



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## caisses

Question écrite n° 43082

### Texte de la question

Les salariés qui partent à la retraite sont aujourd'hui confrontés, plus qu'hier, à d'importantes difficultés dans le traitement de leur dossier et même pour le versement de leur pension. Les plateformes téléphoniques qui ne peuvent plus faire face aux appels ni répondre aux demandes par manque de personnel, la suppression de points d'accueil retraite, les départs non remplacés, sont autant d'exemples qui peuvent expliquer le retard dans le traitement des dossiers et le versement des pensions aux assurés sociaux. Cette situation de plus en plus préoccupante et inquiétante plonge les retraités et leurs familles dans de graves difficultés financières. C'est pourquoi M. Michel Lefait appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur ce sujet de plus en plus prégnant et lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures urgentes qui pourraient être prises pour permettre d'améliorer les choses tant dans le traitement des dossiers que dans les délais de versement des pensions.

### Texte de la réponse

La caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Nord-Picardie enregistre depuis un an une augmentation importante des demandes de retraite. Cette surcharge de travail 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. Cette situation exceptionnelle a conduit à une augmentation du délai moyen de traitement des dossiers qui a pu entraîner des retards pour certains assurés. Malgré cet accroissement d'activité, les équipes de la CARSAT sont entièrement mobilisées pour donner satisfaction aux assurés, mettre en paiement leurs droits et répondre aux différentes sollicitations dans les meilleurs délais. La caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) s'est engagée à prendre des dispositions exceptionnelles afin que toutes les demandes avec arrérages échus soient examinées en priorité. Les mesures prises par la CARSAT, avec l'appui de la CNAV, ont produit leurs effets. La situation est aujourd'hui en voie de résolution. La situation difficile qu'a traversée la CARSAT Nord-Picardie illustre la nécessité d'équilibrer au mieux la charge de travail et les ressources au sein du réseau de la branche retraite. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion « 2014-2017 » entre l'Etat et la CNAV, dont la négociation est en cours, devra permettre d'améliorer l'efficacité du réseau des CARSAT.

### Données clés

**Auteur :** [M. Michel Lefait](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (8<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 43082

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé** : Affaires sociales et santé  
**Ministère attributaire** : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [19 novembre 2013](#), page 11908

**Réponse publiée au JO le** : [11 février 2014](#), page 1279