

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 1^{er} juillet 2016 à 9 h 30

« Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite »

Le dossier en bref

Préparé par le secrétariat général du Conseil, sous la direction du président du COR

Pourquoi ce sujet ?

Le sujet de l'information des assurés en matière de retraite est régulièrement traité au COR. Il s'agit ici d'examiner plus largement les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite, d'abord en rappelant le niveau d'information des assurés sur leurs droits, puis en faisant le point sur les outils mis à disposition par le GIP Union Retraite et en examinant de quelle façon les régimes envisagent les relations avec leurs assurés, à l'heure du numérique.

I – Le contexte général : information des assurés et rôle du GIP Union Retraite

- **Quel est le niveau d'information des assurés autour du départ à la retraite ?** En 2014, 75 % (d'après le [GIP Union Retraite](#)) à 80 % des assurés (d'après [l'enquête Motivations de départ à la retraite](#)) sont satisfaits de l'information fournie, même si les documents envoyés au nom du GIP Union Retraite sont encore imparfaits pour déterminer précisément la date d'obtention du départ à la retraite à taux plein, faute d'une connaissance exhaustive des droits des assurés (cf. [document n° 2](#)). Pour autant, 40 % environ des nouveaux retraités de 2014 ne connaissent pas la durée d'assurance leur permettant d'obtenir le taux plein, et seuls deux tiers des fonctionnaires d'État et un quart des retraités du régime général environ, connaissent la notion de décote ou surcote. Même si les paramètres techniques ne sont pas les seuls déterminants du choix de départ en retraite (à côté de la santé ou de la pénibilité de l'emploi, par exemple), les régimes cherchent à compléter l'information communiquée, en alliant moyens humains et numériques.
- **Comment est encadré au plan juridique le droit à l'information en matière de retraite ?** La réforme des retraites de 2003 puis celle de 2010 ont consacré et étendu le champ du droit à l'information en matière de retraite à travers différents instruments dont en particulier : un relevé individuel de situation (RIS) faisant apparaître les droits acquis dans l'ensemble des régimes de base et complémentaires, tous les cinq ans à partir de 35 ans (et désormais dématérialisé et à la demande) ; à partir de 55 ans, puis tous les cinq ans jusqu'au départ à la retraite, une estimation individuelle globale (EIG) du montant des pensions qui pourraient être perçues aux différents âges possibles de départ à la retraite, en particulier à l'âge où l'assuré peut bénéficier du taux plein ; la possibilité pour chaque assuré de bénéficier, à partir de l'âge de 45 ans, un entretien information retraite (EIR) auprès d'un ou plusieurs régimes de retraite dont il relève (cf. [document n° 3](#)).
- **De quelles informations disposent les assurés lors des contacts avec leurs régimes de retraite ?** L'assuré se rapproche rarement de ses régimes de retraite de façon spontanée. Les documents du GIP Union Retraite se diffusent largement, entre 35 ans et la date de départ à la retraite. Outre les RIS récapitulant les droits en cours, le GIP Union Retraite met à disposition, dans la mesure du possible, des simulations de pension (sur la base de données de carrière saisies par l'assuré ou, à l'avenir, sur la base de données réelles) relativement libres en termes de projection de fin de carrière ([M@rel](#) prochainement rénové) et des estimations de pension sur données réelles mais incorporant des scénarios fixes de prolongation de carrière, disponibles en ligne à partir de 45 ans et, avec les EIG, envoyées systématiquement tous les 5 ans à partir de 55 ans (cf. [document n° 4](#)).

- **Comment sont traités les assurés non satisfaits de l'information qui leur est fournie ?** Certains régimes (CNAV, MSA ou RSI) ont mis en place un médiateur pour répondre aux réclamations des assurés. Ces réclamations se concentrent surtout sur l'âge de départ à la retraite et le montant de la pension (cf. [document n° 1](#)). Les volumes concernés sont faibles au regard de l'ensemble des contacts avec les assurés (par exemple, de l'ordre de quelques milliers en 2015 pour la CNAV). Les réponses apportées consistent la plupart du temps en un rappel des éléments de droit sur lesquels s'appuient les décisions du régime. Les actions du médiateur peuvent également conduire le régime à corriger des défauts de processus.

II – Les relations de chaque régime de retraite avec ses assurés

La deuxième partie du dossier examine la façon dont les principaux régimes (CNAV, ARRCO, AGIRC, IRCANTEC, régime de la fonction publique d'État, CNRACL, MSA et RSI) organisent les relations avec leurs assurés, avec une tendance commune au développement des relations numériques.

- **Les régimes peuvent-ils prévoir ou provoquer le contact avec l'assuré ?** Dans la majeure partie des cas, l'assuré prend l'initiative du contact mais les régimes cherchent à développer des outils, à partir d'études statistiques ou de campagnes adaptées, leur permettant de déclencher des contacts auprès des assurés ayant des carrières incomplètes ou complexes, y compris en cours de carrière, afin d'optimiser le traitement du dossier (cf. [document n° 6](#)).
- **Comment sont élaborés les outils de relation entre les régimes et leurs assurés ?** Les attentes des assurés se diversifient et les moyens numériques sont plus largement diffusés dans la population. Ce contexte impose aux régimes de segmenter les destinataires d'information (par âge en particulier), de rendre plus accessibles et interactives les informations diffusées (au moyen de simulateurs par exemple) et de multiplier les canaux de contact avec les assurés (téléphone, courrier, courriel, entretien en face à face) (cf. [document n° 5](#)).
- **Comment les solutions informatiques internes aux régimes complètent-elles les autres outils ?** Les serveurs vocaux permettent d'opérer un premier niveau d'information. Ils peuvent conduire à orienter l'assuré vers les techniciens des régimes qui disposent de progiciels internes autorisant une visualisation de la carrière de l'assuré, des derniers contacts et des opérations récemment menées sur son compte (cf. [document n° 7](#)). Par ailleurs, des sites internet dédiés à certains intermédiaires – principalement les employeurs publics – permettent de diffuser de l'information au nom des régimes (cf. [document n° 9](#)).
- **Quelle synergie entre les outils développés et les techniciens des régimes ?** Les solutions numériques, en particulier parce qu'elles permettent aux assurés de compléter eux-mêmes leurs carrières, rendent possible des redéploiements de moyens humains vers la gestion des situations les plus complexes, auprès de publics fragilisés. C'est le cas à la MSA pour les transmissions d'exploitation en fin de carrière (cf. [document n° 10](#)) ou au RSI pour les problématiques de cotisations très volatiles d'une année à l'autre (cf. [document n° 11](#)). Enfin, certains régimes suppléent à l'impossibilité pour le GIP Union Retraite de délivrer les informations en inter-régimes à des publics spécifiques : c'est le cas du service des retraites de l'État pour certains fonctionnaires du ministère de la Défense (cf. [document n° 8](#)).