



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Retard de traitement des dossiers CARSAT Nord-Picardie

Question écrite n° 21638

Texte de la question

M. Alain Bruneel attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les délais anormalement longs des traitements de dossiers à la CARSAT Nord-Picardie. Alerté par une citoyenne de la circonscription dont il est l'élu étant resté plusieurs mois sans ressources malgré le dépôt d'un dossier en règle, il souhaite relayer l'insatisfaction des citoyens sur le sujet. Les retraités qui ont travaillé toute leur vie méritent plus de considération et de respect. Il est donc inadmissible que le manque de moyens et de personnels pour traiter l'afflux de dossiers empêche les retraités de pouvoir jouir de leurs prestations qui sont un droit acquis. Il lui demande de bien vouloir mettre en œuvre les conditions pour que les retraités puissent bénéficier de leur droit à la retraite au plus vite après leur dernière fiche de paye.

Texte de la réponse

La Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) de Nord-Picardie est en charge du traitement d'un nombre élevé de dossiers au regard de la moyenne nationale (11 347 dossiers en juillet 2019 par exemple, contre 7 071 en moyenne pour les autres CARSAT). Or, sur le total de ce stock, la part des dossiers en retard est restée plus faible que la part des dossiers traités dans les délais, voire avec anticipation. Cette situation n'étant pas satisfaisante pour les usagers, des actions sont continuellement menées afin d'améliorer la production. En 2020, la situation s'est ainsi améliorée, malgré la crise sanitaire qui a supposé une forte mobilisation des agents de la branche vieillesse pour assurer la continuité des versements des droits à tous les assurés dans les délais. Parmi les mesures prises, figure l'adaptation de la gestion de la production. Pour éviter le risque de rupture de ressources pour les assurés, la CARSAT a augmenté le recours au dispositif de liquidation provisoire qui permet de verser la pension bien que le dossier soit encore incomplet. La caisse a également concentré ses efforts, en tant que de besoin, sur certains types de dossiers jugés prioritaires, tels que les demandes de retraite anticipée pour carrière longue. Enfin, la production a été fluidifiée grâce à la mise en place de cellules dédiées à la vérification de la complétude et à la pré-instruction des dossiers pour préparer et faciliter le calcul et le versement par les techniciens retraite. Par ailleurs, la CARSAT Nord-Picardie a mis en œuvre le dispositif de la « garantie de versement » qui assure un versement dans les temps à tout assuré déposant un dossier complet quatre mois avant la date choisie de départ à la retraite. La CARSAT enregistre désormais un nombre élevé de dossiers déposés avec anticipation : au mois d'avril 2020, le stock de la CARSAT Nord Picardie était composé à 48% de dossiers déposés par les assurés plus de trois mois avant la date choisie de départ à la retraite. Enfin, il faut souligner que des mesures structurantes ont été prévues dans la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2018-2022 en matière de pilotage de la production, d'optimisation des processus et de poursuite de la modernisation de la relation de service. Ces mesures accordent une place croissante à l'assuré dans la gestion de son dossier, par la mise en place d'un dialogue constructif avec la caisse, notamment sur les données relatives à la carrière. La COG 2018-2022 prévoit aussi des dispositifs d'accompagnement des publics les plus fragiles, à travers notamment la définition de parcours attentionnés afin d'éviter les risques de rupture de ressources et de mieux accompagner les événements de vie professionnels ou personnels.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bruneel](#)

Circonscription : Nord (16^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21638

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Retraites et santé au travail](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 juillet 2019](#), page 6835

Réponse publiée au JO le : [29 décembre 2020](#), page 9746