



**Octobre 2023**

## **Retraite, le rendez-vous manqué de la CNAV IDF**

Le gouvernement vient de remettre la réforme du système de retraite comme une priorité de l'agenda politique de la rentrée. Avant d'engager le débat sur l'équilibre de notre système de retraite, il est urgent de dénoncer les failles d'une institution qui laisse sur la paille de nombreuses personnes âgées, perdues et découragées face à la complexité et à l'inaccessibilité de la CNAV.

Nos associations, constituées en collectif, accueillent et accompagnent chaque année plusieurs milliers d'ayant droits qui sollicitent nos structures pour être informées, conseillées et accompagnées pour accéder à leurs droits retraite.

Face aux objectifs de transformation du service public, qui visent une dématérialisation totale et forcée de l'ensemble des démarches, des milliers d'usagers éloignés du numérique se reportent massivement vers nos associations qui font face à une saturation des demandes d'accompagnement aux droits retraite.

Victimes de la fracture numérique, ces ayants droits se retrouvent face à des portes closes suite aux fermetures progressives des agences de la CNAV et sont orientés vers des plateformes téléphoniques saturées ou des espaces en ligne inaccessibles pour bon nombre d'entre eux.

Loin de simplifier l'accès aux droits des personnes, la dématérialisation s'accompagne d'un allongement des délais de traitement, d'une forte augmentation des difficultés techniques allant jusqu'à entraîner des interruptions de ressources de plusieurs mois et, de fait, une aggravation de la précarité.

Alors que nous sommes les seules structures à proposer un accompagnement spécifique aux droits retraite, nous sommes nous même confrontées aux mêmes difficultés que les usagers : refus injustifiés, perte de dossiers, dysfonctionnements informatiques, services injoignables, conseillers techniques non formés, etc.

Ces défaillances institutionnelles pèsent depuis plusieurs années sur un secteur associatif essoufflé, sans appui, sans soutien, ni reconnaissance de l'Assurance Retraite, qui ne parvient plus à répondre aux demandes du public.



**Pour garantir à tout.te.s l'accès aux droits retraite, nous revendiquons :**

**Un service public garant de l'égalité et du cadre édicté par la loi :** Il faut mettre fin aux demandes de documents non nécessaires, aux refus injustifiés et aux contrôles administratifs abusifs.

**Un service public accessible et humain :** Il est nécessaire de rouvrir les agences de proximité pour proposer un accueil physique et un accompagnement humain tout au long du parcours de l'utilisateur (du conseil à l'obtention des droits) avec des techniciens accessibles et des conseillers formés à résoudre des situations complexes.

**Un service public efficace pour lutter contre le non-recours aux droits :** La CNAV doit réduire les délais d'instruction et de réponse à chaque étape et améliorer la coordination entre les administrations (notamment CNAV/CAF et CNAV/Pôle Emploi) pour éviter les contre-instructions et les blocages de dossiers qui entraînent des suspensions de ressources et engendrent de fait des situations de détresse et une dépendance aux minimas sociaux.

**Un service public en soutien au secteur associatif :** L'assurance Retraite doit renforcer l'appui technique dédié à nos associations afin de faciliter la communication et fluidifier l'accompagnement du public. Elle doit reconnaître et formaliser le travail effectué par nos structures via des conventions de partenariats et des financements dédiés à l'accompagnement individuel permettant l'accès aux droits des personnes âgées en fragilité sociale.

La mission première et fondamentale de la CNAV est de permettre un accès équitable aux droits retraite de **tous les assurés, notamment des plus précaires**. Afin de garantir les valeurs de notre État de droit et de maintenir la cohésion sociale, **il devient urgent que l'Assurance Retraite respecte ses engagements**.

L'association Ayyem Zamen - Café Social  
Le GRDR Migration - Citoyenneté - Développement  
L'UNRPA - Union Nationale des Retraités et des Personnes âgées  
L'ADIPR - Association pour la Diffusion de l'Information Pour la Retraite  
Chinois de France - français de Chine  
RESSAC Volontariat  
La Fédération des centres sociaux et socioculturels de Paris

L'ANAS - Association nationale des assistants de service social  
Le CATRED - Collectif des accidentés du travail, handicapés et retraités pour l'égalité des droits  
L'APICED - Association pour la Promotion Individuelle et Collective et pour l'Égalité des Droits  
l'ATMF-BNS - Association des Travailleurs Maghrébins de France - Boucle Nord de Seine  
L'Association Solidarité Jean Merlin  
Dom'Asile