

Paris, le 15 avril 2022

Décision du Défenseur des droits n°2022-043

La Défenseure des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le code civil ;

Vu le code de la sécurité sociale ;

Vu le code des relations du public avec l'administration ;

Saisie par Monsieur X d'une réclamation relative au refus opposé par la CARSAT (Caisse Régionale d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) Y de procéder à un versement pour la retraite au titre des années d'études supérieures en raison de la teneur des informations communiquées à l'intéressé par la CARSAT Z et le site internet de l'Assurance retraite, géré par la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse) eu égard à sa demande de retraite progressive ;

Prend acte du réexamen favorable de la situation de Monsieur X par courrier daté du 28 octobre 2021, émanant du directeur de la CNAV, qui enjoint à la CARSAT Y de reprendre le processus de rachat, ayant fait l'objet d'un rejet initial ;

Recommande à la CNAV d'apporter des précisions sur le point 71 de la circulaire n° 2004/11 du 26 février 2004 qui prévoit que le dépôt d'une demande de retraite est une cause d'interruption du rachat à compter du point de départ de la retraite, afin que cette

circulaire soit interprétée de manière uniforme par l'ensemble des CARSAT et notamment en cas de retraite progressive ;

Recommande à la CARSAT Y, à la CARSAT Z et à la CNAV de s'engager dans un processus coopération inter-caisses permettant de fiabiliser les informations transmises aux assurés afin de remplir au mieux leurs obligations légales de conseils et d'informations ;

Recommande à la CARSAT Y, à la CARSAT Z et à la CNAV, en tant que gestionnaire du site l'assurance retraite d'indemniser tous les préjudices subis par Monsieur X et découlant des informations erronées qui lui ont été transmises ;

Demande aux trois organismes de rendre compte des suites données à ces recommandations, dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON

Recommandation en application de l'article 25 de la loi organique n° 333-2011 du 29 mars 2011

Le 12 octobre 2020, la Défenseure des droits a été saisie de la réclamation de Monsieur X concernant le refus qui lui a été opposé par la CARSAT Y de procéder à un rachat de trimestres pour la retraite au titre des années d'études supérieures en raison de des informations qu'il a obtenues auprès de la CARSAT Z et sur le site internet de l'Assurance retraite eu égard à sa demande de retraite progressive.

I- Faits et instruction de la réclamation

Dans le cadre d'un plan de départ volontaire proposé par son employeur, Monsieur X, auquel il manquait une dizaine de trimestres pour obtenir une retraite à taux plein, s'est renseigné auprès de la CARSAT Z pour initier une procédure de rachat de trimestres pour études supérieures.

Dans le cadre de sa démarche, Monsieur X a bénéficié d'un entretien téléphonique avec un conseiller de l'agence VPLR/rachat de la CNAV, à l'issue duquel cette agence lui a adressé un courriel, le 25 juillet 2019, lui demandant de fournir un certain nombre d'éléments à l'appui de sa demande.

Le 28 juillet 2019, l'assuré a pris contact avec la CARSAT Z afin de solliciter des informations sur le dépôt d'un dossier de retraite progressive.

Le 1^{er} octobre 2019, Monsieur X a déposé un dossier de rachat de trimestres au titre de ses années d'études supérieures auprès de la CARSAT Y, qui a accusé réception de sa demande le 8 octobre 2019.

Sur le formulaire Cerfa 14136*04 intitulé « *Demande d'évaluation de rachat de trimestres pour la retraite au titre des années d'études supérieures* », ainsi que dans la notice explicative qui l'accompagne, il est indiqué que, pour avoir accès à ce rachat, « *Les conditions générales à remplir pour effectuer un versement sont :* »

- être âgé(e) d'au moins 20 ans et de moins de 67 ans ;
- ne pas être retraité(e) du régime général ».

L'assuré, à la date de dépôt de son dossier, remplissait les conditions requises.

Le 12 décembre 2019, Monsieur X a déposé auprès de la CARSAT Y une demande de retraite progressive, laquelle a procédé, le 20 décembre 2019, au transfert de ladite demande à la CARSAT Z alors compétente.

Le 17 mars 2020, Monsieur X a reçu un courriel d'un agent de la CARSAT Z indiquant : « *Je suis en charge de l'étude de votre demande de retraite progressive. Je ne pourrai terminer son instruction qu'à la clôture de votre rachat en cours auprès de la CARSAT Y* ».

Un échange de courriels s'est ensuivi avec l'agent de la CARSAT Z qui lui a indiqué, le 18 mars 2020, qu'il allait procéder à une liquidation provisoire de sa retraite progressive afin de ne pas retarder le traitement de son dossier et qu'il effectuerait une révision des droits quand il pourrait avoir accès à la mise à jour de sa carrière, bloquée par le rachat en cours.

Le 31 mars 2020, l'assuré a reçu un courrier, émanant de la CARSAT Z, de notification de retraite progressive avec une date d'effet au 1^{er} janvier 2020.

Le 1^{er} avril, Monsieur X, qui avait demandé des informations sur son espace personnel du site de l'Assurance retraite concernant des documents qu'il souhaitait déposer *via* le site, a reçu une réponse dont la teneur lui a laissé penser une nouvelle fois que la liquidation de sa retraite progressive n'était pas un frein à sa demande de versement pour la retraite (VPLR). En effet, le courriel précisait : « *Bonjour, votre retraite a été liquidée à titre provisoire, en attendant le résultat de votre rachat de trimestres, traité indépendamment. Au retour des informations nous réviserons le montant de votre retraite. (...)* ».

Le 3 avril 2020, Monsieur X recevait un courriel de la CARSAT Y, lui indiquant que le rachat devait intervenir impérativement avant la demande de retraite progressive. Il lui était également demandé de décider d'une date pour établir le devis.

Monsieur X a répondu à ce courriel le 8 avril 2020, en indiquant qu'il n'avait pas eu cette information lors de ces précédents échanges avec les caisses. Il a également clairement indiqué que sa priorité était le rachat et a formulé expressément cette demande, en sollicitant le report de la date de sa retraite progressive. Il a d'ailleurs sollicité un rendez-vous téléphonique sur ce point, qu'il dit n'avoir jamais obtenu.

Le 22 avril 2020, un courriel émanant de la CARSAT Z indiquait à l'intéressé : « *En réponse à votre demande, nous vous informons que votre retraite progressive est servie au 01/01/2020. Si vous effectuez un rachat de trimestres, celui-ci comptera uniquement pour votre retraite définitive. Le règlement doit en effet être terminé avant la prise en compte de ces trimestres* ».

Les informations fournies par la CARSAT Z à l'intéressé laissaient, une nouvelle fois, penser à l'assuré que la demande de VPLR n'était pas un obstacle à la liquidation de sa pension dans le cadre d'une retraite progressive, puisque celle-ci avait été effectuée à titre provisoire.

Or, le 19 mai 2020, soit 10 mois après son premier échange avec une caisse de retraite, la CARSAT Y a contacté Monsieur X par courriel pour lui indiquer que sa demande de rachat de trimestres devait être rejetée au motif qu'il bénéficiait d'une retraite progressive depuis le 1^{er} janvier 2020. Il était également invité à déposer un recours auprès de la commission de recours amiable s'il le souhaitait. Ce courriel a été suivi d'un courrier postal, daté du 19 mai 2020, confirmant le rejet de sa demande de VPLR.

Le jour même, Monsieur X a transféré le courriel de la CARSAT Y à la CARSAT Z en insistant sur le fait que sa priorité était le rachat de trimestres.

En outre, il faisait valoir dans son courriel que sa demande de rachat était antérieure à sa demande de retraite progressive. En réponse, l'agent de la CARSAT Z l'a informé qu'il était en relation avec l'agent de la CARSAT Y concernant le rachat et reviendrait vers lui dès qu'il aurait tous les éléments.

Monsieur X précise qu'il a eu plusieurs échanges téléphoniques avec les caisses concernées pour tenter de résoudre la situation et faire valoir l'antériorité de sa demande de rachat.

Par ailleurs, il a proposé de suspendre son dossier de retraite progressive, le temps que la procédure de rachat se termine et s'est même proposé de rembourser les sommes déjà versées.

Par courrier en date du 23 juin 2020, l'intéressé a formé un recours devant la commission de recours amiable. Par décision du 3 septembre 2020, la commission a rejeté son recours, contraignant Monsieur X à saisir le tribunal judiciaire de N.

Parallèlement, Monsieur X a saisi le médiateur de la CARSAT qui, par courriel du 8 octobre 2020, a également rejeté sa demande.

C'est dans ces conditions qu'il a également saisi le Défenseur des droits.

Par courrier en date du 15 avril 2021, les services du Défenseur des droits ont sollicité de la CARSAT Y le réexamen de la situation de Monsieur X.

Par courrier en date du 1^{er} juillet 2021, la CARSAT Y, après avoir interrogé la Division Juridique et Réglementaire de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et conjointement avec la CARSAT Z, a confirmé le rejet de la demande de rachat formulée par l'intéressé et rejeté la demande de réexamen que les services du Défenseur des droits lui ont adressée.

À la suite de cette réponse mettant un terme à la procédure de médiation engagée par l'institution, une note récapitulative a été transmise aux trois organismes par courrier en date du 5 octobre 2021.

Le 28 octobre 2021, le directeur de la CNAV a informé les services du Défenseur des droits que la demande de VPLR allait être finalement traitée par la CARSAT Y et qu'un devis allait lui être adressé.

II- Analyse juridique

L'article L. 351-14-1 du code de la sécurité sociale fixe les cas limitatifs permettant de prendre en compte, au titre de l'assurance vieillesse, les versements effectués afin de racheter des périodes n'ayant pas donné lieu à cotisations vieillesse pour un assuré.

L'article D. 351-3 du code de la sécurité sociale dispose que « *la faculté de versement de cotisations prévue à l'article L. 351-14-1 est ouverte aux personnes âgées d'au moins vingt ans et de moins de soixante-sept ans à la date à laquelle elles présentent la demande de versement, dont la pension de retraite dans le régime général de sécurité sociale n'a pas été liquidée à cette date et qui n'ont pas déjà obtenu la prise en compte, au titre de demandes antérieures, de douze trimestres par l'assurance vieillesse du régime général de sécurité sociale en application de cet article* ».

Dès lors, il faut remplir une condition d'âge ainsi que des conditions liées à liquidation de la pension de retraite au régime général.

L'article D. 351-14 du code précité précise qu'« *Il est mis fin au versement :*

1° En cas de non-paiement ou de paiement partiel du versement non échelonné ;

2° En cas d'échelonnement, à défaut de réception de l'autorisation de prélèvement visée à l'article D. 351-11 ou lorsque le premier paiement n'est pas parvenu pour son montant intégral à la caisse à la date fixée par la décision d'admission au bénéfice du versement ou lorsque le paiement de deux échéances mensuelles, successives ou non, n'a pas été intégralement effectué ;

3° Lorsque l'assuré demande la liquidation de sa pension ; (...) ».

L'article L. 351-15 du code de la sécurité sociale dispose que « L'assuré qui exerce une activité à temps partiel au sens de l'article L. 3123-1 du code du travail ou qui justifie d'une activité relevant du champ de l'article L. 631-1 exercée à titre exclusif dans des conditions fixées par décret et relatives, notamment, à la diminution des revenus professionnels peut demander la liquidation de sa pension de vieillesse et le service d'une fraction de celle-ci à condition :

1° D'avoir atteint l'âge prévu au premier alinéa de l'article L. 351-1 diminué de deux années, sans pouvoir être inférieur à soixante ans ;

2° De justifier d'une durée d'assurance et de périodes reconnues équivalentes fixées par décret en Conseil d'Etat.

Cette demande entraîne la liquidation provisoire et le service de la même fraction de pension dans le régime général, le régime des salariés agricoles, le régime des professions libérales et le régime des non-salariés agricoles.

La fraction de pension qui est servie varie dans des conditions fixées par voie réglementaire en fonction de la durée du travail à temps partiel ; en cas de modification de son temps de travail, l'assuré peut obtenir la modification de cette fraction de pension au terme d'un délai déterminé.

L'assuré est informé des conditions d'application de l'article L. 241-3-1.

Le présent article est applicable aux salariés exerçant plusieurs activités à temps partiel dans des conditions déterminées par décret en Conseil d'Etat. ».

Dès lors, il est à noter que le dispositif de retraite progressive du régime général dont les conditions sont détaillées aux articles L. 351-15 à L. 351-16 du code de la sécurité sociale, implique la liquidation provisoire de la pension de retraite et le service d'une fraction de celle-ci.

1°) Sur les erreurs commises par les différentes caisses

En l'espèce, Monsieur X a déposé sa demande de VPLR le 1^{er} octobre 2019 ; la CARSAT Y en a accusé réception le 8 octobre 2019. Il avait d'ores et déjà manifesté sa volonté de bénéficier d'un VPLR plusieurs mois auparavant auprès d'un conseiller de l'agence VPLR/rachat de la CNAV.

Monsieur X avait joint à sa demande de VPLR l'ensemble des documents demandés. Il sera à cet égard rappelé que l'accusé de réception de sa demande, envoyé par SMS ne mentionnait aucune réserve quant à la recevabilité de sa demande. Ce message indiquait un délai de traitement de 8 mois.

L'article L. 112-3 du Code des relations entre le public et l'administration dispose que : « Toute demande adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception ».

L'article R. 112-5 du même code précise que : « l'accusé de réception prévu par l'article L. 112-3 comporte les mentions suivantes :

1° La date de réception de la demande et la date à laquelle, à défaut d'une décision expresse, celle-ci sera réputée acceptée ou rejetée ;

2° La désignation, l'adresse postale et, le cas échéant, électronique, ainsi que le numéro de téléphone du service chargé du dossier ;

3° Le cas échéant, les informations mentionnées à l'article L. 114-5, dans les conditions prévues par cet article.

Il indique si la demande est susceptible de donner lieu à une décision implicite de rejet ou à une décision implicite d'acceptation. Dans le premier cas, l'accusé de réception mentionne les délais et les voies de recours à l'encontre de la décision. Dans le second cas, il mentionne la possibilité offerte au demandeur de se voir délivrer l'attestation prévue à l'article L. 232-3. ».

L'article L114-5 de ce code ajoute que : « Lorsqu'une demande adressée à l'administration est incomplète, celle-ci indique au demandeur les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle fixe un délai pour la réception de ces pièces et informations.

Le délai mentionné à l'article L. 114-3 au terme duquel, à défaut de décision expresse, la demande est réputée acceptée ne court qu'à compter de la réception des pièces et informations requises.

Le délai mentionné au même article au terme duquel, à défaut de décision expresse, la demande est réputée rejetée est suspendu pendant le délai imparti pour produire les pièces et informations requises. Toutefois, la production de ces pièces et informations avant l'expiration du délai fixé met fin à cette suspension.

La liste des pièces et informations manquantes, le délai fixé pour leur production et la mention des dispositions prévues, selon les cas, au deuxième ou au troisième alinéa du présent article figurent dans l'accusé de réception prévu à l'article L. 112-3. Lorsque celui-ci a déjà été délivré, ces éléments sont communiqués par lettre au demandeur. »

Dès lors, l'accusé de réception transmis à Monsieur X ne comportait aucune indication quant à d'éventuelles pièces manquantes susceptibles d'entraîner le rejet de sa demande. Le dossier étant complet et Monsieur X étant éligible à l'opération de rachat, celle-ci ne pouvait dès lors qu'être acceptée par la caisse.

Deux mois plus tard, Monsieur X a effectué le dépôt du dossier de retraite progressive, soit le 12 décembre 2019.

Il est à souligner que cette demande de retraite progressive a été réceptionnée par la CARSAT Y qui a transféré, le 20 décembre 2019, la demande à la CARSAT Z, compétente pour la traiter.

La CARSAT Y, étant en possession des deux demandes de l'assuré, n'a pas jugé opportun d'informer l'assuré de l'incompatibilité des demandes qu'elle aurait dû déceler. En ce sens, elle engage d'ores et déjà sa responsabilité sur le fondement de l'article 1240 du code civil.

Jusqu'au courriel de la CARSAT Y du 3 avril 2020, aucune des deux caisses n'a informé Monsieur X que les deux demandes devaient être traitées l'une après l'autre.

Au contraire, les deux caisses lui ont adressé des indications divergentes, laissant par ailleurs entrevoir qu'elles n'avaient pas la même interprétation des textes applicables.

Pour sa part, et dans un premier temps, la CARSAT Z a indiqué à l'intéressé qu'elle mettait sa demande de retraite progressive en attente de la fin de la procédure de rachat. Puis, dès le lendemain, elle lui a signifié qu'elle allait finalement procéder à une liquidation provisoire de sa retraite progressive afin de ne pas retarder le traitement de

son dossier et qu'elle effectuerait une révision quand elle pourrait avoir accès à la mise à jour de sa carrière bloquée par le rachat en cours.

Un courrier est parvenu ultérieurement au réclamant indiquant que sa retraite progressive avait été liquidée au 1^{er} janvier 2020 ; conformément aux dispositions de l'article L. 351-15 du code de la sécurité sociale, la pension a été liquidée de façon provisoire.

Il semblait donc que, pour la CARSAT Z, la procédure de retraite progressive, qui suppose une liquidation de la pension provisoire et le service d'une fraction de la pension, n'était alors pas incompatible avec un VPLR, dans la mesure où le VPLR implique, conformément aux dispositions de l'article D. 351-3 du code de la sécurité sociale, que la pension de l'assuré n'ait pas fait l'objet d'une liquidation.

Il est important de souligner que la position de la CARSAT Z a également été relayée à l'assuré par le site de l'assurance retraite, géré par la Caisse Nationale d'Assurance Retraite, qui a indiqué à Monsieur X que sa retraite avait été liquidée à titre provisoire, en attendant le résultat de la procédure de rachat de trimestres, traitée indépendamment, et qu'en fonction de la procédure de rachat, le montant de sa retraite ferait l'objet d'une révision.

La CARSAT Y interprétait, quant à elle, ce texte de façon plus stricte. En l'occurrence, elle considérait que la liquidation provisoire de la retraite progressive était incompatible avec un VPLR.

Il est important de rappeler que la CARSAT Y avait en sa possession toutes les informations permettant d'informer l'assuré des conséquences sur sa demande de VPLR d'une liquidation provisoire de sa retraite progressive, et ainsi de faire usage du devoir d'information qui lui incombe, afin de lui permettre, le plus tôt possible, d'effectuer un choix en connaissance de cause.

Alors que sa demande de VPLR date du 1^{er} octobre 2019 et que sa demande de liquidation de la retraite progressive a été effectuée le 12 décembre 2019, il aura fallu plusieurs mois à la CARSAT Y pour informer Monsieur X de l'incompatibilité de ses demandes.

Monsieur X a immédiatement fait part à la CARSAT Y, dès le 8 avril 2020, qu'une telle information ne lui avait jamais été transmise par ses différents interlocuteurs et que sa priorité restait le rachat dont il réitérait expressément la demande, sollicitant par ailleurs le décalage de sa date de retraite progressive qui lui avait été notifiée le 31 mars 2020.

En dépit de ce qui constituait pourtant une contestation implicite de la notification de la date de prise d'effet de sa retraite progressive, Monsieur X n'a pas été entendu en sa demande et n'a pas non plus été invité à saisir la commission de recours amiable pour contester la décision qui lui avait été notifiée 9 jours plus tôt.

2°) Sur la responsabilité des caisses

L'article L. 215-1 du code de la sécurité sociale met à la charge des CARSAT un devoir de conseil aux assurés. Les caisses de retraites « *Enregistrent et contrôlent les données nécessaires à la détermination des droits à retraite des assurés du régime général. Elles liquident et servent les pensions résultant de ces droits. Elles informent et conseillent les assurés et leurs employeurs sur la législation de l'assurance vieillesse* ».

Par ailleurs, la jurisprudence de la Cour de cassation est de plus en plus exigeante à l'égard des organismes sociaux quant au devoir d'information qui leur incombe.

En effet, tout manquement au devoir d'information est susceptible d'engager la responsabilité de l'organisme et est de nature à justifier sa condamnation au paiement de dommages-intérêts conformément aux règles de la responsabilité civile (2e Civ., 25 mai 2004, Bull. 2004, II, n° 234, pourvoi n° 02-30.997 ; 2e Civ., 16 octobre 2008, Bull. 2008, II, n° 212, pourvoi n° 07-18.493).

Les manquements à l'obligation d'information peuvent conduire, le cas échéant, à l'annulation des décisions des organismes comme en matière de rachat de cotisations que la Cour de cassation juge « *singulièrement complexes* » (Soc., 12 octobre 2000, Bull. 2000, V, n° 324, pourvoi n° 98-15.831).

La responsabilité des organismes de sécurité sociale et de mutualité sociale agricole est régie par les règles du droit commun de la responsabilité extracontractuelle, autrement dit par les dispositions des articles 1240 et suivants du code civil (Soc., 12 juillet 1995, Bull. 1995, V, n° 242, pourvoi n° 93-12.196).

L'article 1240 du code civil dispose : « *tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer* ».

L'article 1241 du même code prévoit pour sa part que : « *Chacun est responsable du dommage qu'il a causé non seulement par son fait, mais encore par sa négligence ou par son imprudence* ».

La responsabilité de l'organisme est susceptible d'être engagée chaque fois qu'il manque aux obligations qui lui incombent dans l'exécution de ses missions de service public. Il en va ainsi, tout particulièrement, en cas de manquement aux obligations d'information (Soc., 4 mars 1999, pourvoi n° 96-14.752) et de conseil ou encore en cas de retard (Soc., 22 mai 1997, pourvoi n° 95-20.582) ou d'omission dans l'instruction, la liquidation et l'attribution des prestations.

La Cour de Cassation a également jugé, dans un arrêt du 17 octobre 1996 (Chambre sociale, n° 94-13.097) que la caisse de sécurité sociale qui, par sa faute, cause à un assuré social un préjudice est tenue de le réparer.

Aux termes du rapport annuel de la Cour de cassation de 2009 (Troisième partie : Les personnes vulnérables dans la jurisprudence de la Cour de cassation), il est souligné que le développement de la responsabilité civile des organismes de sécurité sociale doit être salué, dans la mesure où le caractère d'ordre public qui s'attache généralement aux règles du droit de la sécurité sociale, interdit d'en écarter l'application en raison des fautes commises par ces organismes dans leurs rapports avec les usagers.

En l'espèce et en dépit des erreurs commises par les différentes caisses dans les informations transmises à Monsieur X et la gestion de son dossier, la commission de recours amiable a rendu une décision dans laquelle elle s'est contentée de rappeler le texte applicable sans pour autant avoir pris la peine de tirer toutes les conséquences utiles des informations contradictoires reçues par l'intéressé de la part de la CARSAT Z, de la CARSAT Y, ainsi que par le biais du site de l'Assurance retraite, ce qui aurait dû la conduire à reconnaître la responsabilité des caisses, et ce d'autant que l'assuré avait manifesté à plusieurs reprises, sa volonté de stopper la procédure de retraite progressive pour laisser se terminer dans un premier temps le VPLR.

Dans ces conditions, les services du Défenseur des droits ont sollicité le directeur de la CARSAT Y afin qu'il procède à un nouvel examen de la demande de Monsieur X.

Le 1^{er} juillet 2021, la caisse a formulé une réponse conjointe avec la CARSAT Z, après avoir consulté le service la Division Juridique et Réglementaire de la CNAV. Dans ce courrier, les caisses soulignent que : « *Les informations transmises ont laissé supposer à l'assuré que la demande de rachat n'était pas un obstacle à la liquidation de sa pension dans le cadre d'une retraite progressive, puisque celle-ci a été faite à titre « provisoire ».*

En outre, les trois caisses se retranchent de façon unanime derrière la circulaire CNAV n° 2004/11 du 26 février 2004 qui précise en son point 71 que le dépôt d'une demande de retraite est une cause d'interruption du rachat à compter du point de départ de la retraite.

Il sera observé que la réponse commune transmise au Défenseur des droits diffère nettement des indications que la CARSAT Z et la CNAV, via le site l'assurance retraite, avaient apporté à leur assuré.

En l'espèce, le Défenseur des droits ne peut que constater que la CARSAT Y avait le devoir d'informer, de conseiller et d'alerter Monsieur X sur l'incompatibilité entre sa demande de rachat et sa demande de retraite progressive. De la même manière, le Défenseur des droits ne peut que déplorer que la CARSAT Z et la CNAV aient manifesté une position divergente de celle de la CARSAT Y, en délivrant à l'assuré des informations qui ont directement et certainement conduit cette dernière à rejeter la demande de Monsieur X.

Cette obligation est renforcée depuis la loi du 21 juillet 2009 qui a modifié l'article L. 215-1 qui énonce désormais clairement que *Les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail ... informent et conseillent les assurés... sur la législation de l'assurance vieillesse.*

De plus, à la suite à la note récapitulative transmise par les services du Défenseur des droits aux trois organismes, le directeur de la CNAV a adressé le 28 octobre 2021, un courrier à la Défenseure des droits dans lequel il indique que :

« *La décision de rejet de la CARSAT Y était motivée par l'application de l'article D. 351-3 du code de la sécurité sociale (CSS) qui réserve la possibilité d'effectuer un versement volontaire de cotisations aux assurés non retraités.*

À l'étude de cette situation, je constate donc que Monsieur X a bien effectué sa demande de rachat avant sa demande de retraite progressive et qu'il n'a pas été correctement informé des conséquences de sa demande de retraite progressive sur sa demande de versement de cotisations.

Par conséquent, j'ai demandé à la CARSAT Y de reprendre le traitement de la demande de rachat de Monsieur X afin qu'un devis lui soit adressé dans les plus brefs délais.

En complément, dès que le processus sera soldé, la CARSAT Z procédera à la révision de la retraite progressive de Monsieur X à compter de sa date d'effet. »

Dans la mesure où ce courrier paraît établir la responsabilité des caisses eu égard à la teneur des informations communiquées à l'intéressé, il y a lieu de considérer que chaque caisse doit supporter une part de responsabilité dans le préjudice par Monsieur X.

Bien que le litige ait trouvé à se résoudre par l'intervention du Directeur de la CNAV, et que le préjudice de Monsieur X ait par conséquent été circonscrit, il n'en demeure pas moins que Monsieur X s'est vu opposer des refus à ses demandes de trouver une solution amiable, qu'il a été forcé d'engager une procédure contentieuse pour voir reconnaître la responsabilité des caisses, qui n'ont pas d'elles-mêmes tiré les conséquences des erreurs successives commises dans le traitement de ses demandes.

3°) Le préjudice causé à l'intéressé

Le rejet initial de la CARSAT Y a conduit Monsieur X à devoir poursuivre son activité professionnelle au-delà de son souhait initial de liquider sa retraite à taux plein au 1^{er} avril 2021. Ce n'est qu'en novembre 2021, et après l'intervention de la CNAV, que le rachat a été effectué.

Il apparaît donc nécessaire d'indemniser tous les préjudices financiers et moraux qui pourraient encore subsister du fait du rejet initial de la CARSAT Y, des informations erronées transmises, des erreurs dans le traitement du dossier de l'assuré, de la perte découlant du retard pris dans le processus de rachat.

En considération des éléments qui précèdent, la Défenseure des droits :

Prend acte du réexamen favorable de la situation de Monsieur X par courrier daté du 28 octobre 2021, émanant du directeur de la CNAV, qui demande à la CARSAT Y de reprendre le processus de rachat, ayant fait l'objet d'un rejet initial ;

Recommande à la CNAV d'apporter des précisions sur le point 71 de la circulaire n° 2004/11 du 26 février 2004 qui prévoit que le dépôt d'une demande de retraite est une cause d'interruption du rachat à compter du point de départ de la retraite, afin que cette circulaire soit interprétée de manière uniforme par l'ensemble des CARSAT et notamment en cas de retraite progressive ;

Recommande à la CARSAT Y, à la CARSAT Z et à la CNAV de s'engager dans un processus coopération inter-caisses permettant de fiabiliser les informations transmises aux assurés afin de remplir au mieux leurs obligations légales de conseil et d'informations ;

Recommande à la CARSAT Y, à la CARSAT Z et à la CNAV, en tant que gestionnaire du site l'assurance retraite d'indemniser tous les préjudices subis par Monsieur X et découlant des informations erronées qui lui ont été transmises ;

Demande aux trois organismes de rendre compte des suites données à ces recommandations, dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON