



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 29230

Texte de la question

M. Christian Kert attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé au sujet du dysfonctionnement manifeste de la Carsat. En effet, depuis quelques mois, de nombreuses personnes se trouvent dans une situation très délicate dans la mesure où certaines d'entre elles ont vu leur pension de retraite suspendue sans motif apparent. Pour d'autres, la situation est plus grave encore et pour le moins déroutante, certaines n'ayant jamais encore bénéficié de leurs droits. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire connaître de quelle manière elle entend répondre à cette situation afin d'éviter que ce préjudice moral et financier de ces personnes, de plus en plus nombreuses, ne perdure, et que ces retraités puissent bénéficier entièrement de leurs droits sociaux.

Texte de la réponse

Les caisses de retraites ont été confrontées à une hausse d'activité ponctuelle qui résulte notamment de la conjugaison des effets de la réforme des retraites de 2010 et du décret du 2 juillet 2012. En particulier, la réforme de 2010, en décalant les départs à la retraite de certaines générations, a induit un nombre élevé de liquidation de pensions en 2013. A titre d'illustration, le nombre d'appels enregistrés sur le numéro de téléphone unique de l'assurance retraite - 39 60 - a augmenté de près de 30 % depuis le printemps 2012. Pour autant, toutes les mesures sont prises dans l'ensemble des Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) pour assurer la continuité des ressources et pour verser la totalité des pensions à temps. L'amélioration des délais de traitement des dossiers des assurés fait partie des engagements pris par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) signée pour 2009-2013. Ainsi, le taux de demandes de retraites personnelles liquidées et payées dans le mois suivant la date d'effet de la pension continue à s'améliorer : il est passé de 96,24 % en 2011 à 96,5 % en 2012, alors que la COG fixait à l'organisme un objectif de 96 %. Afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'assuré, les CARSAT font évoluer l'accueil du public. Elles donnent la priorité aux rendez-vous, qui permettent de mieux préparer l'entretien, développent le conseil aux assurés tout en répondant aux situations les plus spécifiques (activité à l'étranger, demande au titre de la pénibilité, cumul emploi retraite, etc.). La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) avec la CNAV pour 2014-2017, en cours de négociation, portera notamment sur la relation de services : elle permettra de poursuivre le développement de l'offre dématérialisée et les accueils sur rendez-vous. Enfin, le gouvernement a lancé, dans le cadre de la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites, de vastes projets destinés à simplifier et dématérialiser les relations qu'entretiennent les assurés avec leurs régimes de retraite, notamment : - la création d'un compte retraite unique en ligne pour chaque assuré, qui regroupera à terme l'ensemble des informations sur les droits acquis dans l'ensemble de leur carrière, pour tous les régimes ; - la mise en place d'une demande unique de retraite en ligne, assortie ensuite d'une déclaration pré remplie ; - la mobilisation du futur compte unique de retraite pour permettre aux retraités d'avoir accès aux données de l'ensemble de leurs pensions de retraite, de retrouver tous les documents et formulaires utiles et de transmettre les informations nécessaires aux caisses.

Données clés

Auteur : [M. Christian Kert](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (11^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29230

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 juin 2013](#), page 5971

Réponse publiée au JO le : [26 août 2014](#), page 7143