



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Modalités et procédures de traitement des dossiers de retraite

Question écrite n° 3348

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les modalités et procédures de traitement des dossiers de retraite. Une attente de 6 mois, voire plus, est souvent exigée avant que les assurés obtiennent des réponses à leurs demandes d'informations dans le cadre de la constitution des dossiers de retraite. Ces délais sont des éléments qui peuvent impacter directement les décisions des assurés futurs retraités et qui conduisent certaines personnes à différer la date de leur départ à la retraite. Par ailleurs, les contacts téléphoniques sont inexistantes et les insuffisances de permanences rendent difficiles les relations usagers/clients. La procédure à ce jour ne conduit pas à assurer la satisfaction d'un certain nombre d'usagers, dans des périodes où il serait nécessaire d'anticiper. Quelles seraient les modalités ou procédures permettant aux assurés de recevoir des réponses à leurs interrogations ? Comment éviter que des assurés soient dans l'obligation de différer la date de leur départ à la retraite ? Comment créer un mécanisme de relations assurés et agents de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) pour répondre aux problématiques et notamment aux situations complexes ou un peu plus compliquées ? Quel est le délai normal de traitement d'un dossier de retraite ? Compte tenu de cette situation, elle souhaite connaître les intentions du Gouvernement.

Texte de la réponse

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) signée, le 1er juin 2018, entre l'Etat 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 n° 2015-1015 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'utilisateur. 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'efficacité 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, au bénéfice de l'accès aux droits.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

Circonscription : Orne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3348

Rubrique : Retraites : généralités

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 novembre 2017](#), page 5840

Réponse publiée au JO le : [29 janvier 2019](#), page 926