

Ayyem Zamen, GRDR, UNRPA

Chinois de France – Français de Chine

Fédération des centres sociaux et socioculturels de Paris

Centre social Le Picoulet, Centre social Accueil Goutte d'Or

El Kawa des seigneurs, APICED, ADIPR, Ressac Volontariat

Avec le soutien du CATRED

Accès aux droits à la retraite pour tous, face à l'urgence ... rendez-vous dans 1 an !



C'est après plusieurs mois de mobilisation qu'une délégation du COLLECTIF RETRAITE IDF est enfin reçue mercredi 1er février par les représentant.e.s de la CNAV Ile de France :

Sylvia Noll, directrice retraite et action sociale - Nora Dahmani, directrice Retraite des agences Franciliennes - Frédéric Birrittiéri, directeur de la relation assurés - Anissa Dharq, Responsable Conseil et Offre de Services.

Le collectif est accompagné jusqu'à son entrée dans les locaux par **plus de 150 usagers** et membres des associations participantes. Il est rejoint par les représentant.e.s de la CGT CNAV qui soutiennent sa démarche et partagent le constat de dégradation de la qualité du service public de l'Assurance retraite.

Vu l'urgence de la situation et afin de rendre le débat constructif pour favoriser des propositions concrètes en s'alimentant sur la réalité de terrain, les associations présentes ont refusé la projection du diaporama préparé par les responsables de la CNAV.

Le Collectif Retraite IDF rappelle à la CNAV que son objectif est de défendre un intérêt jugé légitime et commun : faire respecter les droits des usagers des services publics. Sans être contre la dématérialisation, nous réaffirmons la nécessité de respecter les grands principes du service public : égalité, continuité, adaptabilité. Le CR représente plusieurs milliers de personnes âgées en situation de précarité sociale maltraitées par les services de la CNAV.

Le CR est là pour faire état des réalités de terrain que les responsables de la CNAV semblent méconnaître et auxquels ils opposent un fonctionnement vertueux et une satisfaction globale des usagers.

A l'exposé des revendications du collectif, la CNAV IDF s'engage à "améliorer notre partenariat" tout en affirmant qu'aucune ligne de financement de prévention du non-recours aux droits ne sera créée pour soutenir les actions assurées par nos associations :

Face aux difficultés remontées par les associations et à l'urgence des situations de milliers d'usagers, la CNAV IDF avance 2 types de propositions loin d'être à la hauteur des besoins :

1/ Celles existant déjà et n'ayant pas fait preuve d'efficacité sur le terrain :

- Des sessions d'information ponctuelles à destination des seniors dans les structures du collectif (malgré un constat d'inadaptabilité des outils et du langage adopté)
- Une unique adresse mail "privilegiée" que les structures pourraient utiliser en cas de dossier complexe (déjà mise en place depuis 2016 et bien insuffisante face aux besoins)

2/ Celles semblant bien en-deçà des besoins identifiés et/ou sans proposition concrète des modalités de leur mise en oeuvre :

- Simplification des dossiers de demande de retraite et des courriers
- Augmentation du nombre de rendez-vous à destination des usagers sans préciser s'il sera possible de prendre ces rendez-vous autrement qu'en ligne (et alors que les créneaux sont déjà largement saturés)
- Des créneaux de rendez-vous « invisibles » réservés à nos structures accompagnantes. Une proposition qui représente un risque d'exclusion supplémentaire des usagers très éloignés du droit commun et ne fréquentant pas nos structures ?

La CNAV précise enfin au collectif que l'accompagnement des usagers éloignés du numérique était une mission déléguée aux Maisons France Service et aux PIMMS, reconnaissant dans le même temps le déficit de formation des agents.

Le Collectif interpelle la CNAV sur le fait que les PIMMS et les services sociaux de proximité orientent massivement leur public vers nos associations, alors que ces dernières, malgré la reconnaissance de leur expertise, ne perçoivent aucun financement, à l'inverse du PIMMS et des Maisons France Services.

Seule suite éventuelle proposée : un conventionnement bilatéral pour chacune des associations présentes. Il est demandé que cette démarche de conventionnement soit collective dans un premier temps afin de préciser les objectifs et modalités de ce partenariat.

En conclusion de cette rencontre, malgré l'inquiétude et l'épuisement des associations, Sylvia Noll propose de revoir le collectif ... dans 1 an !

Vu l'urgence de la situation, le Collectif s'indigne de l'absence de propositions nouvelles et concrètes de la CNAV et du délai proposé avant la prochaine rencontre avec la direction et reste mobilisé pour défendre l'accès aux droits retraite de tous les usagers.

Rappel des principales étapes de la mobilisation du Collectif Retraite IDF:

- **Rédaction d'une tribune** et publication dans Médiapart le 13 octobre. Tribune envoyée à l'équipe de direction de la CNAV : Renaud Villard (Directeur Général) - Sylvia Noll (Directrice Retraite et Action sociale Ile de France) - Christiane Flouquet (Directrice du développement de l'Action sociale Ile de France)

- **Courrier au directeur général de la CNAV**, Renaud Villard, 26 octobre

- **Réponse de Renaud Villard** (15 Novembre) : qui ne donne pas de réelles perspectives aux demandes formulées, le collectif propose une mobilisation selon les modalités suivantes :

Nouvel envoi postal de la tribune à l'équipe de direction de la CNAV avec demande de rencontre et annonce de la mobilisation du 31 janvier.

Lancement d'une opération "coup de lettres" début janvier : envoi à la direction de la CNAV par chaque association le souhaitant de la tribune avec une lettre d'accompagnement personnalisée avec un rappel de la mobilisation du 31 janvier.

Mobilisation des des adhérent.e.s, membres, usager.e.s et élu.e.s en vue de la manifestation devant la CNAV du 31 janvier.

- **Réponse de Sylvia Noll** (18 Janvier) avec proposition de rencontre le 31 janvier déplacée au 1er février.

Malgré le contenu de la réponse, qui n'apporte aucune solution concrète à ses revendications le collectif **accepte la rencontre et mobilise** les associations membres pour une action devant la CNAV le 1er février en accompagnement de la rencontre.

- **Rencontre avec la direction de la CNAV IDF** le 1er février. Ressortant sans nouvelle proposition, le collectif reste mobilisé pour défendre l'accès aux droits retraite de tous les usagers et réfléchit à de nouvelles formes d'actions.

Documents joints :

La tribune : « Retraite, le rendez-vous manqué de la CNAV IDF »

La réponse du 15 novembre de Renaud Villard, Directeur Général de l'Assurance retraite

La réponse du 18 janvier de Sylvia Noll, Directrice Retraite et Action sociale IDF

Le compte-rendu de notre rencontre du 1er février

LE COLLECTIF RETRAITE IDF

Contacts:

AYYEM ZAMEN, Maïa Lecoin ou Cindy Narme : 01 40 33 25 25

Centre Social Accueil Goutte d'Or, François Baroni : 01 42 51 87 75

UNRPA-Paris : Marina Petrella : 01 42 23 43 95