

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 06 juillet 2016 à 9 h 30

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

Document n° 1

<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Note de présentation générale

Secrétariat général du Conseil d'orientation des retraites

Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite

Cette séance fait le point sur les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite, y compris dans le cadre des missions confiées au [GIP Union Retraite](#). Elle s'inscrit dans le prolongement des séances du COR consacrées au droit à l'information en matière de retraite en juin 2005, avril 2008, novembre 2010, mars 2012 et mai 2013.

La première partie du dossier traite du rôle de l'information dans les comportements de départ à la retraite, de l'encadrement juridique du droit à l'information en matière de retraite et des outils d'information mis à la disposition des assurés par le GIP Union Retraite.

La deuxième partie 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.

1. Les assurés en quête d'informations

Le besoin d'information des assurés découle, entre autres, de la complexité du système de retraite (notamment pour la majorité des assurés, qui relèvent de plusieurs régimes), des imperfections de l'information sur les carrières réelles au sein des régimes (et par rebond dans les documents du GIP Union Retraite), de la méconnaissance du montant de pension que l'assuré peut espérer percevoir ainsi que des évolutions réglementaires (portant sur la durée nécessaire à l'obtention d'une retraite à taux plein ou sur les âges d'ouverture des droits et d'annulation de la décote). Les réformes des retraites successives génèrent des incertitudes pour l'assuré, sur la gestion de la fin de sa carrière et sur son âge effectif de départ à la retraite. Les échanges peuvent être marqués par une certaine anxiété qui renforce le besoin en informations fiables, le départ en retraite étant un événement qui reste symbolique et sur lequel on ne peut pas revenir en arrière.

Les assurés contactent rarement leurs régimes sans connaissance préalable : ils s'appuient notamment sur les documents reçus par le biais du GIP Union Retraite (« l'inter-régimes »). Le **document n° 2** montre comment l'assuré reçoit et comprend l'information issue des documents émis par le GIP Union Retraite (à partir d'enquêtes ou de rapprochements de fichiers) ; selon [l'enquête Motivations de départ à la retraite](#) (coordonnée par la CNAV, le COR, la DREES, la DSS et, depuis 2014, le SRE et la CNRACL), les décisions de départ à la retraite sont encore loin d'être prises dans un environnement d'information optimale, même si, d'après le GIP Union Retraite, 3 assurés sur 4 se déclaraient bien informés en 2014.

D'après les enquêtes de satisfaction du GIP Union Retraite, deux tiers des assurés d'au moins 55 ans avaient déjà envisagé une date de départ en retraite que, pour la majorité d'entre eux (70 % des répondants), leur première estimation indicative globale – concernant le montant de la retraite aux différents âges possibles de départ – ne les a pas conduits à modifier. Pourtant, ces mêmes documents peuvent montrer des lacunes en termes de durée de carrière, en particulier concernant les périodes à l'étranger, les majorations de durée d'assurance pour enfants et l'inaptitude hors invalidité. Les durées non renseignées faussent les dates prévues d'obtention du taux plein et, incidemment, la qualité des estimations de pensions pour les assurés concernés.

Complémentaire aux enquêtes menées par le GIP Union Retraite, l'enquête Motivations de départ à la retraite détaille les facteurs qui ont joué sur les décisions de fin d'activité et de départ à la retraite et teste la connaissance qu'ont les nouveaux retraités de divers dispositifs en matière de retraite. Les nouveaux retraités de 2014 déclarent, pour 80 % d'entre eux, être bien informés (taux proche de celui des enquêtes du GIP Union Retraite), mais plus du quart d'entre eux ne sont pas en mesure d'indiquer leur durée d'assurance et 40 % environ ne connaissent pas la durée d'assurance leur permettant d'obtenir le taux plein. Seuls deux tiers des fonctionnaires d'État, et un quart des retraités du régime général, environ, connaissent la notion de décote ou surcote.

Dans un contexte évolutif lié à la succession des réformes, les acteurs du système de retraite se sont engagés dans les dernières années à développer la complémentarité entre moyens humains et numériques, pour faire progresser la connaissance du système de retraite par ses assurés. Il faut rappeler également que la décision de départ à la retraite ne dépend pas seulement des éléments techniques entourant le calcul de la pension mais aussi d'autres facteurs comme le niveau de santé, la pénibilité au travail, la prise de décision commune avec son conjoint, etc.

Le **document n° 3** présente un bilan de l'encadrement juridique du droit à l'information. Il montre notamment qu'avant la loi du 21 août 2003, et depuis une première loi remontant à 1975, les régimes n'étaient pas sans obligation de renseignement mais se cantonnaient aux informations détenues par chacun d'entre eux sans consolidation d'ensemble. 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. Dans le même temps, la jurisprudence des 10 dernières années a encadré la responsabilité des caisses de retraite en la matière tant au regard de l'obligation générale d'information des assurés que de la qualité des informations individuelles qui leur sont transmises.

La loi du 21 août 2003 a mis en place un groupement d'intérêt public (GIP) associant tous les organismes gestionnaires de régimes de retraite – le GIP Info Retraite – sur la base de pratiques en vigueur à l'étranger, en particulier en Suède, et suivant les préconisations du COR¹. Suite à la loi du 20 janvier 2014, le GIP Union Retraite reprend entre autres les missions du GIP Info Retraite. Ce groupement inter-régimes produit depuis sa création, grâce à la collaboration de tous les régimes, des documents permettant à l'assuré d'avoir tous les cinq ans (mais aussi à sa demande) une vision de plus en plus précise sur sa retraite, que ce soit les âges de départ possibles ou le montant indicatif de la pension, au fur et à mesure qu'il s'en approche : informations aux primo-cotisants, relevés individuels de situation, éventuels entretiens d'information retraite, estimations indicatives globales, ou encore simulations plus libres de variantes de fin de carrière. Le **document n° 4** montre les évolutions des outils ainsi mis à disposition par l'inter-régimes, qui se révèlent de plus en plus précis (dans les âges indicatifs de départs en retraite possibles, dans les projections de fin de carrière pour les estimations indicatives globales, ou encore dans l'adaptation des documents aux publics auxquels ceux-ci sont destinés) au prix d'une complexité elle-même croissante. Cette complexité est le reflet de la législation retraite et de la diversité des carrières.

Il revient ensuite à l'assuré ainsi informé de contacter les régimes de retraite dont les noms figurent sur les différents feuillets remis et qui prennent le relais du GIP Union Retraite.

¹ Deuxième rapport du COR, [Retraites : les réformes en France et à l'étranger ; le droit à l'information](#), 2004.

2. Des relations entre les régimes et leurs assurés en mutation

Historiquement, les relations entre les régimes et leurs assurés avaient lieu essentiellement peu avant l'âge d'ouverture des droits, avec des échanges visant à parfaire la connaissance de la carrière du futur retraité puis à prévoir la date précise de début de paiement de la pension. La communication, quand elle était présente, n'était pas ciblée sur une catégorie d'assurés mais globale et simplifiée, dans l'attente du contact en provenance de l'assuré.

Les régimes passent graduellement à des stratégies de plus en plus adaptées visant des typologies précises de public, restant de moins en moins dans l'attente d'un contact spontané, qui est tout de même toujours le mode principal de communication entre les régimes et les assurés de 45 ans et plus pouvant bénéficier d'un entretien d'information retraite. Cette recherche d'une plus grande précision génère des coûts, qui sont essentiellement ceux liés au développement d'outils informatiques. Sans savoir si le développement du numérique est la cause ou le moyen de cette recherche d'une plus grande précision des messages et moyens de contact des régimes avec leurs assurés, on assiste en tout état de cause, dans tous les régimes, à un renforcement des relations avec leurs assurés au travers d'une gamme élargie de produits en ligne, segmentés pour satisfaire au mieux des catégories spécifiques de « clients » et libérant des ressources humaines en interne qui sont orientées vers les contacts les plus complexes à gérer. Les régimes mettent tous en avant la capacité à gérer les échanges suivant des médias diversifiés dits « multicanal » (téléphone, courriels, courriers, entretiens en face à face), et à répondre le plus rapidement possible et de façon fiable.

Sur tous ces critères, les régimes abordent le sujet de la relation client de façon relativement homogène, même s'ils ne sont pas tous au même stade de développement. Les exemples des pratiques des différents régimes cités ci-après doivent être compris comme représentatifs d'expériences similaires dans les autres régimes.

Les outils mis en place par les régimes sont donc de plus en plus individualisés et ne concernent plus les seules périodes précédant le départ souhaité en retraite même si, logiquement, ils sont plus nombreux à proximité de la retraite. Ils sont ainsi adaptés à chaque âge : en particulier, centrés sur la complétion de la carrière avant 50 ans, puis sur les entretiens ou échanges en vue de cerner un âge de départ en retraite probable, ou encore sur les échéanciers de paiement après la retraite, comme le décrit la CNAV (**document n° 5**). Ils s'appuient sur les attentes ou besoins exprimés par les utilisateurs lors de groupes d'écoute, pour chaque catégorie d'outils proposée.

L'analyse statistique peut également venir en appui de l'individualisation croissante de la relation avec les assurés. Celle-ci pourrait permettre, comme cela est envisagé par exemple à l'AGIRC et à l'ARRCO (**document n° 6**), de détecter les carrières les plus propices à corrections ou, au contraire, celles qu'il devrait être plus aisé de régulariser. Dans le premier cas, le régime déclencherait une action vers l'assuré, plutôt que d'attendre un contact spontané de ce dernier.

Les réponses aux assurés semblent se faire prioritairement par téléphone aujourd'hui encore, mais, pour les adapter au plus près des situations individuelles, le technicien de l'IRCANTEC par exemple (**document n° 7**) dispose d'un logiciel l'autorisant en cours de conversation à visualiser la carrière et les droits de l'assuré, mais aussi les contacts éventuels préalables et les dernières opérations menées.

En dehors des aspects communs à l'ensemble des régimes, on peut mentionner des spécificités de la relation avec les assurés pour certains régimes. C'est notamment le cas du service de retraite de l'État (SRE) et de la CNRACL en raison, en particulier, du rôle d'intermédiaire dédié aux employeurs (ministères, établissements hospitaliers, collectivités locales, etc.), ainsi que de la MSA et du RSI en raison notamment d'une connaissance de l'assuré qui dépasse le champ de la retraite (*cf. infra*).

Les documents du GIP Union Retraite, et en particulier les estimations indicatives globales, sont inopérants en raison des spécificités légales de certaines carrières, comme pour la grande majorité des agents du ministère de la Défense. Le SRE ou les employeurs agissant en son nom sont alors conduits à compléter l'action du GIP Union Retraite par des actions et des contacts privilégiés à destination des assurés concernés (**document n° 8**).

Afin de rendre plus efficaces les contacts avec les assurés, les régimes ont tous développé une communication *via* internet. Mais la CNRACL, par exemple, a développé un site internet destiné également aux employeurs et aux partenaires (centres de gestion ou correspondants hospitaliers remplaçant l'employeur dans les petites structures), qui inclut des bases documentaires, des simulateurs, un espace personnel dans lequel l'assuré peut consulter ses données ou ses droits et connaître le moyen le plus direct de contact téléphonique avec le régime (**document n° 9**).

Certains régimes bénéficient d'informations sur un champ de la protection sociale plus large que la retraite (santé, famille, recouvrement) et peuvent ainsi capitaliser sur cette connaissance pour mieux contacter les assurés et les préparer face à certains risques (ressources financières, logement, santé, etc.). C'est le cas pour la MSA (**document n° 10**) qui propose de compléter l'offre de services en matière de retraite décrite ici par une proximité de contact, y compris dans les territoires ruraux, au travers de ses 35 caisses et 200 agences, et en lien avec les 24 000 délégués cantonaux élus parmi leurs assurés pour assurer le rôle de relais du régime auprès d'eux. La problématique de la cession d'exploitation et de sa transmission, concomitante au départ à la retraite, fait également partie des conseils spécifiques de la MSA.

La connaissance de l'assuré au travers de la couverture d'autres besoins que la retraite permet de mesurer combien, au RSI par exemple, les questions en lien avec la retraite restent minoritaires dans les motifs de contact, au regard des autres demandes d'information : seuls 5% des contacts téléphoniques concernent la retraite (**document n° 11**). Comme beaucoup d'affiliés au RSI sont des multicotisants, une partie des questions portant sur la retraite trouvent une réponse dans un autre régime de passage. Une autre spécificité de ce régime réside dans la complexité du calcul des cotisations génératrices de droits à retraite, elle-même accrue par la volatilité des revenus des assurés. Le RSI s'est doté d'un outil de simulation permettant d'apporter des conseils adaptés à leurs assurés sur cette problématique. Le régime s'impose de ne pas attendre les contacts inopinés de leurs assurés et mène des actions pro-actives dans le cadre de la reconstitution de carrière, en particulier auprès des assurés ayant des arriérés de cotisation. Enfin, l'arrivée prochaine des premiers départs à la retraite concernés par la liquidation unique des régimes alignés (LURA) a conduit les régimes concernés (CNAV, MSA, RSI) à homogénéiser les messages transmis aux assurés, en complément du renforcement du partage des bonnes pratiques des contacts avec ces assurés.

La modernisation et l'individualisation des relations entre les régimes et leurs assurés s'accompagnent de développements informatiques, qui, en faisant désormais participer l'assuré lui-même à la complétude de ses informations de carrière (la coproduction), permettront de réduire, au moins à terme, les coûts de traitement des échanges avec les assurés.

Enfin, plusieurs régimes (CNAV, MSA, RSI) bénéficient des services d'un médiateur, en charge notamment des cas les plus complexes. La synthèse du rapport du médiateur du RSI est annexée au **document n° 11**. Les autres rapports², qui ne sont pas présentés dans le dossier, sont résumés ci-après.

Les volumes traités par les services du médiateur sont d'une échelle bien moindre que celle des services concernés directement par le contact avec les assurés : plusieurs milliers de courriers ou mails adressés en 2015 au médiateur de l'assurance retraite (CNAV) – dont une bonne partie est redirigée directement vers le service standard de traitement des contacts avec les assurés –, moins de 500 pour le médiateur de la MSA mais au titre de l'ensemble de la protection sociale que la MSA assure et non de la seule retraite qui compte pour 200 environ de ces demandes, et 800 dossiers pour le médiateur du RSI dont seuls 400 environ concernent la retraite. Le thème des retraites couvre notamment des problématiques liées à la pension versée, aux dates possibles de départ en retraite, mais aussi à la validation de trimestres en cours de carrière.

Les services du médiateur demandent au régime un traitement spécifique qui, la plupart du temps, consiste à expliquer à l'assuré les notions de droit, souvent complexes, qui ont conduit le régime à une décision que l'assuré ne comprend pas. Le délai de réponse à l'assuré est alors en moyenne d'une dizaine de jours à la CNAV.

Lorsque l'assuré se révèle légitimement en droit de réclamer un meilleur traitement, le médiateur agit alors pour accélérer la correction par le régime, qui pour la CNAV se traduit par un délai de traitement de l'ordre d'un mois. Il veille aussi à proposer, au regard de ces cas, une amélioration de l'offre de service du régime, ou une simplification de certains traitements. Parfois encore mais pour un volume extrêmement faible, le médiateur recommande aux services des régimes des actions en rapport avec des situations exceptionnelles revêtant des dimensions sociales et humaines particulières.

² <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/files/live/sites/pub-bootstrap/files/pdf/rapports-documents-reference/rapport-mediateur-cnav-2014.pdf> ; <http://www.economie.gouv.fr/mediateur/accueil-mediateur> ; <http://www.msa.fr/lfr/organisation/rapport-mediateur-msa>