



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Délais des dossiers de la Caisse nationale d'assurance vieillesse

Question écrite n° 12874

Texte de la question

M. Jean-François Parigi attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les délais de traitement des dossiers de retraite de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). En effet, de nombreux témoignages lors de permanences parlementaires relatent des retards dans la liquidation des droits à la retraite. Cet état de fait a pour conséquence de mettre en grande difficulté les jeunes retraités qui se retrouvent sans aucune manne financière du jour au lendemain. Pourtant depuis le décret n° 2015-1015 du 19 août 2015 paru au *Journal officiel* le 20 août 2015 les futurs retraités disposent de la garantie de versement de leur pension. Les retraités sont victimes d'une baisse de pouvoir d'achat sans précédent, conséquence de la hausse de la CSG et de la désindexation des pensions. Les retards dans le traitement des dossiers de la CNAV (pension de retraite et/ou réversion) sont vécus comme une obstruction à leur droit. Selon France Stratégie, depuis 2012 la France voit son nombre de retraités augmenter, une situation qui ne s'arrêtera pas avant 2022. Cet état de fait est la conséquence du départ à la retraite des *baby-boomer*. Dès lors, à l'aube d'une réforme des caisses de retraite, l'efficacité de traitement des dossiers doit être repensée dans un souci d'efficacité et de proximité. Dès lors, il lui demande combien de dossiers en liquidation sont en retard et quelles mesures le Gouvernement compte prendre afin de réduire le délai d'instruction des dossiers de la Caisse nationale d'assurance vieillesse.

Texte de la réponse

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) signée, le 1er juin 2018, entre l'État et la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) pour la période 2018-2022 réaffirme l'engagement du service public de la retraite concernant le respect des délais de traitement des dossiers et prévoit le renforcement de l'accompagnement à destination spécifique des publics fragilisés. Plus de 56 % des pensions droits propres ont été notifiées avant le départ à la retraite des usagers, ce qui s'approche de l'objectif COG de 58%. En matière d'amélioration du délai de liquidation, la nouvelle COG signée, améliore le pilotage de la production. En effet, la logique d'un pilotage de la gestion des dossiers selon la date de demande de liquidation de la retraite se substitue à celle de la date d'entrée en jouissance de la pension. Cette nouvelle orientation s'inscrit dans la continuité du dispositif de garantie de versement qui a été institué par le décret du 19 août 2015. Cette mesure assure le versement d'une pension le mois suivant l'entrée en jouissance à tout assuré ayant déposé un dossier complet au moins quatre mois avant la date de son départ en retraite. La CNAV s'engage à traiter les dossiers de droits propres, droits dérivés et allocation de solidarité aux personnes âgées sous quatre mois, à compter de la date de réception des demandes complètes de prestation. En parallèle, la branche retraite s'inscrit dans une démarche plus proactive de dialogue avec l'assuré. Cela se matérialise par la création d'un engagement opposable à la caisse de 80% des dossiers de droits propres notifiés un mois avant la date de départ en retraite de l'usager. En outre, les mesures de simplifications notamment pour les bénéficiaires de minima sociaux ainsi que la mise en service du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) ont pour objectif d'accroître l'efficacité des régimes de retraites. C'est pourquoi les budgets informatiques ont été maintenus et sanctuarisés pour permettre de renforcer l'efficience de la branche. La CNAV renforce la cohérence territoriale du maillage des réseaux d'accueil de l'assurance retraite en lien avec l'implantation des agences, des points d'accueil retraite et des

maisons de services au public. L'objectif poursuivi est de renforcer la pertinence des implantations d'accueil sur le territoire pour que les assurés disposent d'un point d'accueil à moins de 30 minutes de leur domicile où ils pourront être accueillis sur rendez-vous. En parallèle au développement des offres de services en ligne, la CNAV s'engage à renforcer la logique de "parcours client", en particulier pour les publics fragiles et les personnes ayant un dossier complexe, pour renforcer l'accès aux droits.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Parigi](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12874

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Action et comptes publics](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8658

Réponse publiée au JO le : [19 mars 2019](#), page 2581