repoussé d'un an, soit le 1er octobre 2023. En raison de cette prise en charge tardive, inadmissible, cette personne se retrouve depuis six mois sans activité professionnelle, sans revenus et sans réponse de la Carsat quant à l'étude de son dossier en commission. Une telle injustice n'est pas acceptable et doit être rectifiée en urgence.

La situation de ce citoyen est loin d'être un cas isolé ; je suis très régulièrement sollicité pour des problèmes du même type liés à l'organisation régionale de la Carsat et aux transferts de dossiers d'un département à l'autre qui déprécient la qualité de la prise en charge des dossiers des futurs retraités. Lorsque la Carsat est interrogée sur les raisons de tels dysfonctionnements, l'argument avancé est celui du manque de personnel, notamment dans certains départements qui font face à une augmentation significative des demandes. L'urgence de la situation dans laquelle se trouvent nombre de nos concitoyens appelle donc une action rapide et efficace.

C'est pourquoi nous devons nous interroger sur un potentiel plan d'action permettant de réduire le délai de traitement et de s'assurer qu'aucun des futurs bénéficiaires de l'assurance vieillesse ne se retrouve prévenu la veille de son départ de la survenue d'un problème. Quelles exigences envisagez-vous quant au délai de validation des dossiers ? Pouvez-vous, monsieur le secrétaire d'État, rassurer les futurs bénéficiaires de l'assurance vieillesse en faisant en sorte qu'ils obtiennent la validation de leur dossier au moins deux mois à l'avance ? Quelles sont les pistes envisageables afin d'améliorer les conditions de prise en charge des dossiers au sein des départements de la Carsat des Pays de la Loire ? Pouvez-vous nous confirmer que ces dossiers, qui font l'objet d'une prise en charge très insatisfaisante conduisant à une situation alarmante, seront bien pris en compte en urgence ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé de la mer.

M. Hervé Berville, secrétaire d'État chargé de la mer. L'accroissement des délais de traitement par les Carsat est avant tout conjoncturel : il est lié à l'augmentation des demandes de liquidation de droits en raison de la démographie. À titre d'illustration, on dénombrait 716 000 entrées en 2018 et plus de 780 000 en 2021. Les délais de liquidation et de paiement des retraites par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) ont fait l'objet d'objectifs contractuels entre la Cnav et l'État, déclinés ensuite par les Carsat. Ils sont en cours de définition pour la période 2023-2027, mais le but est que 80 % des dossiers soient notifiés un mois avant la date de départ en retraite de l'utilisateur. Cela nécessite encore des efforts, certes, mais la situation s'améliore par rapport à l'objectif précédent. Dès 2021, en effet, le Gouvernement a fixé un objectif de réduction d'un tiers des délais de traitement, soit un délai de soixante-quinze jours, qui a été atteint en décembre 2022 : la Cnav a ainsi liquidé en soixante-neuf jours les dossiers sans interaction longue avec des partenaires extérieurs.

Par ailleurs, la Cnav a engagé un plan d'action en quatre points : premièrement, une meilleure information des usagers en attente et une proposition de rendez-vous afin d'accélérer le traitement des dossiers ; deuxièmement, la lutte contre les dépôts tardifs qui augmentent les difficultés de délais de certaines Carsat – ainsi les dossiers déposés plus de quatre mois à l'avance représentaient 43 % du total en 2018 et 59 % en 2021 ; troisièmement, l'amélioration de la communication des données entre les régimes ; quatrièmement, l'instauration d'une équipe dédiée afin de débloquer tous les dossiers, notamment les plus urgents ou les plus atypiques.

Vous l'avez souligné, il est essentiel que les futurs retraités sachent à quel moment ils pourront partir et quels

seront les éléments de leur dossier. Dans le cadre de la réforme des retraites, nous veillerons tout particulièrement à ce qu'une attention particulière soit apportée à tous nos concitoyens et ferons en sorte que la Cnav et les Carsat aient les moyens de mettre en œuvre cette politique.

Données clés

Auteur : [M. Luc Geismar](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (5^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 203

Rubrique : Retraites : régime général

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Outre-mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 février 2023](#)

Réponse publiée le : 8 mars 2023, page 2211

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [28 février 2023](#)