



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

Carsat

Question écrite n° 97120

### Texte de la question

M. Philippe Armand Martin attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les dysfonctionnements de la CARSAT. Certains retraités sont confrontés à des situations parfois dramatiques, en raison des retards et erreurs de cet organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public dont la mission est de calculer et verser le montant des retraites. Depuis plus de trois ans, les retraités alertent sur des montants de retraites revus à la baisse, sur des critères ne correspondant pas à la réalité, ou même, plus récemment, des retraites non payées au motif d'un « bug informatique » qui affecterait ces services depuis plusieurs mois. Les faits suivants sont aussi souvent signalés : appels téléphoniques qui n'aboutissent pas, impossibilité de rencontrer physiquement un interlocuteur, des courriers adressés aux usagers comportant des informations contradictoires et erronées, des dossiers pourtant envoyés en recommandé par les usagers et déclarés non reçus par la CARSAT, des lenteurs et approximations dans le traitement des demandes, des erreurs de calcul, etc. Ces dysfonctionnements portent un préjudice certain à la santé physique et morale de nombreux retraités. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'elle entend mettre en œuvre pour résoudre les problèmes rencontrés par les usagers de la CARSAT.

### Texte de la réponse

L'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers est un axe majeur de la convention d'objectifs et de gestion 2014-2017 (COG) conclue entre l'Etat et la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), tête de réseau des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT). Suite aux difficultés rencontrées par certaines CARSAT à la fin de l'année 2014, la CNAV a mis en place un plan d'action pour renforcer le pilotage de l'activité des caisses et rétablir une situation conforme aux attentes du Gouvernement et des usagers. Tout d'abord, la CNAV a mis en place un système d'entraide entre les CARSAT afin d'améliorer les délais de liquidation des pensions de retraite. Le Gouvernement reste particulièrement vigilant à ce que ces efforts se poursuivent pour que la situation soit durablement rétablie et que de tels retards ne se reproduisent plus. C'est la raison pour laquelle, sur la base de la mission de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS), le décret no 2015-1015 du 19 août 2015 instaure une garantie de versement d'une pension de retraite au moment du départ en retraite aux assurés qui déposent une demande complète au moins quatre mois avant la date de départ prévue. La CNAV a également mis en place un dispositif de liquidation provisoire permettant de verser aux assurés leur pension de retraite sans attendre les éléments manquants en provenance d'un autre régime de retraite, la pension étant, le cas échéant, réévaluée dans un second temps. Le Gouvernement reste vigilant à la qualité de la liquidation des pensions de retraite des assurés. Les résultats de l'indicateur relatif à la qualité des dossiers validés (IQV), mesurant le taux de dossiers mis en paiement sans erreur à incidence financière, est supérieur depuis deux ans à l'objectif fixé à 92% dans la COG. Le taux d'incidence financière des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement est lui aussi conforme à la cible contractualisée de 0,65%. On constate d'ailleurs une amélioration entre l'année 2014 (0,62%) et l'année 2015 (0,58%). La CNAV s'est par ailleurs fortement mobilisée pour améliorer le taux de décroché téléphonique sur ses plateformes de services. En effet, les différents leviers mis en œuvre par la branche retraite tels que les mutualisations réalisées ont

permis à la CNAV d'atteindre la cible COG de 85% sur le taux d'appels aboutis en 2015 avec un résultat de 85,43%. Parallèlement aux travaux conduits sur le canal téléphonique, la CNAV développe une nouvelle politique d'accueil physique. Ce nouveau modèle repose sur deux piliers à savoir : la promotion de l'accueil sur rendez-vous permettant de délivrer aux usagers un service sur mesure et personnalisé et la création d'espaces libre-service visant à accompagner les assurés dans l'usage du numérique. Ces mesures conjuguées ont permis à la branche retraite d'atteindre un taux de satisfaction globale des retraités de 90% sur l'année 2016 qui est conforme à l'objectif COG.

## Données clés

**Auteur :** [M. Philippe Armand Martin](#)

**Circonscription :** Marne (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 97120

**Rubrique :** Sécurité sociale

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [28 juin 2016](#), page 5894

**Réponse publiée au JO le :** [17 janvier 2017](#), page 296