



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>4483</b>	De <b>Mme Béatrice Descamps</b> ( Libertés, Indépendants, Outre-mer et Territoires - Nord )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Santé et prévention		<b>Ministère attributaire</b> > Travail, santé et solidarités
<b>Rubrique</b> >retraites : généralités	<b>Tête d'analyse</b> >Dysfonctionnements des CARSAT	<b>Analyse</b> > Dysfonctionnements des CARSAT.
Question publiée au JO le : <b>27/12/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>02/04/2024</b> page : <b>2663</b> Date de changement d'attribution : <b>12/01/2024</b> Date de signalement : <b>23/01/2024</b>		

### Texte de la question

Mme Béatrice Descamps interroge M. le ministre de la santé et de la prévention sur les dysfonctionnements rencontrés par les usagers des caisses d'assurance retraite et de santé au travail (CARSAT). Très nombreuses sont les remontées provenant des circonscriptions faisant état de problèmes administratifs liés aux pensions de retraite gérées par les CARSAT. Ces problèmes causent, par exemple, des retards dans les délais de paiement qui forcent parfois les personnes nouvellement retraitées à vivre sans pension de retraite durant plusieurs mois avant de voir leurs droits reconnus et exécutés et ce même pour les retraités ayant anticipé leur départ à la retraite et ayant effectué les démarches en avance. Cette absence totale de ressources est extrêmement préjudiciable à leur qualité de vie, les rend incapables de faire face aux charges de la vie courante et peut remettre en cause totalement certains aspects de leur existence. Il semble évident que l'augmentation croissante du nombre de départs à la retraite ces dernières années a conduit à une surcharge de travail des services des CARSAT, mais les usagers ne peuvent pas faire les frais de ces difficultés d'assimilation des dossiers liés à un droit aussi élémentaire que le droit à la retraite. Elle aimerait connaître les perspectives de solution de ces difficultés envisagées par le Gouvernement.

### Texte de la réponse

Près de 90% des assurés déclarent, année après année, être satisfaits du service rendu par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) (enquête réalisée par un institut indépendant sur près de 7 000 personnes chaque année). Les situations de difficultés d'accès au service public et au droit représentent, fort heureusement, un nombre limité de situations au regard des volumes d'activité. Pour que cette proportion se réduise encore davantage, accessibilité, engagement de délais et actions proactives en direction des publics les plus fragiles constituent les trois piliers des ambitions que les pouvoirs publics et la CNAV ont fixées pour les années à venir. La Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 (COG) conclue entre l'État et la Caisse nationale d'assurance vieillesse met la question des délais et de l'accessibilité de l'assurance retraite au centre des ambitions de modernisation du service public de la retraite : - dans la continuité de la décision du Comité interministériel à la transformation publique (CITP) de février 2021 qui a demandé à l'assurance retraite de réduire sensiblement ses délais de traitement et de liquider les demandes de retraite en 75 jours, la COG va plus loin, puisqu'à horizon 2027, ce délai devra être de 65 jours ; - en cohérence avec les orientations sur l'accessibilité physique et téléphonique du service public telles que décidées par la Première ministre et le ministre en charge de la transformation publique lors du CITP du printemps 2023, la COG fixe deux ambitions supplémentaires à l'assurance retraite : améliorer son taux de décroché

téléphonique pour tendre vers 90% d'ici 2027 (il est de 85% en 2023) et offrir davantage de possibilités de rendez-vous pour passer de 350 000 rendez-vous proposés en 2022 à 1 million de rendez-vous en 2027. Ces ambitions marquent la volonté d'améliorer continuellement le service proposé aux personnes passant à la retraite, en tenant compte des spécificités de la période actuelle. Les années 2022 et 2023 ont été marquées par une forte augmentation des demandes (environ 750 000 demandes de droits propres en 2019 contre près de 820 000 en 2022). Face à cette augmentation continue de charges d'activité, les pouvoirs publics ont accompagné l'Assurance retraite, et l'ont dotée des moyens nécessaires. La priorité a été fixée sur la limitation au maximum des risques de rupture de ressources : depuis la création de la garantie de versement, et encore plus sur cette dernière période, dès lors que les assurés font leur demande de retraite suffisamment tôt, idéalement 4 à 6 mois avant leur départ à la retraite, les ruptures de ressources sont limitées. Il demeure toutefois un stock difficilement compressible de dossiers notifiés et payés en retard. Trois raisons peuvent expliquer ces situations : - une part, heureusement très minoritaire, des assurés déposent parfois tardivement leur demande (près de 20 000 déposent leur demande très tardivement voire après la date prévue de liquidation) et/ou ne répondent pas aux demandes de précisions sur leur dossier ; - les partenaires, et notamment les régimes étrangers, tardent parfois à fournir les éléments nécessaires au traitement des dossiers ; - face à des pics de demandes significatifs, il peut se révéler complexe pour l'Assurance Retraite de parvenir à traiter l'ensemble des demandes en temps et en heure. En 2023, l'ensemble de ces situations concernerait 25 000 dossiers, à comparer aux 820 000 dossiers liquidés. D'ici 2027, l'ambition est de limiter ces aléas à environ 15 000 dossiers. Il faut aussi rappeler que l'année 2023 constitue une période atypique, marquée par la réforme des retraites : de nombreux assurés ont souhaité avoir des précisions sur leur dossier avant l'adoption de la loi et des décrets d'application. Pour renforcer son accessibilité et limiter les délais, l'assurance retraite, en 2023, aura proposé 450 000 rendez-vous, soit 100 000 de plus que l'année précédente, et s'est engagée à traiter 75% de ses dossiers en 75 jours, engagement qu'elle devrait arriver à tenir. Par ailleurs, la hausse des demandes d'ouverture des droits à la retraite de 4 % en 2020 puis de 3 % en 2021, également génératrice de délais de traitement accrus. Pour autant, la situation laisse apparaître des marges de progrès : pour faciliter la reconstitution de carrière, a été créé un Répertoire unique pour les carrières de tous les régimes (référentiel RGCU). La CNAV s'est également engagée à réaliser davantage de reconstitutions de carrière avant la demande de retraite (de 50 000 reconstitutions en 2023 à 500 000 en 2027) et elle vient de livrer un service en ligne qui permet aux assurés de signaler toute donnée manquante dans leur carrière et de transmettre toutes les pièces utiles dès qu'ils le souhaitent : pour liquider plus vite, il importe de communiquer tout ce qui manque lors de la transmission du relevé de carrière, ou lorsqu'un oubli est constaté sur les services en ligne de visualisation de la carrière. C'est pourquoi il faut rappeler l'importance de faire sa demande de retraite en amont, avant le jour du départ, en application de la garantie de versement instaurée en 2015. C'est tout particulièrement le cas pour les dossiers les plus complexes, qui nécessitent une mise en relation avec un certain nombre de partenaires pour fiabiliser le dossier.