



14ème législature

Question N° : 20441	De M. Kléber Mesquida (Socialiste, républicain et citoyen - Hérault)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales et santé		Ministère attributaire > Affaires sociales et santé
Rubrique >retraites : généralités	Tête d'analyse >caisses	Analyse > relations avec les usagers. améliorations.
Question publiée au JO le : 05/03/2013 Réponse publiée au JO le : 17/12/2013 page : 13143		

Texte de la question

M. Kléber Mesquida appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les problèmes rencontrés par les administrés qui essaient de joindre les agences d'assurance retraite, à propos de leur dossier personnel. Leurs tentatives répétées au numéro d'appel aboutissent rarement car, passé un délai de quelques minutes, une coupure pure et simple a lieu sur la ligne. Dans le cas d'un contact, la demande ne peut pas aboutir car elle ne peut pas être relayée, la personne compétente étant absente ou indisponible... Ainsi, des adhérents rencontrent des difficultés qui parfois rendent très inconfortables leur condition sociale et financière. Notamment, plusieurs cas d'assurés se sont fait connaître, au terme ou au-delà de la fin de leur contrat de travail, qui sont toujours en attente d'une notification confirmant leurs droits à retraite, notification qui est également indispensable pour faire le nécessaire auprès des assurances complémentaires. Aussi, il lui demande quelles sont ses intentions, eu égard à la charge des dossiers dans les caisses de retraite, pour que les assurés puissent obtenir véritablement des éléments d'information les concernant au numéro d'appel des administrations sociales.

Texte de la réponse

Des conventions d'objectifs et de gestion (COG) qui contiennent diverses mesures pour renforcer la performance et l'efficacité de gestion des branches de la sécurité sociale sont signées entre l'état et les caisses nationales. Dans ce cadre, depuis plusieurs années, les organismes de sécurité sociale, en lien avec l'État, s'efforcent d'améliorer leurs performances en matière de qualité de service afin de développer un service public de qualité, objectif qui est au coeur des attentes de l'ensemble des assurés. L'accélération des délais de traitement des dossiers des assurés fait ainsi partie des engagements pris par la caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAVTS) dans le cadre de la COG 2009-2013. Le taux de demandes de retraites personnelles liquidées et payées dans le mois suivant la date d'effet de la pension (l'échéance due) a été de 96,5 % en 2012 conformément à l'objectif fixé à l'organisme. Concernant les contacts téléphoniques, la CNAVTS a atteint un taux de 86,3 % d'appels aboutis en 2012 avec l'utilisation du 39 60, le numéro unique de la branche vieillesse. Elle est parvenue à ce résultat notamment en restructurant ses services au niveau de la caisse nationale, en conduisant un travail spécifique avec les plateaux téléphoniques en difficulté grâce à l'appui d'un superviseur national et en traitant séparément les questions ayant trait aux modifications législatives. Afin d'améliorer ces résultats, la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) a revisité sa stratégie de proximité (réseau d'accueil, internet, etc.) pour offrir des services différenciés et des parcours usagers fluides grâce au multicanal. Cette stratégie passe par les conseils personnalisés en agence, par le développement de plateformes téléphoniques avec une logique de complémentarité entre l'accueil physique et téléphonique, ainsi que par la création d'un numéro unique d'appel (3960) avec un renforcement des effectifs liés à cette tâche afin de réduire significativement le temps d'attente. Par ailleurs, elle développe son offre



internet avec la création d'un guichet Internet unique depuis septembre 2011 (suppression des 9 autres sites existants au profit de [lassuranceretraite. fr](http://lassuranceretraite.fr)) et déploiement d'un bouquet de services en ligne (informations générales, consultation du relevé de carrière et simulation en ligne, demandes de relevé individuel de situation...). Plus généralement, le projet de loi garantissant l'avenir et la justice du système de retraites comprend de nombreuses mesures visant à simplifier les démarches de l'assuré face au système de retraite : mise en place d'un compte de retraite unique, associé à un simulateur de retraite en ligne ; développement d'une demande unique de retraite, qui sera à terme préremplie, et versement unique de retraites pour certains polypensionnés.