



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 42454

Texte de la question

M. Patrice Carvalho attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les difficultés rencontrées depuis quelques mois par les personnes ayant déposé une demande de liquidation de leurs droits à la retraite auprès de la Carsat. Les réclamations qui lui parviennent lors de ses permanences, la presse régionale qui en a largement fait écho récemment, le forcent à constater que de très nombreuses familles sont dans une situation financière plus que précaire, n'ayant pour certaines perçu aucune ressource depuis environ trois mois. Les plateformes téléphoniques, complètement saturées, ne fournissent plus l'élémentaire renseignement que tout demandeur est en droit de recevoir, laissant ainsi dans la plus totale ignorance de leurs droits les futurs retraités. Devant cette situation qui ne peut perdurer, il lui demande les mesures que le Gouvernement envisage de prendre pour que les dossiers en cours puissent aboutir rapidement.

Texte de la réponse

CARSAT du Nord-Picardie a été confrontée à partir du second semestre 2012 à une forte croissance de sa charge de travail. Cette situation est d'abord liée à la réforme des retraites de 2010 : en décalant le départ à la retraite des assurés nés en 1952, la loi de 2010 a conduit à des phénomènes de report d'activité des caisses de retraite de 2012 vers 2013. S'y est ajouté un surcroît exceptionnel de travail lié à la mise en oeuvre du décret de juillet 2012, décret qui a élargi le droit à la retraite à 60 ans pour les assurés ayant eu une longue carrière. Cette mise en oeuvre rapide d'un engagement du Président de la République répondait à une forte attente des assurés. Cet afflux de demandes a eu pour effet de ralentir le traitement des dossiers et la qualité de l'accueil téléphonique s'en est trouvée mécaniquement dégradée. Les mesures prises par la caisse, avec l'appui de la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), ont consisté à donner la priorité au traitement des dossiers les plus anciens et à ceux relatifs aux assurés en situation de précarité afin de prévenir toute rupture des droits des assurés. Pour ce faire, la CARSAT a mis en place un dispositif d'échanges avec ses partenaires au plan local (régimes alignés et caisses d'allocations familiales) pour faciliter l'obtention des informations nécessaires au traitement rapide des dossiers. Une action d'entraide du réseau au profit de la CARSAT a été également organisée par la CNAV. Elle a permis la prise en charge de l'instruction et du contrôle de deux mille dossiers par quatre autres CARSAT. Ces mesures ont produit leurs effets. En 2013, la forte mobilisation des équipes de la CARSAT du Nord-Picardie et des CARSAT appelées en renfort a permis de diminuer le stock de dossiers de droits propres de vingt-et-un mille dossiers début août à quatorze mille deux cents dossiers en décembre 2013. Les opérations menées ont vocation à permettre à la CARSAT de retrouver une situation saine de son stock à fin mars 2014 pour aborder dans les meilleures conditions une nouvelle période de fortes entrées de demandes de retraite de droit personnel à partir de la fin du premier trimestre. La situation est aujourd'hui en voie de résolution et la caisse est sur une trajectoire de retour à la normale. La situation difficile qu'a traversée la CARSAT illustre néanmoins la nécessité d'équilibrer au mieux la charge de travail et les ressources au sein du réseau de la branche retraite. Un plan national de production pour 2014, décliné régionalement, est en cours d'élaboration par la CNAV avec des représentants des CARSAT. Il vise à identifier, en vue de leur mise en oeuvre, toutes les pistes de nature à faciliter la prise en charge du flux de production au cours de l'année 2014.

La nouvelle convention d'objectifs et de gestion de la branche pour la période 2014-2017, dont la négociation avec l'Etat est en cours, prévoira des mesures destinées à améliorer l'efficacité du réseau des CARSAT. Elles reposeront notamment sur une organisation plus optimale du réseau (par exemple en concentrant certaines activités à faible volume ou à forte expertise sur certaines caisses en constituant des pôles de compétence nationaux) et sur un pilotage renforcé de la charge de travail entre caisses. Par exemple, la numérisation entrante de toutes les pièces relatives au traitement des droits permettra ainsi de partager la charge de travail entre plusieurs sites au sein des CARSAT en fonction de leur charge de travail respective.

Données clés

Auteur : [M. Patrice Carvalho](#)

Circonscription : Oise (6^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 42454

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 28 janvier 2014

Question publiée au JO le : [12 novembre 2013](#), page 11725

Réponse publiée au JO le : [11 février 2014](#), page 1276