



14ème législature

Question N° : 71990	De M. Francis Vercamer (Union des démocrates et indépendants - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales, santé et droits des femmes		Ministère attributaire > Affaires sociales, santé et droits des femmes
Rubrique > sécurité sociale	Tête d'analyse > Carsat	Analyse > Nord-Picardie. dysfonctionnements. moyens.
Question publiée au JO le : 23/12/2014 Réponse publiée au JO le : 24/03/2015 page : 2168 Date de signalement : 17/03/2015		

Texte de la question

M. Francis Vercamer attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les difficultés que connaissent actuellement certaines CARSAT dans le traitement des dossiers de demande de retraite qui lui sont adressés par de nombreux particuliers en situation de liquider leurs droits. L'afflux des dossiers en traitement ces derniers mois a en effet entraîné un encombrement des services accumulant ainsi, dans certaines caisses, un retard conséquent dans l'instruction des différentes situations, laissant de nouveaux entrants sans les ressources de leurs pensions, et sans revenus alternatifs, pendant de longues semaines. Cette situation place évidemment les personnes concernées dans la plus grande fragilité. À titre d'exemple, la situation est telle que la CARSAT Nord-Picardie, qui accusait 6 000 dossiers de retard début septembre, a dû fermer ses portes pendant les 15 premiers jours d'octobre pour mener l'instruction de ces dossiers en attente. En dépit de la mobilisation des équipes et du travail accompli, 1 740 dossiers restaient encore en instruction fin novembre et le retard d'instruction semble se confirmer pour de nombreux nouveaux retraités en cette fin d'année. Par ailleurs, il n'y a aucune garantie de ne pas voir le problème se renouveler, ce dysfonctionnement risquant, aux dires des caisses elles-mêmes, d'être récurrent, compte tenu de l'arrivée de générations nombreuses à l'âge du départ en retraite. Après avoir alerté la ministre à deux reprises cet automne lors de l'examen du projet de loi de financement de la sécurité sociale pour 2015, il lui demande donc de bien vouloir indiquer les dispositions exceptionnelles qui peuvent être prises en complément des mesures d'ores et déjà mises en place pour combler le retard pris dans l'instruction des dossiers et quelles mesures structurelles peuvent être envisagées afin d'éviter le renouvellement à l'avenir d'une telle situation.

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 dégradé

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.