

Paris, le 3 janvier 2019

---

**Décision du Défenseur des droits n° 2018-322**

---

**Le Défenseur des droits,**

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Saisi par de nombreux assurés demeurant dans l'attente depuis plusieurs mois de la liquidation de leur avantage vieillesse (retraite personnelle, pension de réversion ou allocation de solidarité aux personnes âgées) par la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) Ile-de-France,

Décide de recommander à Monsieur le Directeur de la Cnav de prendre toutes les mesures pérennes pour remédier aux difficultés de ces assurés.

Le Défenseur des droits demande à la Cnav de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

---

## Recommandations en application de l'article 25 de la loi n° 2011-333

### du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

---

L'attention du Défenseur des droits a été appelée par de nombreux assurés sur leurs difficultés pour faire valoir leurs droits à pension de retraite auprès de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) Ile-de-France.

Ainsi les réclamants demeurent plusieurs mois sans ressources dans l'attente de la liquidation effective de leur avantage vieillesse.

Or, les retards relevés ont des conséquences financières préjudiciables pour ces personnes, qui n'ont souvent que cette prestation comme ressource.

De plus, l'absence de réponse de l'organisme à leurs demandes et relances crée un sentiment d'impuissance.

Parallèlement aux nombreuses saisines en cours d'instruction au sein de l'institution, ces situations ont trouvé écho dans la presse dès août 2017.

Ainsi, le 9 août 2017, le directeur délégué de la Cnav déclarait que plus de 8000 dossiers étaient en instance (hors pension de réversion et ASPA) au début du mois d'août à la Cnav Ile-de-France.

Eu égard au nombre de réclamations en instance auprès du Défenseur des droits et aux conséquences préjudiciables liées à l'absence de mise en liquidation des pensions dans un délai raisonnable, le Défenseur des droits a décidé de se saisir d'office de ces faits, en application des articles 4 et 5 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011.

Par décision n° 2017-264 du 22 septembre 2017, le Défenseur des droits a sollicité le Directeur de la Cnav, organisme chargé de la mise en œuvre de la bonne exécution de la mission de service public par les caisses locales, ainsi que Madame la Ministre des solidarités et de la santé et Monsieur le Ministre de l'action publique, afin d'être éclairé sur cette situation.

Dans un premier temps, le Directeur de la Cnav a apporté des éléments de réponse par courrier du 23 octobre 2017.

Dans un second temps, la Ministre des solidarités conjointement au Ministre de l'action public a répondu en date du 2 mars 2018.

De ces réponses, il ressort que le constat sur les délais de traitement dégradés des demandes de droits propres, par la caisse en Ile-de-France, est partagé par l'ensemble des interlocuteurs saisis.

Néanmoins, celui-ci est nuancé en reportant en partie sur les assurés, l'origine de ces difficultés (déport tardifs, dossiers complexes).

En revanche, il ne semble pas exister de plan mobilisateur avec des objectifs clairs pour mettre fin à ce décalage entre date d'effet et de liquidation des droits.

En effet, bien que des mesures semblent être déployées (plan d'entraide, ré-arbitrage des priorités de production), les objectifs fixés n'ont pas été communiqués et la situation des assurés concernés demeure délicate.

Au-delà de ces retards constatés dans l'examen des pensions de base, il ressort aussi des réclamations reçues par le Défenseur des droits que la situation se dégrade quant aux délais de liquidation des demandes d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) et de pension de réversion.

Ces dernières restent en attente pendant de nombreux mois, créant des situations financières difficiles pour les assurés concernés.

Dans ces conditions, en dépit des efforts affichés et des justifications apportées par la caisse nationale, il n'en demeure pas moins qu'il y a urgence à remédier aux difficultés financières rencontrées par les assurés dans l'attente de l'examen de leurs droits.

En effet, le nombre croissant des réclamations reçues par l'institution et par ses délégués locaux caractérise des défaillances structurelles qui nécessitent rapidement la mise en place d'un dispositif spécifique.

Ainsi pour la plupart des réclamations traitées par les services du Défenseur des droits, il apparaît que les assurés se heurtent, entre le moment de dépôt de leur demande et l'examen de leurs droits, à un délai d'attente trop long pendant lequel l'organisme n'apporte aucune information, laissant les réclamants totalement démunis.

A titre d'exemple, le Défenseur des droits a été amené à plusieurs reprises à mettre en demeure la caisse de régulariser les dossiers suivants :

- Dépôt d'une demande de pension en septembre 2017 pour une date d'effet au 1<sup>er</sup> décembre 2017 (fin de droits ARE), liquidation en août 2018 après mise en demeure par les services du Défenseur des droits (dossier 18-2159);
- Dépôt d'une demande de pension pour inaptitude en juin 2017, régularisation en juin 2018 après mise en demeure (dossier 18-11372) ;
- Dépôt d'une demande d'ASPA en novembre 2016 ; liquidation en mars 2018 (dossier 18-4589) ;
- Dépôt d'une demande d'ASPA le 7 décembre 2012 puis en juillet 2014, liquidation en février 2018 après mise en demeure (dossier 17-2938).

Or, les assurés n'ont pas à pâtir des difficultés structurelles de la caisse de retraite.

Il appartient en effet aux organismes de tout mettre en œuvre pour assurer et garantir une qualité de service égale à tous leurs usagers.

A cet égard, l'article L.351-1 du code de la sécurité sociale rappelle que « *l'assurance vieillesse garantit une pension de retraite à l'assuré qui en demande la liquidation* ».

Au-delà de cette obligation, les organismes investis d'une mission de service public doivent également s'engager à assurer une qualité de service suffisante à leurs bénéficiaires, sous peine de voir engagée leur responsabilité sur le fondement de l'article 1240 du code civil (anciennement 1382) du seul fait de la constatation du mauvais fonctionnement de leurs services et des répercussions subies par leurs assurés.

Il convient de rappeler également que ces obligations font écho à l'engagement de la Nation de garantir aux vieux travailleurs la sécurité matérielle, tel qu'il en découle de la Constitution.

Dans ces conditions, l'absence de réponse adaptée de la caisse face au flux de demandes de prestations entrave indéniablement l'accès des assurés à leurs droits et constitue à ce titre une atteinte aux droits des usagers de l'administration.

Le Défenseur des droits considère ainsi que la réponse apportée par la caisse nationale d'assurance vieillesse ne justifie nullement les délais de traitement des demandes de pension des assurés.

Il rappelle par ailleurs qu'à travers la convention d'objectifs et gestion (COG) signée pour la période 2018-2022, la caisse nationale s'est engagée à garantir des parcours client destinés à faciliter le passage à la retraite et à accompagner davantage les publics fragiles.

C'est pourquoi, le Défenseur des droits décide de recommander à Monsieur le Directeur de la Cnav de prendre, dans les meilleurs délais, toutes les dispositions nécessaires afin de résorber les stocks actuels des demandes de pensions et d'assurer une gestion fluide des demandes à venir, toutes prestations confondues.

Il demande également à la Cnav de rendre compte des suites données à la recommandation ci-dessus dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON