



16ème législature

Question N° : 6380	De M. Didier Le Gac (Renaissance - Finistère)	Question écrite
Ministère interrogé > Travail, plein emploi et insertion		Ministère attributaire > Travail, plein emploi et insertion
Rubrique >retraites : généralités	Tête d'analyse >Difficultés à établir la reconstitution de carrière pour son dossier de retraite	Analyse > Difficultés à établir la reconstitution de carrière pour son dossier de retraite.
Question publiée au JO le : 14/03/2023 Réponse publiée au JO le : 21/11/2023 page : 10574 Date de signalement : 10/10/2023		

Texte de la question

M. Didier Le Gac attire l'attention de M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur les conditions dans lesquelles s'opère la reconstitution de carrière dans le cadre d'un dossier de retraite. La liquidation des droits à la retraite n'étant pas automatique et immédiate, il est impératif de préparer son dossier avant de prendre sa retraite. Différentes étapes sont ainsi nécessaires : reconstitution de carrière, évaluation du montant de retraite, choix de la date du départ en retraite et enfin demande de retraite. Il est généralement conseillé de commencer à préparer le dossier de demande de retraite deux ans environ avant le départ en retraite, le temps de faire un point complet sur l'ensemble des droits. S'agissant de la phase de reconstitution de carrière, M. le député est interpellé par de nombreux usagers de sa circonscription sur les difficultés administratives rencontrées pour établir un relevé définitif. Contacter les institutions gestionnaires compétentes, telle la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), s'avère souvent très compliqué du fait notamment des délais de traitement particulièrement longs. Il n'est par exemple pas rare de devoir attendre deux mois avant d'avoir un accusé de réception et encore deux mois avant d'avoir une réponse. Toutes les démarches s'effectuant en ligne, qu'il s'agisse des compléments d'information, de l'envoi de pièces justificatives (scannées) et du suivi de l'avancement de la demande, nombreux sont les témoignages qui font état de la difficulté à obtenir une information de la part de la CARSAT. Passer par les centres d'informations téléphoniques pour faire part des interrogations et demander la marche à suivre et en cas d'anomalies repérées est souvent décrit comme un « parcours du combattant », voire un « enfer bureaucratique ». En janvier 2023, le Défenseur des droits et l'Institut national de la consommation ont d'ailleurs mené en partenariat une étude sur l'évaluation de la disponibilité et de la qualité des réponses apportées aux usagers par les plateformes téléphoniques de quatre services publics, dont la CARSAT. Ainsi, l'étude mentionne des plateformes téléphoniques peu joignables, un renvoi vers internet trop systématique, une insuffisance des réponses des plateformes. L'étude relève les effets délétères de la dématérialisation. Du côté des services de la CARSAT, sont avancées différentes raisons comme : une certaine dégradation des conditions de travail, un manque de moyens, des coupes dans les effectifs ou encore, les défaillances du système informatique. C'est pourquoi il souhaite connaître les dispositions que le Gouvernement entend prendre pour faciliter, fluidifier et surtout accélérer les formalités en matière de reconstitution de carrière auprès de la CARSAT.

Texte de la réponse

Le calcul du montant des pensions nécessite la bonne reconstitution des trajectoires de carrière et pose des difficultés multiples : augmentation du nombre de départ à la retraite à la fois du fait de l'évolution démographique et des dispositifs de carrière anticipée, complexité des règles de calcul et des régimes, et complexification des trajectoires de carrière induisant une augmentation du travail de coordination entre les différentes caisses auprès desquelles un travailleur a cotisé au cours de sa vie. Néanmoins, l'assurance retraite est attentive à la gestion des délais de traitement de l'ensemble des dossiers reçus, qu'il s'agisse des droits propres, des droits dérivés ou des allocations de solidarité aux personnes âgées, et réalise déjà un important travail en ce sens, avec la mise en place d'un plan d'action pour l'amélioration 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 : 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 Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) s'engage aussi dans le cadre des objectifs et des indicateurs définis dans la Convention d'objectifs et de gestion à respecter les délais de traitement vis-à-vis de la date à laquelle le pensionné peut se voir verser une pension. Néanmoins, la CNAV reste soumise à des facteurs extérieurs, comme la bonne soumission des pièces par les demandeurs ou le traitement par d'autres partenaires (autres caisses, régimes, etc.), qui peuvent allonger les délais ; c'est pourquoi l'assurance retraite se mobilise via des actions de communication incitant à des démarches d'anticipation de la part des assurés pour le dépôt de leur demande. Enfin, les bénéficiaires disposent depuis 2015 d'un droit opposable à une retraite provisoire, qui leur garantit le versement d'une pension dans un délai maximal de quatre mois après l'ouverture de leurs droits, avec régularisation a posteriori. L'accélération de la procédure globale reste un enjeu majeur pour l'assurance retraite et celle-ci continue d'amplifier ses efforts. Elle bénéficiera également dans les mois à venir de la complétion du Répertoire de gestion des carrières unique, avec l'intégration en décembre 2022 du régime des mines puis en janvier 2023 de la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse des professions libérales, qui permet une centralisation des données de trajectoires professionnelles. La suppression des régimes spéciaux de retraite portée par le Gouvernement dans la loi de financement rectificative de la sécurité sociale 2023 constitue une nouvelle étape d'homogénéisation et de simplification pour la reconstitution des carrières. Pour finir, la montée en puissance du dispositif France Services, qui vise à lutter contre la fracture numérique et à faciliter les démarches administratives auprès d'un interlocuteur unique, avec désormais près de 2 500 Maisons France Services et le déploiement de bus pour atteindre les zones rurales, devrait avoir un impact très positif auprès des demandeurs. Ce dispositif, auquel l'assurance retraite est pleinement intégrée depuis son lancement, a été très positivement évalué dans un rapport du Sénat de juillet 2022.