



Les «news» du Collectif des Accidentés du Travail, handicapés et Retraités pour l'Égalité des Droits

DECEMBRE 2014 – JANVIER 2015 NUMERO 10

www.catred.org

Formulaire d'adhésion et/ou de don

Le CATRED a besoin de votre soutien...

Devenez adhérent de l'Association CATRED

En renvoyant dès aujourd'hui ce coupon avec votre cotisation à :

Association CATRED / Adhésions - Dons
20, boulevard Voltaire - 75011 Paris

J'adhère à l'Association CATRED et je joins à ce coupon un chèque de 40 € à l'ordre de l'Association CATRED

Je soutiens l'Association CATRED et je souhaite verser un don de €

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

E-mail :

Fait à :

Le/...../.....

Signature (obligatoire) :

Vous pouvez également effectuer un don du montant de votre choix par virement sur le compte : CCP 7 009 58 S Paris

Le savez-vous ?

Les adhérents constituent la personne morale de l'association CATRED.

Ils déterminent la politique de l'association, notamment lors de l'Assemblée Générale et élisent parmi eux les membres du Conseil d'Administration ainsi que les dirigeants de l'association.

Pour plus d'information, contactez-nous

www.catred.org – Tél. 01 40 21 38 11

Editorial

Cette Newsletter N° 10 porte sur les difficultés que rencontrent de plus en plus d'assurés sociaux, notamment les personnes retraitées, auprès des organismes et administrations de Droit Commun en charge de leurs droits.

Elle correspond à l'édition Décembre 2014 – Janvier 2015 de nos Newsletters, et ce pour deux raisons principales :

- 1) De par son contenu tout d'abord, dont une grande partie a été initiée dès la fin de l'exercice 2014, qu'il s'agisse de l'article portant sur les difficultés d'accès aux droits rencontrés par nos usagers retraités auprès de la CNAV d'Ile-de-France ou du travail inter-associatif développé au sein de l'ODSE dans le cadre du projet de Loi sur l'Immigration, et plus particulièrement sur les dispositions relatives au droit au séjour des étrangers malades ;
- 2) De par sa portée symbolique ensuite, puisqu'en effet l'élaboration de cette Newsletter N°10 est à l'image de la situation structurelle du CATRED au soir de l'année 2014 et à l'aube de l'année 2015 : après une remise en cause même de son existence au cours du 1^{er} semestre 2014, de nouvelles instances ont ensuite été élues au mois de septembre de la même année, avec pour principal objectif la pérennisation de notre Association. Ainsi, le CATRED pourra atteindre cette année ses 30 ans d'existence.

Reste que 2015 s'annonce comme une année de reconstruction et de consolidation, tâche pour laquelle nous avons besoin du soutien de tous (sympathisants, usagers, adhérents, partenaires), quelle que soit la nature de votre contribution : financière – adhésions ou dons –, bénévolate, partenariale – actions, projets.

Et ce pour continuer d'œuvrer au plus près – et au profit – de nos usagers toujours plus nombreux et dont la déconnexion avec nombre d'organismes ou administrations pourvus d'une mission de Service Public souvent carentielle et désincarnée oblige plus que jamais l'équipe du CATRED tout entière – et ses juristes en première ligne – à être au rendez-vous du défi d'un renforcement constant de notre « Cohésion Sociale ».

Le Comité de Rédaction

Service Public : où es-tu ?

Au cours de l'année 2014, notre association a constaté une nette augmentation des sollicitations de la part de personnes confrontées à des difficultés de liquidation de leurs droits retraite (retraite de base, accès à l'ASPA), notamment auprès de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse d'Ile-de-France (CNAV), organisme dont dépend la majorité de nos usagers.

Ces difficultés individuelles sont de nature et de degré différents.

1) Une temporalité expansive

En premier lieu, les dossiers qui nous ont été soumis laissent apparaître un allongement du délai de traitement des dossiers de retraite ou de demandes d'ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées), y compris lorsque les intéressés font eux-mêmes un certain nombre de relances, qu'elles soient verbales (au guichet) ou écrites, auprès dudit organisme.

Bien entendu, ce que nous entendons souligner ici, c'est le délai anormalement long réservé au traitement de dossiers dont la constitution est exhaustive et dont le dépôt a été effectué en bonne et due forme selon les délais requis ou dont la liquidation a été entamée à l'initiative ou suivant les conseils de l'organisme compétent.

A titre illustratif, courant décembre 2013, nous avons reçu une femme à qui la CNAV d'Ile-de-France a conseillé, dès 2006, de prendre sa retraite à compter du 1^{er} septembre 2007, puisque, selon la CNAV, celle-ci, âgée de 63 ans, pouvait y prétendre au taux plein. Ainsi, cette dame a démissionné de son poste et a demandé à bénéficier de sa retraite personnelle.

C'est alors que la Caisse lui a annoncé qu'il lui manquait en réalité 4 trimestres pour pouvoir liquider sa retraite au taux plein.

Cette dame a ensuite réussi à trouver de petits boulots afin de compléter la durée d'assurance requise, puis, en juillet 2009, a cette fois sollicité le bénéfice de sa retraite personnelle, notamment parce qu'elle avait atteint l'âge de 65 ans, âge requis pour bénéficier de sa retraite au taux plein, quel que soit le nombre de trimestre cotisés.

Alors que son dossier a bien été enregistré par la CNAV d'Ile-de-France en octobre 2009, la Caisse lui a maintes fois demandé des justificatifs, tantôt différents, tantôt identiques, que la personne a, à chaque fois, produits. Quatre ans, un mois et douze jours plus tard, cette dame ne percevait toujours pas sa retraite personnelle.

La Caisse lui ayant régulièrement assuré verbalement que son dossier allait être examiné en urgence, cette dame n'a jamais saisi cet organisme par écrit ni, face à son silence persistant, saisi le tribunal compétent afin d'obtenir enfin le versement effectif de sa pension de vieillesse.

Au terme des démarches entreprises par le CATRED en sa faveur à compter de décembre 2013, les droits à retraite de cette dame ont finalement été ouverts en août 2014, date à laquelle elle venait de fêter ses 70 ans. Reste que la régularisation de ses droits n'avait pas été effectuée en intégralité, raison pour laquelle son dossier est actuellement toujours en cours, afin que la plénitude de ses droits soit enfin acquise.

2) De l'usager-client à l'usager-justiciable : à la recherche d'un Médiateur efficace

Autre illustration des difficultés rencontrées et des actions entreprises pour obtenir gain de cause : au vu de la modicité de ses ressources, un ressortissant algérien résidant en France depuis 1973 et titulaire d'un certificat de résidence d'algérien de dix ans renouvelé, a sollicité l'ASPA auprès de son agence CNAV située dans le 17^{ème} arrondissement de Paris.

Bénéficiaire d'une retraite personnelle d'un montant mensuel de 83,57 euros servie par la CNAV et d'une retraite complémentaire d'un montant mensuel de 62,77 euros versée par la PRO BTP, la CAF de Paris lui a, dans un premier temps, servi le RSA pour un montant mensuel de 423,39 euros.

Malgré des relances téléphoniques de la CNAV, l'envoi de télécopies ou de courriers recommandés avec accusé réception avec l'aide de son assistante sociale, la CNAV n'a donné aucune suite à sa demande d'ASPA.

En mai 2014, le CATRED a aidé l'intéressé à saisir le Service Médiation de la CNAV afin que celui-ci puisse intervenir sur le dossier.

En juin 2014, le Médiateur de la Caisse a accusé réception du courrier précité et a indiqué « *qu'il appartient à la caisse dont dépend l'intéressé de lui répondre et de lui apporter toutes les précisions utiles. A cet égard, j'ai immédiatement transmis votre demande au service de la CNAV en charge du dossier qui lui apportera une réponse dans les meilleurs délais* ».

La situation se précarisant, en juillet 2014, nous avons aidé l'intéressé à saisir la Commission de Recours Amiable de la CNAV.

En effet, la CAF de Paris, suite semble-t-il à un contact avec la CNAV, ne versait plus le RSA à l'intéressé depuis mai 2014, pensant que l'intéressé était désormais bénéficiaire de l'ASPA.

En outre, la CAF réclamait à l'intéressé le remboursement de la prime exceptionnelle de fin 2013 allouée aux allocataires du RSA, en indiquant « *qu'il faut être bénéficiaire au titre du mois de novembre ou de décembre 2013 d'un droit à l'allocation de RSA* », estimant que ce Monsieur ne pouvait en être bénéficiaire puisqu'il se voyait soi-disant verser l'ASPA par la CNAV.

Au vu de la situation sociale et financière de l'intéressé, en juillet 2014, en août 2014 et en septembre 2014, le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) lui a attribué une aide en espèces de 150 euros en complément alimentaire et une autre aide en espèces de 183 euros pour pouvoir acquitter ses frais hôteliers.

Par courrier en date du 10 septembre 2014, le Service Clientèle de la CNAV a signalé à l'intéressé avoir transmis les interventions du CATRED et de son assistante sociale au service en charge de son dossier.

Etant sans nouvelle de la CNAV et dans la mesure où la Commission de Recours Amiable dudit organisme, saisie en juillet 2014, n'avait ni accusé réception du recours formé, ni répondu dans le délai d'un mois qui lui est imparti par l'article R.142-6 du Code de Sécurité Sociale, l'intéressé a formé un recours contentieux contre ce refus implicite auprès du TASS de Paris, afin de faire condamner la CNAV à lui verser l'ASPA depuis avril 2013, date de sa demande, ainsi qu'au versement de la somme de 1500 euros compte tenu du préjudice subi et à titre de dommages et intérêts.

C'est dans ces circonstances que ce Monsieur s'est soudainement vu attribuer l'ASPA sollicitée.

3) Service (public) Après Vente : une mission à l'épreuve de sa modernisation

Les deux illustrations exposées montrent combien la rationalisation irraisonnée des procédures ont introduit une fracture entre des usagers de plus en plus esseulés, bien qu'*a priori* pourvus de davantage d'outils, et des organismes, dits de proximité, en charge de la gestion de leurs droits mais dont la mission de Service Public s'avère régulièrement mal, voire non remplie.

Certes le nombre de personnes atteignant l'âge de la retraite augmentant et le nombre d'agents des services publics diminuant en parallèle – faute de remplacement de ceux qui partent eux-mêmes à la retraite – ne facilitent guère un traitement rapide et correct des dossiers.

Cependant, à tout le moins, un certain nombre de pratiques ou de mesures prises depuis quelques années (mise en place de plates-formes téléphoniques à la place d'un accueil physique individualisé ; renvoi au site internet des Caisses, où figurent certes des informations, sur lequel les intéressés sont invités à se référer pour, pêle-mêle, avoir accès aux formulaires de demande, prendre un rendez-vous ou consulter leur dossier, en omettant le fait que tous les usagers n'y ont pas forcément accès ou ne sont pas en mesure de comprendre les informations fautes, parfois et en premier lieu, de ne pas savoir lire, etc.) ont engendré un délitement progressif des relations entre le Service Public et ses usagers, qui se sont vu mettre à distance du traitement circonstancié de leur propre situation, réduit à une instruction générique et indifférencié d'un dossier.

Nous avons assez de recul pour relever que, outre sa finalité économique, le mirage de la dématérialisation (boîtes vocales, systématisation du recours aux procédures *via* internet) a engendré à son tour des incompréhensions irrésolues et cumulatives de la part des usagers à propos de leur dossier (et réciproquement de la part de l'organisme compétent) ou des carences de traitement de la part des Caisses.

Ainsi, alors que l'objectif initial de cette dématérialisation était de simplifier les démarches, de réduire les délais d'instruction et donc réduire les coûts, il ressort que l'espoir d'obtenir une réponse nécessite de plus en plus de former des recours, y compris contentieux, afin que le dossier de retraite ou d'ASPA déposé puisse enfin être examiné et traité de manière satisfaisante.

S'il reste certes des agences CNAV pour accueillir et informer les usagers, le retour des personnes les fréquentant est souvent négatif quant à l'obtention d'information sur leur dossier. Lorsque ces agences sont ouvertes (ce n'est pas toujours le cas), il est aussi régulièrement dit aux usagers de patienter car « *c'est long* », sans même que leur dossier informatique ne soit examiné pour vérifier son état d'avancement. Les informations alors transmises sont régulièrement lapidaires, voire différentes de celles communiquées dans les réponses écrites, et les critères de liquidation de leur retraite ne sont pas explicités.

Le CATRED, association – donc dispositif dérogatoire –, se trouve ainsi à devoir expliciter les règles de droit commun applicables à la situation spécifique de l'intéressé, aucune de ces informations ne lui ayant été donnée par la Caisse. De ce fait, le CATRED se voit obligé d'assurer une mission de service public qui ne lui est pourtant pas dévolue. Et ce à tel point que nombre d'assurés préparant – ou en âge de demander – la liquidation de leur retraite sollicitent d'abord une consultation auprès de notre organisme avant même de se rapprocher de l'organisme en charge de la gestion et de la liquidation de leurs droits.

Mus par les constats récurrents tirés des cas individuels qui nous sont soumis, certains questionnements pourraient, nous semble-t-il, donner lieu à des réponses très simples :

- 1) Pourquoi plusieurs agents semblent être affectés à l'étude et au suivi d'un même dossier ? Cette multiplicité des interlocuteurs ne nuit-elle pas à la lisibilité, à la cohérence et à la diligence de l'instruction ainsi qu'à la continuité du service rendu ?
- 2) Pourquoi plusieurs courriers similaires sont-ils adressés par le même – ou un autre – agent de la Caisse pour solliciter différentes pièces voire les mêmes pièces auprès de l'usager, ces dernières ayant été souvent déjà remises par ce dernier dans les agences CNAV ou adressées par courrier à l'organisme ? N'est-ce pas là un procédé qui, indirectement, confine à une pratique dilatoire ?
- 3) Quid de l'utilité du Service Médiation de la CNAV qui, saisi d'un problème (par exemple : une absence de réponse de sa Caisse à une demande de liquidation de retraite ou d'ASPA d'un usager), certes accuse réception du courrier qui lui est adressé, mais se contente d'indiquer qu'il a immédiatement transmis la demande au service de la CNAV en charge du dossier de l'intéressé tout en ajoutant qu'il appartient au service compétent de la Caisse elle-même dont dépend l'intéressé de lui répondre et de lui apporter toutes les précisions utiles dans les meilleurs délais ?

Par un communiqué de presse en date du 25 novembre 2014, la CNAV – au même titre que la CNAF et la CNAMTS – s'est notamment engagée « *à promouvoir l'accès aux droits* », en renforçant leur coopération en matière de conciliation et de médiation, en vue d'agir en commun pour mieux prendre en charge et de manière globale les situations de fragilité sociale, de favoriser la réactivité et l'innovation en vue de répondre aux attentes des assurés.

Il ne faudrait pas que cet engagement se résume à un vœu pieux où « *promotion, réactivité et innovation* » ne constitueraient qu'une Trinité de la communication. Ce qu'il faut aujourd'hui, ce n'est pas la superposition de conciliateurs qui réconcilient leurs services entre eux ou de médiations qui se médiatisent entre elles, dont la déconnexion avec les usagers du Service Public ne fait, petit à petit, qu'aggraver leur désarroi psychologique, leur exclusion sociale et leur précarisation financière, mais un retour au bon sens au détour d'un dialogue direct, cohérent et continu entre l'usager et l'organisme dont il dépend.

La multiplication et la dispersion des prérogatives ne favorisent pas la lisibilité d'un accès aux droits effectif. Si le Service Public, éparpillé, segmenté, déconnecté, ne sait pas lui-même où il se trouve, comment alors espérer que l'usager puisse s'y retrouver et y cheminer pour accéder à ses droits ? Alors, Service Public, où es-tu ?

Séminaire Accident du Travail – Actes.

Nous vous invitons à prendre connaissance des Actes de ce Séminaire dans la partie « Publications » de notre site internet (www.catred.org)

ACTES DU SEMINAIRE DU 25 MAI 2013

« *L'Accidenté du Travail : itinéraire d'une reconnaissance contrariée.* »



Lunch atop a Skyscraper, 1932, by Charles C Ebbets

INTRODUCTION

Pierre ROGEL, Responsable du Développement au CATRED

CONSTATS ET ANALYSES

L'expérience du CATRED : Le droit à l'épreuve de la pratique

Stéphanie SEGUES, Juriste

Accident du Travail, à qui profite le système ?

Yveline FRILAY, Médecin généraliste, membre du SMG (Syndicat de la Médecine Générale), membre du comité de rédaction de la revue PRATIQUES ou les Cahiers de la Médecine Utopique

Le contentieux accident du travail (vu du côté du Tribunal du Contentieux de l'Incapacité/TCI)

Monsieur Jacques MICHEL, Président du TCI de Paris

QUELLES AMELIORATIONS APPORTER POUR UN MEILLEUR ACCES AU DROIT DES ACCIDENTES DU TRAVAIL

Madame PIEKARSKI et Monsieur AZORIN, Médecins consultants au TCI de Paris

CONCLUSION

Laure CAMAJI, Maître de conférences en droit, ex-membre du CATRED

ANNEXE

Document sur les rentes « accident du travail »

Transmis par Monsieur Jean-Claude Chalumeau, Manager opérationnel au Département des Risques Professionnels de la CPAM de Paris

Recommandations ODSE 2014-2015 sur le projet de loi immigration



Les personnes étrangères malades et leurs proches ont le droit de vivre dignement en France

Le projet de loi relatif au droit des étrangers en France entend notamment modifier le dispositif du droit au séjour pour soins. C'est pourquoi l'ODSE, dont le CATRED fait partie, se prononce sur les propositions de changement législatif envisagées et propose un certain nombre de recommandations. Nous vous invitons à en prendre connaissance dans la partie « Actions collectives » de notre site internet (www.catred.org)

Les news du CATRED (Collectif des Accidentés du Travail, handicapés et Retraités pour l'Égalité des Droits)

20, boulevard Voltaire - 75011 Paris - Tel: 01-40-21-38-11 - Fax: 01-40-21-01-67 - E-mail: contact@catred.org - Site Internet : www.catred.org

Directeur de la publication : Nicole HERIN

Ont participé à ce numéro : Pierre ROGEL et Stéphanie SEGUES.

Pour s'abonner à la lettre d'information du CATRED et télécharger les lettres déjà parues: <http://www.catred.org/spip.php?page=lettre>