ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Mesures urgentes pour fiabiliser le versement des pensions de retraite

Question écrite n° 7106

Texte de la question

Mme Eva Sas interroge Mme la ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles sur les graves retards et dysfonctionnements affectant le versement des pensions de retraite. Depuis plusieurs mois, entre 25 000 et 30 000 dossiers de retraite sont en retard de traitement partout en France, en raison notamment de dysfonctionnements informatiques liés à un changement de logiciel, qui a fortement allongé les délais. Ces retards privent des milliers de retraités de leur pension, parfois pendant plusieurs mois. Le directeur général de la CNAV, M. Renaud Villard, a reconnu publiquement ces difficultés lors du journal télévisé de 20 h sur *TF1* le 29 avril 2025. Il a précisé que l'engagement de la CNAV était de revenir à 19 000 dossiers en retard d'ici 2027, ce qui suppose de traiter encore 6 000 dossiers. Toutefois, même à ce stade, 19 000 personnes resteront sans pension versée dans les délais. Une telle situation n'est pas acceptable : aucun citoyen ne devrait être laissé sans revenu. Par ailleurs, d'après les organisations syndicales, plusieurs milliers de personnes n'auraient pas bénéficié de la revalorisation automatique de 2,2 % de leur pension depuis le début de l'année 2025. La CNAV estime que ces dysfonctionnements ne concerneraient que 0,2 % des retraités, mais ce chiffre est contesté, notamment par la CGT, qui indique, rien qu'en Île-de-France, 8 000 dossiers en anomalie à la fin 2023. Certains retraités n'auraient pas vu leur pension revalorisée depuis plusieurs années. La CNAV attendrait, selon ces organisations syndicales, que les intéressés se manifestent pour corriger leur situation. Depuis deux ans, les organisations syndicales alertent également sur les conditions de travail dégradées des agents de la CNAV en Île-de-France : sous-effectif, fatigue, stress, dysfonctionnements des outils informatiques, etc. Les grèves de janvier 2025 ont mis en lumière une organisation en grande difficulté face à l'afflux de demandes. Bien que la CNAV réfute tout problème de sous-effectif, le rapport de la Cour des comptes sur l'application des lois de financement de la sécurité sociale, publié en 2024, recommande pourtant d'améliorer la performance des plateformes téléphoniques en les dotant des outils de suivi nécessaires et en amplifiant les redéploiements d'effectifs engagés, notamment au sein de la CNAV - ce qui laisse entendre, à rebours des déclarations officielles, l'existence de tensions sur les ressources humaines. Plus globalement, les erreurs dans le traitement des pensions restent trop nombreuses. En 2023, la Cour des comptes alertait sur le fait qu'une prestation de retraite sur huit attribuée à d'anciens salariés comportait une erreur financière. Ces erreurs représentent 1,3 % du montant des prestations nouvelles. L'impact financier de ces erreurs sur toute la durée de vie des pensionnés monterait à 1 milliard d'euros. C'est pourquoi elle lui demande de lui indiquer quelles mesures urgentes le Gouvernement entend mettre en œuvre pour résorber les retards, garantir le versement rapide des pensions de retraite et fiabiliser les outils de gestion de la CNAV, afin d'assurer aux retraités le droit à une retraite versée intégralement, correctement et dans les délais.

Données clés

Auteur : Mme Eva Sas
Circonscription : Paris (8e circonscription) - Écologiste et Social
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 7106
Rubrique : Retraites : régime général

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/questions/QANR5L17QE7106

Ministère interrogé : Travail, santé, solidarités et familles
Ministère attributaire : Travail et emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 27 mai 2025, page 3856