

<b>Document N°5</b>
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

## **La responsabilité des régimes en matière de droit à l'information**

*Quelles informations et quels conseils les organismes de retraite  
doivent-ils aux assurés sur leur future retraite ?*

*Christophe Moreau  
(GIP Info Retraite), Droit Social, avril 2010*



QUELLES INFORMATIONS ET QUELS CONSEILS LES ORGANISMES DE RETRAITE  
DOIVENT-ILS AUX ASSURES SUR LEUR FUTURE RETRAITE ?

Article paru dans le n° d'avril 2010 de la revue « droit social »

Auteur signataire : Christophe Moreau, secrétaire général du GIP Info retraite

La retraite : on en parle beaucoup sans que pour autant chacun sache mieux de quoi son avenir sera fait. Le discours ambiant diffuse de manière appuyée l'idée qu'il faut s'occuper de sa retraite et la construire en partie soi-même ; dans la mesure où on le peut. Ce discours, qui n'est pas toujours dépourvu d'arrière pensée, présente le mérite d'inciter à s'informer, au moins sur les droits que l'on en train d'acquérir et sur le montant que l'on peut espérer percevoir quand le moment sera venu. L'information sur les droits personnels a la vertu d'éclairer la lanterne de chacun sur ce qui aujourd'hui est le plus sûr : les données individuelles enregistrées et détenues par les organismes.

Depuis 1975<sup>1</sup>, un droit à l'information permet aux assurés sociaux<sup>2</sup> de bénéficier de cette information individuelle sur les droits en cours de constitution et sur le montant de la future pension.

La loi du 3 janvier 1975, en créant le droit à l'information, avait deux objectifs. D'une part, « permettre aux assurés d'être mieux informés de leur situation au regard de l'assurance vieillesse » et, d'autre part, « faire le point des droits qu'ils ont acquis et des possibilités qui leur sont ouvertes de continuer à les améliorer<sup>3</sup> ». Jusqu'en 2003, le juge avait redessiné les contours de ce droit en allégeant d'un côté les obligations des régimes, mais, d'un autre côté et comme par compensation, en créant, au-delà de la loi, un devoir de conseil dont la portée et les implications ne laissaient pas d'interroger les organismes.

Si la plupart des régimes avaient peu ou prou mis en place des modalités d'information à l'égard de leurs ressortissants, cette information répondait imparfaitement à leurs besoins. Tout d'abord, certains régimes n'avaient ni l'habitude, ni les moyens de s'adresser régulièrement à leurs cotisants durant leur vie active. Ensuite, lorsqu'elle existait, l'information péchait par le fait que les données transmises demeuraient limitées au seul champ couvert par le régime.

La loi du 21 août 2003, portant réforme des retraites, dite *loi Fillon*, consacre et étend le droit à l'information qui jusqu'alors n'existait qu'en pointillés.

En engageant une réforme du système de retraite, inévitablement source de tensions et d'inquiétude, il est apparu au législateur que l'information des assurés sur leur situation pouvait apporter une partie des réponses aux difficultés rencontrées, les organismes devant faire le nécessaire.

Une démarche comparable associant réforme et effort d'information avait été menée en Suède dans le cadre de « l'enveloppe orange » quelques années auparavant, mais le contexte français se caractérise par un degré de complexité beaucoup plus fort eu égard au nombre de régimes.

<sup>1</sup> Loi n° 75-3 du 3 janvier 1975 portant diverses améliorations et simplifications en matière de pensions ou allocations des conjoints survivants, des mères de famille et des personnes âgées.

<sup>2</sup> De 1975 à 2003, seules bénéficiaient de ce droit les personnes relevant des régimes de retraite de base des actifs du secteur privé à l'exception des professions libérales : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (Cnav), Organisme (commerçants), Cancava (artisans) et Mutualité Sociale Agricole (MSA).

<sup>3</sup> Rapport du député Aubert, lors de la présentation de l'amendement qui aboutit au vote créant l'ancien article L 161-17 du code de la sécurité sociale.

Les conditions d'une information pertinente n'étaient pas réunies - loin de là - en 2003. Elles se présentaient même comme un véritable défi pour les organismes de retraite qui ne s'étaient jamais regroupés pour donner aux assurés des informations sur l'ensemble de leurs droits.

Pour s'assurer que ces défis seraient bien relevés, la loi du 21 août 2003 et ses textes d'application ont créé un groupement d'intérêt public, le *GIP Info Retraite*, et largement redéfini les obligations - beaucoup plus nombreuses et très encadrées - des régimes de retraite, pris isolément, mais aussi tous ensemble.

La loi crée ainsi une situation nouvelle qui conduit à se demander, d'une part, quelle est désormais l'*étendue des obligations* des organismes de retraite (I) et, d'autre part, quelle est leur *responsabilité* quand il y a défaut d'information (II).

## I - L'étendue de l'obligation d'informer

Pour garantir un bon niveau d'information, le législateur de 2003, reprenant les préconisations du Conseil d'Orientation des Retraites (COR), a mis en place un dispositif qui exige beaucoup des régimes.

Face à un nouvel état de droit et de fait, les régimes de retraite s'interrogent sur l'étendue de leurs obligations. Si le nouveau dispositif permet d'atteindre une sorte d'optimum, le devoir de *conseil* qui était précédemment exigé d'eux par le juge existe-t-il toujours ?

1) Fruit d'une importante préparation, le droit à l'information défini par la loi du 21 août 2003 repose sur un agencement précis d'obligations des organismes.

En 2003, le législateur entend donner une plus grande place au droit à l'information conçu comme « la clef de la responsabilisation en matière de retraite », « un véritable service public » qui « doit pouvoir intervenir le plus tôt possible, mais aussi le plus souvent possible<sup>4</sup> ».

Les travaux du COR ont permis de préparer ce nouveau droit à l'information en soulignant l'importance des modalités de sa mise en œuvre. « La difficulté réside dans la multiplicité des guichets (...), il n'existe pas à l'heure actuelle d'organisme chargé de la coordination entre régimes ». « La question du droit à l'information est ainsi loin d'être une question de simple bonne volonté des caisses. Elle pose des problèmes techniques et juridiques<sup>5</sup>. » Pour les traiter, le COR a commandé successivement deux rapports<sup>6</sup> qui ont nourri les travaux qui ont abouti au vote de la loi.

---

<sup>4</sup> Xavier Bertrand, rapporteur pour la commission des finances de l'Assemblée Nationale

<sup>5</sup> Premier rapport du COR remis le 6 décembre 2001, p 280

<sup>6</sup> Disponibles sur le site internet du Conseil d'Orientation des Retraites. Remis le 1<sup>er</sup> avril 2003 par la conseillère d'État Maud Vialette, le premier rapport établit un état des lieux de l'information des assurés sur leurs droits. Centré sur la mise en œuvre d'un véritable droit à l'information, le deuxième rapport, remis le 11 septembre 2003, est issu des conclusions de groupes de travail présidés par l'inspecteur général des affaires sociales Jean-Marie Palach et réunissant des représentants de la plupart des régimes.

Avant 2003, le droit à l'information se résumait à deux articles dans le code de la sécurité sociale qui lui donnaient des contours assez flous et n'engageaient qu'assez peu les régimes de retraite - les régimes de base seulement - chacun pouvant agir à sa guise.

Après 2003, le droit à l'information est régi par sept articles du code de la sécurité sociale qui définissent par le menu les informations que les assurés doivent recevoir ainsi que les conditions, la forme et le moment de leur transmission.

La loi crée une structure de coordination, un groupement d'intérêt public, le *GIP Info Retraite*, dont sont membres tous les organismes qui sont débiteurs de ce nouveau droit à l'information. Les régimes de base comme les régimes complémentaires, ceux des fonctionnaires, des salariés des entreprises publiques, des indépendants, des salariés du privé, soit au total 35 organismes légaux et obligatoires très divers à tous les points de vue : le nombre de ressortissants, donc la taille, le poids des cotisants rapporté à la charge des pensionnés, donc la situation financière, les règles de gestion (annuité, points, répartition pure ou répartition provisionnée ...), l'implantation géographique, la proximité avec les assurés, etc.

La liste des obligations des régimes est longue et détaillée. Elle permet aux assurés de bénéficier d'une information régulière et complète sans démarche de leur part. Tous les cinq ans, de 35 ans jusqu'à 60 ans, chaque personne doit recevoir de ses régimes un « relevé de sa situation individuelle<sup>7</sup> » (RIS). Ce relevé est détaillé. Il comporte, régime par régime, les données enregistrées chaque année : salaires, indices ou revenus professionnels, points acquis, trimestres validés, bonifications ... A partir de 55 ans, ce relevé est accompagné d'une « estimation indicative globale<sup>8</sup> » (EIG) de la retraite future calculée en fonction de plusieurs hypothèses d'âges de départ. Les assurés ont par ailleurs la faculté de demander, quand ils le souhaitent, un relevé supplémentaire. S'ils décèlent des erreurs dans les documents, les organismes leur doivent un document rectifié.

## 2) Au-delà des obligations créées par la loi de 2003, les organismes sont-ils débiteurs d'autres obligations d'informer ?

Antérieurement à la loi de 2003, le juge mettait à la charge des organismes de retraite une obligation ou un devoir de *conseil*.

Pour comprendre ce que recouvrait ce devoir de conseil - qui visait moins à « conseiller quant à l'opportunité même des décisions à prendre<sup>8</sup> » qu'à « mettre en corrélation directe l'information ou le renseignement à l'état brut avec l'objectif poursuivi par le créancier de l'information<sup>9</sup> » - trois décisions de la chambre sociale de la Cour de Cassation sont souvent citées.

---

<sup>7</sup> Article L161-17 du code de la Sécurité Sociale

<sup>8</sup> Droit de la responsabilité et des contrats n°3367- Ph le Tourneau et L Cadiet - Dalloz, 2002

<sup>9</sup> M Fabre Magnan, De l'obligation d'information dans les contrats LGDJ, Bibl dr privé, 1992 Pref J Ghestin, n°471

Dans la première<sup>10</sup>, le devoir de conseil sur lequel a statué la Cour est un devoir d'information sur l'existence d'un droit qu'une caisse, « saisie d'une demande générale de renseignements sur les droits à la retraite de son assuré, » avait « constaté », mais dont elle ne l'avait pas informé, constituant ainsi un « manquement (...) à son obligation de conseil, (...), faute ouvrant droit à l'allocation de dommages et intérêts ».

Dans les deux autres décisions, l'une<sup>11</sup> prise sur le fondement de l'article L.161-17 du CSS, l'autre<sup>12</sup> sur le fondement de l'article 1382 du code civil, la chambre sociale de la Cour de Cassation reproche à la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse d'avoir manqué à son « devoir de conseil » en « ne réclamant pas », dans des affaires de rachat de cotisations vieillesse, le solde des cotisations avant la date limite, ce qui avait eu pour conséquence la perte d'un droit.

Dans ces affaires, le juge demandait aux caisses qu'elles portent à la connaissance des assurés tous les éléments pouvant avoir une influence sur leur retraite soit qu'elles aient été directement interrogées par les assurés, soit qu'elles aient été en relation régulière avec eux et en situation de les alerter sur la perte éventuelle d'un droit.

Il n'était pas demandé aux caisses de préconiser à l'assuré de faire un choix plutôt qu'un autre, mais d'exercer leur expertise au bénéfice d'assurés forcément profanes en analysant leur situation individuelle afin de recenser tous les avantages de retraite auxquels ils pouvaient prétendre.

L'envoi régulier de relevés exhaustifs couvre-t-il désormais le besoin des assurés d'être guidés dans l'analyse de leur situation personnelle ?

La réponse est clairement non. Le droit à l'information constitue un grand progrès, mais il n'épuise pas entièrement le besoin et des compléments individualisés demeurent nécessaires.

Si la loi Fillon a notablement réduit la complexité en unifiant les règles des différents régimes sur de nombreux points, la réglementation demeure cependant touffue voire compliquée et se faire confirmer ce que l'on a compris sera toujours prudent.

Depuis 2003, les assurés bénéficient de dispositions juridiques nouvelles leur offrant plus de choix<sup>13</sup>. La liberté de choisir ne peut réellement s'exercer que si l'on est en mesure de prévoir les conséquences des choix qui s'offrent et les documents (RIS et EIG) émis par les régimes ne permettent pas d'explorer toutes les hypothèses. Là aussi l'expertise des régimes demeurera nécessaire pour un nombre non négligeable d'assurés.

Le devoir de conseil des organismes de retraite reste donc en 2010 le complément nécessaire du droit à l'information. C'est ce que le législateur<sup>14</sup> semble avoir

---

<sup>10</sup> Cass. Soc. 9 mars 2000, n°1347 D, Caisse Organic des transporteurs routiers c/ Quibel

<sup>11</sup> Cass. Soc. 12 octobre 2000, n°3794 FS-P, Zappelini c/ CNAV : RJS 12/00 n°1280

<sup>12</sup> Cass. Soc. 5 novembre 1999, n°4124D, CRAM du Sud-Est c/ Bartoli

<sup>13</sup> Rachat des années d'études ou des périodes insuffisamment cotisées, cumul emploi-retraite, retraite progressive, surcote pour prolongation d'activité.

<sup>14</sup> La loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires a, à l'occasion de la création des Agences Régionales de Santé (ARS), modifié la dénomination des

entériné, par la loi du 21 juillet 2009, pour la branche retraite du régime général dont les caisses - les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) - « informent et conseillent les assurés et leurs employeurs sur la législation de l'assurance vieillesse».

On remarquera que la loi ne précise pas le sens ou le contenu de cette mission de conseil et l'on peut penser que le sens commun du verbe « conseiller » induit à tort l'idée que les organismes devraient suggérer aux assurés la décision à prendre.

Or, « les organismes de retraite souhaitent se limiter au diagnostic des situations individuelles, à l'éclairage de l'assuré sur le droit et à la présentation des différents éléments de choix [...] Il s'agit donc de faciliter la prise de décision de l'assuré et non de l'influencer<sup>15</sup>. »

Les organismes ont, plutôt qu'un devoir de conseil, une obligation d'information renforcée ou un devoir d'expertise, emportant aide à la décision.

\*

\*

\*

Depuis 2007, le droit à l'information se met en place au rythme prévu par un décret en Conseil d'État<sup>16</sup>. En 2011, après la période de mise place, le volume d'envoi annuel devrait être de l'ordre de 5 millions de plis pour les personnes âgées cette année là de 35, 40, 45, 50, 55 et 60 ans.

En 2009, après trois campagnes d'envois massifs - près de 8,5 millions de courriers postés pour 10 générations d'assurés - les régimes n'ont pas encore enregistré de contentieux lié au nouveau droit à l'information. Pourtant, il est probable qu'il leur sera reproché un jour ou l'autre de ne pas avoir informé ou d'avoir mal informé.

\*

\*

\*

## II - De quoi les organismes sont-ils responsables quand il y a défaut d'information ?

Au droit à l'information correspond un service dû aux assurés. Il doit les aider à construire la retraite qui leur conviendra. Les régimes sont responsables du défaut d'information ou des défauts de l'information quand ils font obstacle à cette assistance nécessaire. Mais l'information insuffisante ou erronée ne cause pas ipso facto de dommage, surtout quand elle est transmise avec suffisamment de précaution.

Le droit à l'information associant de nombreux acteurs, la question se pose aussi de savoir quelle est la responsabilité de chacun dans l'acte collectif d'informer.

---

Caisses Régionales d'Assurance Maladie (CRAM) qui deviennent des Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) et redéfinit leurs missions.

<sup>15</sup> Rapport de l'Assemblée Nationale n°295 remis par Denis Jacquat, député, au nom de la Commission des affaires culturelles, familiales et sociales sur le projet de Loi de Financement de la Sécurité Sociale pour 2008, tome IV Assurance Vieillesse pages 44 et 45

<sup>16</sup> Décret n°2006-709 du 19 juin 2006

## 1) La responsabilité des régimes est limitée par la nature même du service à rendre

Vérifier les données détenues par les régimes et réfléchir aux bonnes conditions de son départ en retraite sont deux exercices à aborder avec prudence et recul.

Le code de la Sécurité Sociale<sup>17</sup> prévoit que les documents doivent mentionner qu'ils sont envoyés « à titre de renseignement », qu'ils ne peuvent valoir « engagement de l'organisme » et que les données ont un « caractère provisoire ». Les estimations de retraite (remarquons au passage qu'elles sont dénommées par la loi « Estimations Indicatives Globales », ce qui pose clairement les limites de l'exercice) doivent indiquer précisément qu'elles ont un « caractère non contractuel » et qu'elles n'engagent pas les organismes à « verser les montants de retraite mentionnés ».

Ces précautions, figurant sur toutes les pages des documents, sont largement portées à la connaissance des assurés. Elles attirent l'attention sur deux limites d'un exercice risqué.

La première limite tient au fait que les données communiquées ne sont pas entièrement validées. Elles peuvent contenir des erreurs et elles peuvent aussi changer jusqu'au moment où la retraite est définitivement calculée.

Le dispositif d'information mis en place est d'ailleurs un système de production de documents bâti en partie pour révéler des anomalies ou des erreurs sans trop attendre, tous les cinq ans ; ce qui relève d'une bonne gestion quand il s'agit de tenir les comptes pendant quarante ans.

Elles peuvent changer aussi en raison d'ajouts ou de retraites de périodes signalées par des organismes tiers. Leur absence à un instant donné n'est pas nécessairement le résultat d'erreurs ou d'anomalies. Elle peut être liée au temps nécessaire à délivrer une information fiable, par exemple lorsque le report de la période dépend de l'issue d'une enquête ou d'une procédure.

La deuxième limite tient à l'exercice, toujours hasardeux, d'éclairer l'avenir. Même si la loi, prudente, n'envisage d'estimer la future retraite que lorsque l'on est assez avancé dans sa carrière, calculer à 55 ans ce que sera la retraite à 60 ans ou à 65 ans, cinq ans ou dix ans après, est un exercice qui restera toujours risqué. Tout d'abord, on vient de le voir, les données peuvent être fausses ou amenées à changer. Ensuite, même s'ils sont systématiquement interrogés à 54 ans, avant l'envoi des EIG, les assurés ne portent pas à la connaissance des organismes tous les renseignements complémentaires qui permettraient d'approcher au plus près le montant de la future retraite. Seuls 40 % des assurés répondent et c'est ainsi que les estimations destinées aux femmes révèlent que seule une sur cinq a des enfants, ce qui supposerait que chacune d'elles ait en moyenne 10 enfants pour atteindre le taux réel de fécondité d'environ 2 enfants par femme aujourd'hui constaté ! Enfin, les règles régissant le calcul des droits peuvent être modifiées et il est même des périodes où elles prennent l'aspect d'un chantier ouvert en permanence.

---

<sup>17</sup> Articles D 161-2-1-4 al.4 et D 161-2-1-7 dernier alinéa

Le droit à l'information a un aspect gageure, l'aléa est très souvent présent et l'on peut facilement douter de la possibilité même de bien informer. Pourtant, le service est apprécié et ses effets sont mesurables. Trois sondages, réalisés en 2007, 2008 et 2009 après chaque campagne d'envois, montrent, de manière très stable sur les trois années, que plus de 90 % des assurés jugent le service utile (dont 52 % très utile), 90 % reconnaissent que les documents aident à comprendre comment se constitue leur propre retraite et les deux tiers déclarent que les documents ont un impact sur le choix du moment du départ.

Informer, c'est donc nécessaire et ça rend bien service, à la condition de connaître les limites et le bon usage des informations reçues.

Les relevés de compte et les estimations ne peuvent totalement couvrir le besoin d'information dans un système qui reste complexe et dont l'intangibilité n'est pas certaine. Dès lors, les documents ont été conçus de telle sorte qu'ils soient le premier contact d'une relation à entretenir et que l'assuré pourra solliciter autant qu'il le souhaitera. Toutes les pages du document l'invitent, soit par le texte, soit par les très nombreuses adresses ou numéros de téléphone qui le constellent, à se rapprocher des organismes pour corriger les erreurs, comprendre ce qu'il vient de recevoir ou aller plus loin dans la recherche de l'information. Ces documents se veulent être une porte ouverte sur les régimes.

La mise en cause de la responsabilité des organismes devrait tenir compte de la proposition permanente qui est faite aux assurés d'approfondir avec les régimes les informations qu'ils reçoivent.

Cependant, la transmission d'informations erronées ou l'absence d'information peuvent porter tort.

S'agissant des erreurs que comporteraient les informations transmises, il convient de distinguer deux types de données. Celles que les organismes de retraite ont enregistrées à la suite des déclarations qui leur ont été faites - périodes d'activité, revenus d'activité, employeurs, indices, types de service pour les fonctionnaires, etc. - et celles qu'ils ont calculées sur ces bases - il s'agit de points ou de trimestres et, à 55 ans, des montants estimés de la future retraite.

Les premières sont vérifiables par les assurés. Les autres peuvent plus facilement tromper car leur détermination et leur contrôle relèvent de l'expertise des organismes.

Si le nombre de trimestres est faux, celui qui reçoit le document peut le juger suffisant ou insuffisant et décider d'en racheter ou au contraire de ne pas en racheter, alors que, correctement informé, il aurait fait ou n'aurait pas fait l'investissement.

Si le montant estimé est surévalué, l'assuré peut décider de partir dès 60 ans et établir à 55 ans tout un plan de vie. Les comptes refaits à 59 ans, juste avant son départ, le montant réel de la retraite peut être en fort décalage avec l'estimation et il peut découvrir trop tard qu'il lui aurait fallu poursuivre une ou deux années de plus pour atteindre un niveau de revenu qui corresponde à ses besoins.

C'est là que, face à des choix lourds de conséquences, les comportements de l'assuré et de l'organisme, après la transmission de l'information erronée, seront à prendre en compte.

Lors des opérations de rachat, l'organisme se doit de faire un bilan complet de la situation de l'assuré afin de vérifier le nombre de trimestres acquis et, ce faisant,

confirmer ou infirmer le besoin. S'il ne le fait pas, il lui sera reproché d'avoir manqué à son devoir de conseil.

Si la surévaluation du montant estimé provient d'une erreur dans la saisie des salaires inscrits au compte, mais que ces salaires ne sont pas portés à la connaissance de l'assuré pour qu'il les vérifie, on peut comprendre qu'il ait fait de mauvais choix sans pouvoir lui reprocher une légèreté qui dégagerait la responsabilité de l'organisme.

S'agissant de l'absence d'information, le comportement de l'assuré ou de l'organisme sera aussi à considérer.

Un assuré qui, n'ayant pas reçu de RIS ou d'EIG, s'engagerait de manière inconsidérée dans des investissements lourds visant à compenser la faiblesse supposée et redoutée de sa future retraite, ne pourrait reprocher aux caisses le défaut d'informer alors qu'il n'aurait pas de lui-même demandé ces informations avant de prendre sa décision.

Pour des raisons prudentielles, les régimes décident parfois de ne pas informer. Il peut s'agir de la situation où l'absence de certaines données conduirait obligatoirement à des estimations fausses ou encore du cas où l'identité de la personne n'est pas suffisamment établie. Cette rétention volontaire de l'information est-elle préjudiciable ? Il ne s'agit pas d'un déni d'information, mais du choix du moindre mal : plutôt ne pas calculer d'estimation que livrer des montants qui seront très éloignés du résultat final ; plutôt ne rien transmettre que dévoiler à un tiers des données personnelles protégées par le secret de la vie privée. Si un contentieux naissait de ces rétentions, le juge aurait à apprécier le niveau de précaution retenu et éventuellement à dire qu'il est excessif.

## 2) Qui est responsable de quoi dans l'acte collectif d'informer ?

Réunir 35 organismes de retraite au sein d'un groupement d'intérêt public pour qu'ils composent ensemble des documents ne va pas de soi.

Ensemble, ils doivent restituer à chaque personne les données qu'ils détiennent la concernant. Ensemble, ils doivent aussi établir la donnée inter-régimes qui sert à la fois de point de mire et de guide dans la constitution au long cours de la retraite : la Durée d'Assurance Totale (DAT). Ils doivent encore chacun calculer le montant qu'ils pourraient être amenés à servir et qui constituera une partie de la rente globale, vrai revenu disponible du retraité et déterminant essentiel de son futur niveau de vie.

Dans la définition du « qui fait quoi », la loi et ses textes d'application varient les angles de vue et ne sont pas très précis. D'un côté, « les régimes (...) sont tenus d'adresser périodiquement, (...) un relevé », d'un autre côté, « chaque personne reçoit, d'un des régimes auquel elle a été affiliée, une estimation (...) de ses pensions ». Par ailleurs, il est écrit que « pour la mise en œuvre [du droit à l'information] les membres du groupement mettent à la disposition de celui-ci, (...) les durées d'assurance (...), les salaires ...<sup>18</sup> ».

En fait, la loi s'en remet au GIP « institué (...) afin d'assurer<sup>18</sup> » le droit à l'information. « Les données nominatives » qui vont composer les documents, sont « conservées (...) et échangées selon des modalités techniques fixées par décision

---

<sup>18</sup> Article L161-17 de code de la Sécurité Sociale

du groupement ...<sup>19</sup>». S'en remettre au GIP, s'est s'en remettre à la décision de ses membres, la communauté des régimes de retraite, laquelle a fait le choix d'une sorte de centralisme démocratique, sans véritable responsabilité collective, chaque acteur répondant de lui-même et de son propre rôle, jamais des autres.

Parmi les nombreux schémas d'organisation possible du mécano à construire, il a été retenu de centraliser les données dans un système d'informations (SI) unique, propriété du GIP Info Retraite, qui compose aussi les documents dans lesquels tous les régimes ont leur place. Ils y disposent de feuillets qui leur sont réservés et qu'ils remplissent à leur manière, selon leurs spécificités, mais en respectant une espèce de ligne éditoriale qu'ils doivent tous suivre, notamment en donnant le détail des droits tout au long de la carrière, année après année.

Pratiquement, la gestion du SI a été confiée aux deux plus grands régimes membres du GIP, la Cnav et les fédérations Agirc et Arrco.

Concrètement, les organismes transmettent les données qu'ils détiennent en un point unique de collecte, la Cnav en l'occurrence, laquelle, après avoir calculé la DAT, passe le relais aux fédérations Agirc et Arrco qui composent les documents puis les transmettent aux régimes chargés de leur expédition.

Dans cette répartition des tâches entre tous les intervenants, il y a deux zones principales de responsabilité et une troisième peut-être plus mineure.

La première zone délimite la responsabilité liée aux défauts de l'information provenant des régimes.

Chaque régime est le seul responsable des manquements liés aux données qu'ils gèrent quand elles sont fausses ou quand il ne les restitue pas. Le fait que ses erreurs soient véhiculées par des documents composés par le GIP et transmis par un régime tiers ne peut conduire à les en rendre coresponsables, le GIP ou le régime expéditeur ne devant répondre que des erreurs qui leur sont directement imputables, mais pas de toutes celles que contiennent les documents. Si le document est une œuvre commune, il est aussi une œuvre composite où chacun rend compte de ce qu'il apporte sans devoir assumer le tout ou les parties du tout à la construction desquelles il n'a pas pris part. Les textes ne prévoient aucune solidarité en matière de droit à l'information.

La deuxième zone délimite la responsabilité liée aux informations élaborées en commun ou, plus exactement, par les outils centraux du GIP.

Depuis la réforme des régimes spéciaux de 2008, la DAT est prise en compte par tous les régimes. Elle conditionne l'âge du taux plein, c'est-à-dire le moment où la retraite est complète, sans décote ou abattement. Elle sert de repère pour le rachat des trimestres et le choix du moment du départ. Elle est calculée par les outils communs du GIP en limitant à quatre le nombre de trimestres acquis quand, dans une année donnée, on en valide plus auprès de plusieurs régimes pour plusieurs activités ; c'est la règle de l'écrêtement. Si le calcul de la DAT est erroné, absence d'écrêtement par exemple et donc une DAT trop élevée, le GIP pourrait être reconnu responsable en considérant que c'est par l'utilisation des

---

<sup>19</sup> Article R161-13

outils informatiques qu'il a conçus et dont il est propriétaire que l'erreur est apparue.

La troisième zone de responsabilité paraît moins engageante sans pour autant être négligeable. Il s'agit de la responsabilité qui s'attache au rôle de régime expéditeur.

Le régime tenu de transmettre l'information n'est pas responsable de son contenu, mais de son éventuelle non-expédition. Cette non-expédition n'est pas aussi peu probable qu'on pourrait le penser. De fait, les organismes ne détiennent pas toujours une adresse soit qu'ils aient connu l'assuré il y a longtemps, soit qu'ils ne disposent pas des adresses de tous leurs ressortissants actifs. Si les organismes ne sont pas tenus de trouver coûte que coûte les adresses, il est sûr qu'ils doivent faire tout ce qui est en leur pouvoir pour en disposer. C'est ainsi qu'ils se sont organisés au sein du GIP pour mutualiser entre eux les adresses dont ils disposent et retenir la plus fraîche. Ils se sont aussi regroupés pour obtenir de l'assurance maladie - par nature en contact plus fréquent avec les assurés sociaux - les adresses qu'elle détient, y compris pour les ayants droit. Ainsi, en trois campagnes d'envoi la proportion de courriers qui n'ont pu être postés faute d'adresse est-elle passée de 10 % à 5 %.

\*

\*

\*

En instaurant la réunion de tous les organismes de retraite pour informer le mieux possible, la loi de 2003 a défini le contenu d'une information pertinente et clarifié les obligations des régimes.

Si le droit à l'information a connu en 2003 une avancée considérable, il n'en demeure pas moins toujours en construction.

L'exigence des assurés ira croissante comme en témoigne une affaire en cours. Madame A. a demandé sa retraite auprès de la CRAM<sup>20</sup> (retraite de base) et du CICAS<sup>21</sup> (retraite complémentaire). Elle pensait que ses démarches couvraient l'ensemble de ses droits et elle n'a pas sollicité la liquidation de la partie supplémentaire dont elle bénéficiait dans le cadre d'un accord de branche professionnelle. Elle reproche aux deux organismes de n'avoir pas rempli leur « devoir de conseil et d'information en n'indiquant pas les démarches à faire pour solder sa retraite supplémentaire », dont elle n'a pu bénéficier qu'avec retard.

On peut penser que les assurés souhaitent un service global incluant l'ensemble de leurs droits. Cependant, le droit que l'on se constitue à la suite d'une démarche individuelle n'est pas du registre de l'information personnalisée et globale. Mais tout droit acquis de façon collective et obligatoire, y compris au sein de l'entreprise, ne pourrait-il pas avoir vocation à y figurer demain ? C'est le regard sur les modalités d'acquisition du droit qu'il conviendrait peut-être de changer.

---

<sup>20</sup> Les Caisses Régionales d'Assurance Maladie sont les caisses locales de la Caisse Nationale d'Assurance vieillesse, auxquelles les Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) se substituent à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

<sup>21</sup> Centre d'Information, de Conseil et d'Accueil des Salariés qui est une structure des institutions Agirc-Arrco.