



## 15ème législature

<b>Question N° : 252</b>	<b>De M. Fabien Roussel ( Gauche démocrate et républicaine - Nord )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé &gt; Solidarités et santé</b>		<b>Ministère attributaire &gt; Solidarités et santé</b>
<b>Rubrique &gt;retraites : généralités</b>	<b>Tête d'analyse &gt;Situation de la CARSAT</b>	<b>Analyse &gt; Situation de la CARSAT.</b>
Question publiée au JO le : <b>25/07/2017</b> Réponse publiée au JO le : <b>17/10/2017</b> page : <b>5006</b> Date de signalement : <b>10/10/2017</b>		

### Texte de la question

M. Fabien Roussel attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la situation de la CARSAT Nord-Picardie. À ce jour, 600 personnes connaissent des retards dans la liquidation de leur retraite. Le stock de demandes de retraite personnelle est de l'ordre de 11 500, chiffre identique à celui de la fin 2015 et à peine moins que celui de fin 2013 où des milliers de personnes se sont retrouvées sans ressources. Celui des dossiers en date d'effet dépassé est d'environ 900. Ceux-ci sont parfois considérés comme en « dépôt tardif ». Mais, la mise en place de circuits de traitement qui centralisent la réception au siège et la multiplication des services en charge situés dans des régions éloignées les unes des autres, ne doivent pas conduire à pénaliser les demandeurs, d'autant que la possibilité est réduite de pouvoir obtenir un entretien dans un délai convenable. On constate parfois un mois entre la demande et le rendez-vous. De même il est absolument inadmissible que le stock de demandes d'attestations de retraite anticipée carrière longue (RACL) pour un départ à 60 ans, soit si important alors qu'ils sont déposés dans les délais réglementaires. Il s'élèverait à 4 790. Il fait perdre des droits à l'assuré qui ne peut prendre la retraite à laquelle il a droit compte tenu du préavis à respecter auprès de son employeur. Ces éléments montrent que la situation ne s'améliore pas. Certes, le droit opposable est mis en place mais il ne règle pas le problème de fond. Le parlementaire dénonce le fait que la CARSAT Nord-Picardie a perdu 55 emplois en quinze mois. La réduction massive des personnels par l'orientation des assurés vers internet et le courrier a, on le voit, des conséquences néfastes. La fermeture programmée de tous les points d'accueil spontanés au 31 décembre 2017, sauf pour les dossiers complexes, si elle est entérinée, va encore aggraver les retards. Quelles vont être par ailleurs les conséquences pour les usagers de la mise en place des centres d'affaires retraite et maladie (CARM) censés accueillir les services de la retraite du service social et de la prévention ? La centralisation des effectifs dans ces centres remplacera définitivement les points d'accueil que l'on a réussi à maintenir jusqu'à présent et éloignera encore plus les usagers des accueils puisqu'ils sont prévus à Arras, Amiens et Villeneuve d'Ascq. L'accueil virtuel ne remplacera jamais l'accueil physique qui permet d'ailleurs de résoudre nombre de difficultés, d'apporter des précisions immédiates précieuses pour la finalité du dossier surtout dans un contexte de fracture numérique qui est celle de nombre de concitoyens et l'éloignement des accueils pénalisera de nombreux usagers alors que l'égal accès au service public est une priorité. Il est urgent de créer et de redéployer les emplois manquants, évalués à une centaine pour la région, indispensables à l'écoute des usagers et nécessaires pour éviter les mobilités forcées des personnels. Il souhaite connaître les réponses que le Gouvernement entend apporter à cette demande et dans l'urgence quelles mesures il va prendre pour résorber les retards actuels. Il lui demande par ailleurs le maintien de tous les points d'accueil.

### Texte de la réponse

La situation de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) Nord-Picardie est maîtrisée pour la gestion des dossiers des retraites. Au 30 septembre 2017, 1 105 demandes connaissent un retard par rapport à la date choisie par l'assuré. Dans plus de la moitié des cas, le futur retraité a demandé sa retraite après sa date de départ. Dans les autres cas, il s'agit de dossiers, correspondant au flux usuel de dossiers qui, compte tenu de leur particulière complexité, nécessitent des échanges avec des régimes partenaires. A titre de comparaison, lors des difficultés rencontrées en 2013, 2014, le nombre de dossiers connaissant un retard dépassait les 5 500, soit un volume de dossiers en retard 5 fois plus élevé que celui actuellement constaté. En ce qui concerne la garantie de versement, instaurée par le décret du 19 août 2015, 98,93 % des assurés qui ont déposé un dossier complet au moins 4 mois avant la date du point de départ ont été payés dans les délais. Le traitement des demandes d'attestations de retraite anticipée carrière longue est lui aussi maîtrisé sous l'impact d'une forte mobilisation collective durant la période estivale. Les demandes sont prises en charge 6 mois avant la date de départ potentielle. Le stock de ces demandes s'élève à moins de 2 000 demandes (soit l'équivalent d'un mois de flux) contre 3 865 au 31 décembre 2016. Ces résultats ont été obtenus alors même que le volume total de demandes a augmenté de plus de 6 % au cours du 1er semestre 2017. En ce qui concerne la politique d'accueil, la CARSAT s'appuie sur un réseau de 7 agences principales, de 18 agences retraite secondaires et de 30 points d'accueil retraite (PAR). Chaque fois, les rendez-vous sont privilégiés pour toutes les situations sensibles et les assurés en situation de fragilité. A cet égard, la caisse du Nord-Picardie expérimente les parcours attentionnés. Pour compléter son offre de proximité, elle a recours à 8 volontaires en service civique pour accompagner les assurés dans leurs démarches digitales. De nouvelles offres viennent compléter la palette des services proposée aux assurés (espace libre-service, agence virtuelle, sites internet, centre d'affaire retraite et maladie). Elle assure une promotion de ces services et le niveau élevé de sollicitation de la demande de retraite en ligne, par exemple, témoigne de l'intérêt d'une part croissante des assurés pour ces nouveaux canaux de communication. Compte tenu des parcours attentionnés qu'elle expérimente, une vigilance toute particulière est apportée aux situations qui exigent une prise en charge spécifique. Cette réponse structurée amène par exemple à proposer des rendez-vous aux conjoints sollicitant une pension de réversion. L'accueil téléphonique reste le premier mode de contact sollicité et fait l'objet d'une attention forte des équipes de la caisse. Le taux de décroché, confirmé début octobre par des appels test sur la plateforme, s'établit à plus de 88 %. Pour éviter des sollicitations dans les agences, les appels sur dossiers en cours font également l'objet d'un suivi spécifique. Depuis le mois d'août, le taux moyen de réponse à ces appels s'établit à plus de 80 %. Enfin, le niveau de stock des courriels correspond à l'équivalent d'une semaine de flux. A noter que la caisse s'est inscrite dans le plan de déploiement des maisons de service aux publics (MSAP). A ce jour, elle a conventionné avec 17 MSAP et envisage d'étendre le nombre de ses partenaires dans les mois qui viennent. En outre, d'ici à la fin de l'année 2017, un véhicule aménagé en accueil itinérant retraite sera expérimenté pour rapprocher la caisse des populations isolées et fragilisées. A cet égard, une analyse cartographique sera menée avec l'observatoire des fragilités hébergé dans la caisse.