



16ème législature

Question N° : 1257	De M. Stéphane Viry (Les Républicains - Vosges)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, plein emploi et insertion		Ministère attributaire > Travail, plein emploi et insertion
Rubrique > retraites : généralités	Tête d'analyse > Délai de constitution des dossiers de retraite	Analyse > Délai de constitution des dossiers de retraite.
Question publiée au JO le : 13/09/2022 Réponse publiée au JO le : 17/01/2023 page : 513		

Texte de la question

M. Stéphane Viry interroge M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur les délais actuellement déraisonnables de constitution de dossiers de retraite. À plusieurs reprises ces derniers mois, M. le député a été interrogé par des Vosgiennes et des Vosgiens qui ont appelé son attention sur l'allongement de ces délais. Il s'appuie sur l'exemple de cet homme qui l'a contacté il y a une dizaine de jours : depuis bientôt deux ans, il se bat avec son organisme de retraites pour savoir à quelle date il pourra enfin partir à la retraite. Deux ans de combat, pour une absence de réponse concrète aujourd'hui. Bien sûr, il ne rejette pas la pierre sur les organismes de retraite qui font avec leurs moyens. Mais il souligne que les Français ne supportent plus aujourd'hui d'attendre aussi longtemps pour obtenir des réponses de la part d'organismes publics et des plateformes en ligne. Parfois les dossiers subissent des bons en arrière considérables, alors même que les particuliers font toutes les démarches nécessaires (appels, courriels, courriers, compléments de dossiers...) pour aller le plus vite possible. Il demande donc au Gouvernement quelles solutions sont envisagées pour mettre fin à cet allongement des délais d'étude des dossiers de retraite, notamment sur les plateformes en ligne.

Texte de la réponse

La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) est attentive à la gestion des délais de traitement de l'ensemble des dossiers reçus (droits propres, droits dérivés, allocation de solidarité aux personnes âgées). En 2021, la CNAV a fait face à une forte hausse des demandes de pensions (droits propres et droits dérivés) qui augmente le stock de dossiers à traiter. La CNAV a mis en place un plan d'actions pour améliorer la gestion des délais de traitement. Un objectif de réduction d'un tiers des délais de traitement a été assigné en mars 2021 à l'assurance retraite par le comité interministériel de la transformation publique (CITP) ; l'assurance retraite doit traiter les dossiers dans un délai de 75 jours avec un suivi assuré par les services de l'État. Par ailleurs, la CNAV s'engage aussi dans le cadre des objectifs et des indicateurs définis dans la convention d'objectifs et de gestion (COG) à respecter les délais de traitement vis-à-vis de la date à laquelle le pensionné peut se voir verser une pension. La CNAV apporte des réponses en priorité aux situations des assurés les plus délicates même si les assurés répondent tardivement. Les délais de traitement sont également tributaires de paramètres extérieurs pour lesquels la CNAV se mobilise via des actions de communication qui entraînent des démarches d'anticipation par les assurés pour le dépôt de leur demande. Cet objectif est un indicateur inscrit dans la COG. D'autres raisons peuvent justifier l'allongement des délais, notamment des pièces justificatives manquantes au dossier. Sans disposer du détail de la situation de l'intéressé et en partant du principe que son dossier est complet et valide, il est certain qu'il aurait dû bénéficier de

la garantie de versement. Toutefois, l'assuré dispose de plusieurs solutions pour faire valoir ses droits qu'il convient ici de rappeler. L'assuré peut saisir le médiateur de l'assurance retraite qui peut apporter une réponse à son problème spécifique. Il peut aussi déposer une réclamation écrite auprès de sa caisse de retraite ou bien encore une contestation auprès de la commission de recours amiable (CRA). Le médiateur, initialement positionné à l'échelon national, travaille depuis juin 2019 au niveau régional. Son champ d'intervention couvre à la fois les cas post-décisions rendues par les CRA, mais aussi ceux pour lesquels une décision de rejet de la CRA est intervenue, avant la saisine d'une juridiction. La qualité du service public de la sécurité sociale est un enjeu majeur pour l'assurance retraite. Les demandes des assurés peuvent être traitées grâce à la multiplicité des moyens de contacts offerts par la CNAV : courriels, réponses téléphoniques via le numéro unique 3960 non surtaxé, rendez-vous physiques, entretiens d'information retraites. La CNAV a mis en place un développement d'outils métier diversifiés, notamment des outils en ligne comme les relevés de carrière et les simulateurs de pensions. En 2022, la CNAV a apporté des solutions pour une meilleure obtention d'information en ligne auprès des assurés. Elle assure l'articulation entre les services numériques de demande en ligne de retraite et les autres canaux, notamment grâce à un nouveau service en ligne qui permet de connaître les pièces justificatives à fournir et leur mode d'obtention en fonction de la situation individuelle de l'utilisateur. Ainsi la CNAV réalise à présent une relance automatique par messagerie pour les assurés dont le dossier n'est pas finalisé, rappelant le numéro de l'assistance téléphonique, c'est-à-dire l'interlocuteur qui doit l'aider à faire aboutir sa démarche. Enfin, sur le site internet de demande de retraite, un bouton « besoin d'aide » existe désormais avec une foire aux questions, ainsi qu'un numéro d'assistance technique et des modalités de contact pour les régimes de retraite. La prochaine COG 2023-2027 doit tenir compte de la situation actuelle afin de proposer des pistes d'amélioration pour les délais de traitement de toutes les typologies de dossiers : droits propres, droits dérivés, allocation de solidarité aux personnes âgées.