

Monsieur Jacques BRILLET
FGR-FP
20 rue Vignon
75009 PARIS

Paris, le 19 OCT. 2022

Monsieur,

Votre courrier du 26 septembre a retenu toute mon attention. Je partage évidemment, en tant que Directeur général de l'Assurance retraite, votre souci d'un fonctionnement optimal du régime général de Sécurité sociale et vous confirme qu'il n'est pas acceptable pour la Cnav et les organismes de son réseau que des assurés puissent se retrouver sans ressources.

Toutefois, sans nier les difficultés que vous rapportez, je souhaite vous apporter différents éléments visant à préciser leur contexte et leur ampleur et vous présenter les mesures mises en œuvre.

Vous évoquez tout d'abord des difficultés pour joindre par téléphone l'Assurance retraite, *via* le 39 60. Cette impression doit cependant être relativisée. En effet, entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2022, près de 3,3 millions d'appels téléphoniques ont été reçus pour un taux de décroché s'établissant à 86 %. En outre, notre dernier baromètre national a montré que 88 % des assurés se déclaraient satisfaits de leurs échanges téléphoniques avec l'Assurance retraite, score élevé et comparable à celui recueilli par nos autres modes de contact (mail, courrier, échanges par l'espace personnel, visite en agence...).

S'agissant des rendez-vous, un nouveau service de prise de rendez-vous en ligne a été développé. Il est accessible depuis le mois de mars depuis l'espace personnel de l'assuré sur le portail lassuranceretraite.fr sur l'ensemble des périphériques (ordinateur, tablette, smartphone) sans requérir l'installation d'une application particulière. L'objectif de ce service consiste à proposer à l'assuré une prise de rendez-vous par le canal de son choix (en agence ou par téléphone) adaptée à son profil, intuitive et simple. Au cours des trois premiers mois d'ouverture de ce service, plus de 145 000 rendez-vous ont été pris, 82 % des assurés se déclarant satisfaits de ce service. Plus largement, ce sont au total plus de 200 000 rendez-vous qui ont été réalisés par l'Assurance retraite au cours de la première moitié de l'année 2022.

Concernant le versement de l'Aspa, il importe de rappeler qu'il s'agit d'une prestation complexe versée sur demande de l'assuré et soumise à différentes conditions notamment de ressources (avec un plafond de 11 001,44 € par an pour une personne seule ou 17 079,77 € pour un couple) et de résidence en France (plus de 180 jours par année civile de présence sur le territoire). Vérifier l'ensemble des conditions requises exige un temps d'instruction important. Cependant, afin de réduire les délais pour les assurés qui sollicitent cette prestation et limiter le risque de rupture de ressources, l'Assurance retraite a revu ses processus internes au cours de ces dernières années. Ces actions se sont traduites par une très nette diminution des délais de traitement d'une demande qui s'établissent à 104 jours en juillet 2022, contre 152 trois ans plus tôt.

Enfin, s'agissant de tensions globales dans le traitement des dossiers, vous avez raison de souligner l'effet de la démographie avec une augmentation de plus de 3 % chaque année des assurés atteignant l'âge de départ à la retraite. A celui-ci s'ajoute l'anticipation des demandes puisque nos assurés tendent à déposer leurs demandes de droits de plus en plus tôt, ainsi qu'un effet lié à la crise sanitaire qui a entraîné une croissance non prévisible des demandes de pensions de réversion, notamment arrivées de l'étranger, au cours de l'année 2021. Cette situation implique une activité particulièrement dense, mais la situation reste maîtrisée. Les services de l'Assurance retraite ont ainsi finalisé et mis en paiement 472 250 dossiers de retraite de base entre janvier et juillet 2022 contre 451 313 l'an dernier sur la même période, soit une augmentation de 4,6 %. Par ailleurs, a été engagé un plan de recrutement ambitieux pour l'année 2022, qui doit permettre de répondre à la hausse des demandes. De plus, la négociation du prochain contrat de cinq ans (2023-2027) entre la Cnav avec l'Etat offrira l'occasion de discuter des prévisions d'activité pour la période à venir et d'obtenir les moyens, notamment humains, nécessaires pour mener à bien l'ensemble de nos missions.

J'espère que ces précisions auront permis de répondre à vos questions et inquiétudes légitimes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma haute considération.


Le Directeur,
Renaud VILLARD