



## 17ème législature

<b>Question N° : 641</b>	De <b>M. Édouard Bénard</b> ( Gauche Démocrate et Républicaine - Seine-Maritime )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Solidarités, autonomie et égalité entre femmes et hommes		<b>Ministère attributaire</b> > Travail et emploi
<b>Rubrique</b> >retraites : régime général	<b>Tête d'analyse</b> >Délais de traitement CARSAT Normandie demande de pension de réversion	<b>Analyse</b> > Délais de traitement CARSAT Normandie demande de pension de réversion.
Question publiée au JO le : <b>08/10/2024</b> Date de changement d'attribution : <b>15/10/2024</b>		

### Texte de la question

M. Édouard Bénard interroge M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et de l'égalité entre les femmes et les hommes, sur les délais de traitement des dossiers de demande de pensions de réversion constatés à la Carsat de Normandie. La convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027 conclue entre l'État et la Caisse nationale d'assurance vieillesse fixe à 90 jours le délai de traitement des demandes de pensions de réversion. Si ce temps d'instruction de trois mois peut déjà s'avérer problématique pour les foyers où le conjoint survivant dispose d'une pension de retraite d'un faible montant, ce délai est régulièrement dépassé par la Carsat de Normandie. Aussi, l'Union fédérale des retraités des organismes sociaux CGT Rouen et ses environs a récemment saisi la direction de la Carsat Normandie, ainsi que les membres de son conseil d'administration, de deux situations particulières illustrant les dysfonctionnements constatés dans le traitement des dossiers de pension de réversion. Dans le premier cas, une veuve a du vivre d'août à décembre 2023 avec sa seule pension personnelle de 174,50 euros par mois. Celle-ci n'a eu d'autre choix que de se résoudre à solliciter l'aide sociale de sa commune pour subvenir à ses besoins dans l'attente du traitement de son dossier de demande de réversion. Dans le second exemple, une veuve de 75 ans ayant perdu son conjoint à la mi-avril 2023 a obtenu notification du versement de sa pension de réversion, avec effet rétroactif au 1er mai le 12 octobre de la même année, soit six mois après avoir effectué les premières démarches. Ce second exemple illustre les errements liés à la dématérialisation à pas forcés des services publics. Dans ce cas d'espèce, cette personne a été orientée par la Carsat, qu'elle avait saisie fin avril, vers internet pour constituer son dossier de demande de pension de réversion. Début mai 2023, cette personne âgée a sollicité, sans succès, l'aide du PIMMS médiation de passage dans sa commune pour compléter son dossier dématérialisé. Une tentative infructueuse liée au fait que les comptes Carsat et Ameli de la personne demanderesse étaient bloqués. En difficulté, cette personne âgée a sollicité l'aide des militants de l'UFROS CGT pour mener à bien ses démarches. Le 23 mai 2023, ceux-ci se sont mis en relation avec la CPAM pour tenter de débloquent la situation. À l'occasion de leurs échanges, ils ont appris par leur interlocuteur de la CARSAT que les comptes inutilisés depuis plus de deux ans étaient désactivés, sans être supprimés, empêchant toute ouverture d'un nouveau compte Ameli. Seule la suppression du compte bloqué effectuée par l'agent de la Carsat a permis de recréer un compte permettant d'accéder ensuite au compte Carsat de la personne demanderesse. Le dossier de pension de réversion complété, la personne âgée a reçu un accusé de réception de sa demande le 25 mai avec des demandes d'informations complémentaires, lesquelles ont été transmises en ligne le 31 mai. Comme indiqué précédemment, la demande a finalement abouti le 12 octobre 2023, après plusieurs relances téléphoniques. Ces deux exemples, loin d'être isolés, mettent en évidence les dysfonctionnements de la Carsat Normandie, lesquels sont susceptibles de générer des conséquences sociales



dramatiques pour les veuves et veufs les plus modestes déjà psychologiquement affectés par le décès de leur conjoint. Le recours au tout numérique au nom de la « modernisation » du service public laisse de côté les publics les moins familiarisés avec ces outils ou qui n'y ont tout simplement pas accès. De même, elle ne saurait constituer une panacée universelle permettant de pallier la baisse des effectifs de la CNAV (1 100 suppressions de postes sur la période 2017 à 2022) dans un contexte d'augmentation des dossiers à traiter. Aussi, il lui demande de bien vouloir préciser quelles dispositions elle entend prendre pour remédier à ce type de situation, en particulier dans le ressort de la Carsat Normandie.