

Paris, le 1^{er} août 2022

Décision du Défenseur des droits n° 2022-148

La Défenseure 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 ;

Vu l'article 1240 du code civil ;

Vu le code de la sécurité sociale ;

Vu le code des relations entre le public et l'administration ;

Vu la convention d'objectifs et gestion (COG) signée pour la période 2018-2022

Saisie par Madame X des difficultés qu'elle rencontre pour obtenir le versement des arrérages de la pension de son mari, décédé le 11 décembre 2020, suspendue par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) depuis décembre 2018 ;

Recommande à la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) Y de se conformer à la réglementation applicable en matière de paiement des pensions de retraite à l'étranger et de payer, à sa succession, l'arriéré de pension dû à Monsieur Z pour la période de décembre 2018 à décembre 2020 ;

Demande à la CNAV de rendre compte des suites données à cette recommandation, dans un délai d'un mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON

Recommandations formulées en application de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011

La Défenseure des droits a été saisie par Madame X d'une réclamation relative à l'absence de remise en paiement de la pension de retraite de son défunt mari, Monsieur Z, qui avait fait l'objet d'une suspension en décembre 2018 par la Caisse nationale d'assurance vieillesse.

Faits

Le 25 octobre 2019, Monsieur Z avait saisi le Défenseur des droits à la suite des difficultés qu'il rencontrait avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAV) concernant le versement de sa pension de retraite.

En effet, après des années de perception, le paiement de sa pension a été suspendu par la CNAV en décembre 2018, sans notification explicative.

Après avoir effectué de multiples démarches auprès de la CNAV, il lui a été répondu par un courrier en date du 29 mai 2019 qu'il n'était pas titulaire d'une pension auprès de la caisse de retraite.

Par la suite, il a contesté cette décision en intervenant par courrier auprès du directeur de la CNAV et du Président de la commission de recours amiable le 3 juillet 2019.

Ne parvenant pas à obtenir de réponse, il a sollicité le Défenseur des droits.

Après intervention de ses services auprès de la CNAV, il a été établi que deux numéros de sécurité sociale étaient en fait rattachés à son état civil :

- Le 1 26 0000000000 pour lequel n'apparaissait aucune cotisation de retraite ;
- Le 1 25 0000000000 pour lequel sa pension de retraite du régime général avait été liquidée jusqu'à sa suspension en décembre 2018, en raison d'une présomption de décès.

Au vu de ces éléments, le service administratif national d'identification des assurés de la CNAV a procédé à la fusion des deux numéros de sécurité sociale précités le 22 juillet 2020.

Le numéro de sécurité sociale 1 25 0000000000 a ainsi été annulé au profit du 1 26 0000000000.

Cependant, dans sa réponse du 29 juillet 2020 adressée par courriel, la CNAV a indiqué aux services du Défenseur des droits qu'une présomption de décès bloquait la remise en paiement de la pension de retraite.

Elle a ainsi indiqué que, pour régulariser cette situation au plus vite, Monsieur Z devait apporter les justificatifs suivants :

- un nouveau certificat de vie datant de moins de 6 mois ;
- un nouveau Relevé d'identité bancaire.

Le Défenseur des droits a transmis toutes ces informations au réclamant et procédé à la clôture de son dossier le 30 juillet 2020.

Cependant, le 17 mars 2021, Madame X, épouse de Monsieur Z, a pris l'attache du Défenseur des droits pour signaler que son époux était décédé le 11 décembre 2020 sans obtenir la remise en paiement de sa pension de retraite.

D'après les éléments transmis, l'assuré, âgé de 94 ans à l'époque, avait pourtant envoyé à la caisse le 1^{er} décembre 2020 les pièces justificatives demandées pour rétablir sa pension.

En qualité d'héritière, Madame X souhaite que les arrérages de retraite dus à son mari de décembre 2018 à décembre 2020 soient versés à la succession.

Elle indique avoir signalé le décès de son conjoint à la CNAV par courrier du 17 mars 2021 et fourni le testament de celui-ci à l'appui de sa demande.

Par courrier en date du 8 juin 2021, suivi de plusieurs relances adressées par l'intermédiaire de l'unité de gestion des réclamations (UGR), les services du Défenseur des droits ont informé la caisse de la réclamation de Madame X et sollicité le réexamen de sa situation en vue du règlement du litige.

Aucune réponse n'a été apportée à ces demandes.

Face au silence de l'organisme, la Défenseure des droits lui a, par courrier du 17 mai 2022, adressé une note récapitulative lui détaillant les éléments de faits et de droits au regard desquels elle l'informait qu'elle était susceptible de considérer qu'il avait été porté atteinte au droit d'usager du service public de Monsieur Z, puis de la succession. Cette demande est également restée sans réponse.

Discussion

L'article L. 161-24 du code de la sécurité sociale prévoit que le bénéficiaire d'une pension de vieillesse d'un régime de retraite obligatoire résidant en dehors des territoires mentionnés à l'article L. 111-2 justifie chaque année de son existence à l'organisme ou au service de l'État assurant le service de cette pension.

En l'espèce, il apparaît que Monsieur Z a pris attache avec la CNAV par courrier postal en date du 1^{er} décembre 2020 afin de lui transmettre les pièces justificatives requises, à savoir un nouveau certificat de vie datant de moins de 6 mois, ainsi qu'un nouveau RIB.

Malgré l'envoi de ces pièces, sa pension n'a jamais été remise en paiement.

Puis, sa veuve a informé la caisse le 17 mars 2021 du décès de son mari et sollicité le paiement des arriérés de sa pension. Elle a réitéré sa demande le 20 avril 2021.

L'absence de réponse et de remise en paiement de la pension par la CNAV est susceptible d'entraîner l'engagement de sa responsabilité sur le fondement des dispositions des articles 1240 et suivants du code civil (Soc., 12 juillet 1995, Bull. 1995, V, n° 242, pourvoi n° 93-12.196).

En effet, l'article 1240 du code civil dispose : « *tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer* ».

L'article 1241 du même code prévoit pour sa part que : « *Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence* ».

La responsabilité de l'organisme est susceptible d'être engagée chaque fois qu'il manque aux obligations qui lui incombent dans l'exécution de ses missions de service public (Soc., 4 mars 1999, pourvoi n° 96-14.752 ; Soc., 22 mai 1997, pourvoi n° 95-20.582 ; Soc. 17 octobre 1996, pourvoi n° 94-13.097).

La mission de service public dévolue aux organismes de sécurité sociale, suppose de leur part une instruction diligente des demandes de prestations dont ils sont saisis.

Il s'agit non seulement de ne pas faire subir une attente déraisonnable à l'utilisateur mais aussi et surtout d'assurer un accès rapide et effectif à ses droits, a fortiori de ne pas les lui faire perdre.

Il ressort de la jurisprudence que ce champ d'obligations tend à concerner l'ensemble des institutions qui interviennent pour la couverture des risques relevant de la prévoyance et de la retraite. Tant les manquements aux obligations d'information et de conseil (Soc., 29 mars 1990, Bull. 1990, V, n° 151, pourvoi n° 87-14.550 ; 1re Civ., 24 février 2004, pourvoi n° 02-14.406 ; Soc., 5 avril 2006, pourvoi n° 04-42.105 ; Soc., 12 mars 2008, pourvoi n° 07-40.665 ; 1re Civ., 10 juin 1986, Bull. 1986, I, n° 157, pourvoi n° 85-10.703), que la gestion défectueuse des dossiers individuels de leurs affiliés (Soc., 30 mai 1996, Bull. 1996, V, n° 217, pourvoi n° 94-16.007) sont de nature à engager leur responsabilité.

En l'espèce, la Défenseure des droits estime caractérisée la défaillance de la caisse de retraite, dans la mesure où ni le réclamant, ni sa veuve, qui ont pourtant contacté la caisse à plusieurs reprises depuis deux ans afin d'obtenir des explications sur l'absence de remise en paiement de la pension de retraite et envoyé les pièces justificatives requises, n'ont obtenu de réponse.

La Défenseure des droits 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, ce qui est bien le cas en l'espèce, s'agissant d'un réclamant âgé de 94 ans au moment de son décès.

Au vu de ces éléments, la Défenseure des droits considère qu'il a été porté atteinte au droit d'utilisateur du service public de Monsieur Z d'obtenir le paiement de sa pension de retraite pendant deux années, puis Mme X d'obtenir le paiement de l'arriéré de pension dû à son défunt mari.

En considération de l'ensemble de ces éléments, la Défenseure des droits :

- Recommande à la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) de se conformer à la réglementation applicable en matière de paiement des pensions de retraite à l'étranger et de payer l'arriéré de pension dû pour la période de décembre 2018 à décembre 2020 à Monsieur Z et par conséquent à sa succession ;
- Demande à la CNAV de rendre compte des suites données à cette recommandation, dans un délai d'un mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON