



# ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

## Délais de traitement des demandes effectuées auprès de l'assurance retraite

Question écrite n° 8719

### Texte de la question

M. Bertrand Petit attire l'attention de M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur les délais de traitement des demandes déposées auprès de l'assurance retraite. En effet, cette dernière doit faire face depuis quelques années à une forte augmentation des demandes qui lui sont soumises aux titres de la pension de la retraite, de la pension de réversion ou encore de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA). S'agissant de la liquidation d'une retraite, alors même que les futurs retraités ont pris la précaution de déposer leur dossier dans un délai de quatre mois (voire six mois) précédant la date de leur départ en retraite, certains se retrouvent à devoir patienter près de 8 mois avant que la demande ne soit traitée. Le délai réglementaire qui contraint l'assurance retraite à examiner les dossiers de 75 jours est en conséquence largement dépassé. En outre, le manque d'informations est particulièrement problématique. Aucune information sur les raisons de ces délais excessifs n'est communiquée aux intéressés, qui ne savent pas s'ils doivent simplement attendre, si leur dossier connaît un problème et, dans ce cas, si une action est attendue de leur part. Il est par ailleurs particulièrement difficile voire impossible de joindre les services de l'assurance retraite par téléphone ou par *mail*. Eu égard à tous ces éléments, il souhaite connaître les moyens qui seront mobilisés pour simplifier et accélérer le traitement de ces dossiers.

### Texte de la réponse

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027 conclue entre l'Etat et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) met la question des délais et de l'accessibilité de l'assurance retraite au centre des ambitions de modernisation du service public de la retraite : - dans la continuité de la décision du comité interministériel à la transformation publique (CITP) de février 2021 qui a demandé à l'assurance retraite de réduire sensiblement ses délais de traitement et de liquider les demandes de retraite en 75 jours, la COG va plus loin puisqu'à horizon 2027, ce délai devra être de 65 jours ; - en cohérence avec les orientations sur l'accessibilité physique et téléphonique du service public telles que décidées par la Première ministre et le ministre de la transformation publique lors du CITP du printemps 2023, la COG fixe deux ambitions supplémentaires à l'assurance retraite : améliorer son taux de décroché téléphonique pour tendre vers 90 % de décroché d'ici 2027 (il est de 85 % en 2023) et offrir davantage de possibilités de rendez-vous pour passer de 350 000 rendez-vous proposés en 2022 à 1 million de rdv en 2027. Ces ambitions marquent la volonté d'améliorer continuellement le service proposé aux personnes passant à la retraite, en tenant compte des spécificités de la période actuelle : les années 2022 et 2023 ont été marquées par une forte augmentation des demandes (environ 750 000 demandes de droits propres en 2019 contre près de 820 000 en 2022) : face à cette augmentation continue de charges d'activité, les pouvoirs publics ont accompagné l'assurance retraite, et l'ont dotée des moyens nécessaires. La priorité a été fixée sur la limitation au maximum des risques de rupture de ressources : depuis la création de la garantie de versement, et encore plus sur cette dernière période, dès lors que les assurés font leur demande de retraite tôt (idéalement 4 à 6 mois avant leur départ à la retraite), les ruptures de ressources sont limitées. Il demeure toutefois un stock incompressible de dossiers notifiés et payés en retard. Trois raisons peuvent expliquer ces situations : - une part, heureusement très minoritaire, des assurés déposent parfois tardivement leur demande

(près de 20 000 déposent leur demande très tardivement voire après la date prévue de liquidation) et/ou ne répondent pas aux demandes d'éclairage sur leur dossier ; - les partenaires, et notamment les régimes étrangers, tardent parfois à fournir les éléments nécessaires au traitement des dossiers ; - face à des pics de demandes significatifs, il peut se révéler complexe pour l'assurance retraite d'arriver à traiter l'ensemble des demandes en temps et en heure. En 2023, l'ensemble de ces situations devrait concerner 25 000 dossiers, à comparer aux 820 000 dossiers liquidés. D'ici 2027, l'ambition est d'arriver à environ 15 000 dossiers. Il faut aussi rappeler que l'année 2023 constitue une période atypique, marquée par la réforme des retraites : de nombreux assurés ont souhaité avoir des précisions sur leur dossier avant l'adoption de la loi et des décrets d'application, ce qui par définition n'a pas été possible. Pour renforcer son accessibilité et limiter les délais, l'assurance retraite, en 2023, aura proposé 450 000 rendez-vous, soit 100 000 de plus que l'année précédente, et s'est engagée à traiter 75 % de ses dossiers en 75 jours, engagement qu'elle devrait arriver à tenir. Pour autant, la situation laisse apparaître des marges de progrès : pour faciliter la reconstitution de carrière, a été créé un répertoire unique pour les carrières de tous les régimes (projet RGCU). La CNAV s'est également engagée à réaliser davantage de reconstitutions avant la liquidation (de 50 000 reconstitutions en 2023 à 500 000 en 2027) et elle vient de livrer un service en ligne qui permet aux assurés de signaler toute donnée manquante dans leur carrière et de transmettre toutes les pièces utiles dès qu'ils le souhaitent et s'ils le souhaitent : pour liquider plus vite, il importe de communiquer tout ce qui manque lors de la transmission du relevé de carrière, ou lorsqu'un oubli est constaté sur les services en ligne de visualisation de la carrière. C'est pourquoi il est important de rappeler l'importance de faire sa demande en amont, idéalement 4 mois avant le jour du départ. C'est tout particulièrement le cas pour les dossiers les plus complexes, qui nécessitent une mise en relation avec un certain nombre de partenaires pour fiabiliser le dossier. Si la progression de l'utilisation des canaux numériques fait partie intégrante de la relation de service de la branche retraite, la CNAV s'attache à compléter cette offre par une multiplicité de modes de contact offerte aux usagers : le mail, la réponse téléphonique via le numéro unique 3960 non surtaxé depuis le 1er janvier 2021, les rendez-vous physiques et les entretiens d'information retraite. La CNAV va aussi mettre en œuvre un nouveau service en ligne permettant à l'assuré de suivre les étapes de traitement de son dossier ou encore des dispositifs d'accompagnements renforcés à destination des publics les plus fragiles, en lien avec le réseau des maisons France services et les partenaires externes (Centres communaux d'action sociale, Conseils départementaux, associations). Près de 90 % des assurés déclarent, année après année, être satisfaits du service rendu (enquête réalisée par un institut indépendant sur près de 7 000 personnes chaque année), et les situations de difficultés d'accès au service public et au droit représentent, fort heureusement, un nombre limité de situations au regard des volumes d'activité. Pour que cette proportion se réduise encore davantage, accessibilité, engagement de délais et actions proactives en direction des publics les plus fragiles constituent les trois piliers des ambitions que les pouvoirs publics et la CNAV ont fixés pour les années à venir.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bertrand Petit](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (8<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 8719

**Rubrique :** Retraites : régime général

**Ministère interrogé :** Travail, plein emploi et insertion

**Ministère attributaire :** Travail, plein emploi et insertion

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 9 octobre 2023

**Question publiée au JO le :** [6 juin 2023](#), page 5094

**Réponse publiée au JO le :** [21 novembre 2023](#), page 10575