



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Carsat

Question orale n° 1045

Texte de la question

M. Jacques Cresta attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la situation des caisses d'assurance retraite de la santé au travail. Les CARSAT sont confrontées depuis plusieurs années à des difficultés de fonctionnement qui ont des incidences directes sur le service rendu à la population. Dans la région du Languedoc-Roussillon, de nombreux retraités sont confrontés à un retard important, de plusieurs mois, dans le versement de leurs pensions. Les conséquences en sont désastreuses notamment pour les personnes les plus fragiles économiquement. Cette situation est principalement due à une politique drastique de réduction des effectifs engagée par les gouvernements de droite durant dix ans et par un accroissement important des demandes de retraite, plus de 60 % d'augmentation dans sa région. Cet afflux de demandes a eu pour effet non seulement de ralentir le traitement des dossiers mais a engendré également des fermetures de points d'accueil au public et la quasi impossibilité d'avoir un conseiller au téléphone, laissant totalement démunis les nouveaux retraités qui cherchent à obtenir des informations sur le traitement de leur dossier et savoir quand leur sera versé leur droit à la retraite après des décennies de travail. Il a personnellement informé le ministre de ces dysfonctionnements sur son département des Pyrénées-Orientales dès le mois de janvier 2013. Un plan d'action a été dès lors mis en œuvre par le Gouvernement afin de répondre aux demandes. Il vise prioritairement les personnes ne touchant aucune retraite et accorde ainsi une aide exceptionnelle de 800 euros pour les personnes dans la plus grande précarité. Mais malgré ces mesures, les problèmes perdurent pour des milliers de retraités et devraient s'accroître dans les prochaines années avec la juste application du compte pénibilité qui permettra à de nombreux salariés de faire valoir leur droit à la retraite. Les personnels de la CARSAT sont en souffrance, car ils doivent répondre, avec un effectif réduit, à une charge de travail très importante, ce qui les met sous une pression permanente, et ils sont moralement affectés de ne pouvoir répondre aux situations de détresse de certains retraités. Il souhaiterait connaître les nouvelles mesures envisagées par le Gouvernement pour permettre à des milliers de nouveaux retraités de percevoir dans les meilleurs délais leurs pensions de retraite ainsi que les mesures indispensables pour éviter que de tels dysfonctionnements ne se reproduisent à l'avenir.

Texte de la réponse

SITUATION DES CAISSES D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL (CARSAT)

Mme la présidente. La parole est à M. Jacques Cresta, pour exposer sa question, n° 1045, relative à la situation des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT).

M. Jacques Cresta. Ma question s'adresse à Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes.

Les caisses d'assurance retraite de la santé au travail, les CARSAT, sont confrontées depuis plusieurs années à des difficultés de fonctionnement qui ont des incidences directes sur le service rendu à la population. Dans ma région, le Languedoc-Roussillon, de nombreux retraités subissent un retard de plusieurs mois dans le versement

de leurs pensions. Ce retard a des conséquences désastreuses, notamment pour les personnes les plus fragiles économiquement.

Cette situation est principalement due à la politique de réduction drastique des effectifs engagée par les gouvernements de droite durant dix ans, concomitante à une forte augmentation des demandes de retraite – plus de 60 % dans ma région. Cet afflux de demandes a eu pour effet de ralentir le traitement des dossiers, mais il a également entraîné la fermeture de points d'accueil au public et la quasi-impossibilité d'entrer en contact téléphonique avec un conseiller, laissant totalement démunis les nouveaux retraités qui cherchent à obtenir des informations sur le traitement de leur dossier et sur la date à laquelle leur sera versée leur retraite, après des décennies de travail.

À cette détresse s'ajoute la souffrance des personnels des CARSAT, eux aussi victimes de cette situation intolérable. J'ai personnellement informé le Gouvernement des dysfonctionnements constatés dans le département des Pyrénées-Orientales dès le mois de janvier 2013. Un plan d'action a alors été mis en œuvre par le Gouvernement afin de répondre aux demandes. Il concerne en priorité les personnes ne touchant aucune retraite et accorde une aide exceptionnelle de 800 euros à celles qui vivent dans la plus grande précarité. Malgré ces mesures, les problèmes perdurent pour des milliers de retraités. Ils devraient s'aggraver au cours des prochaines années en raison de la juste application du compte pénibilité grâce auquel de nombreux salariés feront valoir leurs droits à la retraite.

J'aimerais donc connaître les nouvelles mesures envisagées par le Gouvernement afin que des milliers de nouveaux retraités perçoivent dans les meilleurs délais leurs pensions de retraite ainsi que les mesures indispensables afin que de tels dysfonctionnements ne se reproduisent à l'avenir.

Mme la présidente. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

Mme Ségolène Neuville, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion. Je vous prie tout d'abord de bien vouloir excuser Marisol Touraine qui m'a chargée de vous répondre, monsieur le député. Vous avez parfaitement raison : la situation à laquelle ont été confrontés de nombreux retraités relevant de la CARSAT Languedoc-Roussillon mais aussi de la CARSAT Nord-Picardie au cours des derniers mois est totalement inacceptable. À la fin du mois de novembre 2014, la CARSAT de Montpellier comptait près de 5 000 dossiers de retraités en retard d'un mois au moins. De très nombreux retraités du Languedoc-Roussillon relèvent de plusieurs régimes, ayant souvent commencé leur carrière comme salariés agricoles. En raison de cette spécificité, leur carrière est souvent difficile à reconstituer. Le Gouvernement, que vous avez alerté, ne pouvait tolérer cette situation de crise. Dès l'automne 2014, Marisol Touraine a donc demandé à la Caisse nationale d'assurance vieillesse de mettre en place d'importantes mesures de gestion afin d'y mettre un terme rapidement, telles que des recrutements exceptionnels et l'appel à l'entraide auprès d'autres caisses régionales.

À la même date, Marisol Touraine a demandé que soit allouée aux retraités privés de retraite une aide exceptionnelle d'attente de 800 euros par mois. Cette aide ne sera pas récupérée sur la retraite car il s'agit véritablement d'une mesure exceptionnelle. Plus de 800 allocations de secours de ce type ont été versées par la CARSAT de Montpellier. Grâce à ces mesures, la situation locale s'est nettement améliorée. Le nombre de dossiers en retard a été divisé par quatre et s'élève actuellement à 1 200 dossiers, dont la très grande majorité a été déposée tardivement.

Il faut absolument éviter qu'une telle situation ne se reproduise, comme vous le rappelez à juste titre, monsieur le député. Les mesures prévues répondent au besoin de simplification des demandes de retraite. La simplification a été engagée dans la dernière réforme des retraites et la nouvelle Union retraite, laquelle regroupe les trente-cinq régimes de retraite, a été installée afin de la mettre en œuvre, en particulier le futur compte individuel de retraite en ligne et la déclaration unique de retraite préremplie. Enfin, nous devons renforcer à court terme les engagements du service public de la retraite en nous inspirant notamment du rapport

de l'Inspection générale des affaires sociales qui vient d'être remis à Mme la ministre.

Mme la présidente. La parole est à M. Jacques Cresta.

M. Jacques Cresta. Je vous remercie de votre réponse, madame la secrétaire d'État, et insiste sur la situation du Languedoc-Roussillon où les retraités vivent dans une très grande précarité et connaissent des situations parfois dramatiques. Il convient d'être tout particulièrement attentif à cette région.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Cresta](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1045

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 mai 2015](#), page 3473

Réponse publiée au JO le : [20 mai 2015](#), page 4607

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [12 mai 2015](#)