

Paris, le 21 octobre 2022

Avis du Défenseur des droits n°22-05

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 ;

Auditionnée par le rapporteur pour avis de la mission « Régimes sociaux et de retraite » du projet de loi de finances pour 2023,

Émet l'avis ci-joint.

La Défenseure des droits,

Claire HÉDON

Table des matières

Avis du Défenseur des droits n°22-05.....	1
1. L'émergence d'une obligation d'information et de transparence des organismes de retraite envers leurs assurés.....	4
A. Une obligation légale d'informer les usagers	4
B. Une obligation renforcée par la jurisprudence	5
C. La source d'un droit des usagers à l'information	5
Les informations accessibles	5
Les informations communiquées aux assurés.....	6
D. Un droit à l'information effectif ?.....	7
2. Du droit à l'information à la possibilité d'accéder réellement à l'information : un panorama des difficultés recensées par le Défenseur des droits	8
A. En amont du départ en retraite, lorsque le réclamant est encore en activité	8
Le retard des organismes dans le traitement des demandes de régularisation de carrière	9
La délivrance d'informations erronées par les caisses de retraite	9
B. Lors de la liquidation de la pension.....	10
L'absence de délivrance d'accusés de réception aux demandes de retraite formulées par les assurés ou d'indication de pièces manquantes pour liquider la pension.....	10
Le retard dans la transmission d'informations essentielles au traitement du dossier ou dans le traitement des demandes	10
Le retard d'alimentation des bases de données inter-régimes par certaines caisses	12
Les difficultés d'appréhension des nouveaux dispositifs de retraite pour les assurés	12
C. Après liquidation de la pension.....	13

Les réclamations portant sur la protection sociale représentent une part très importante de l'activité du Défenseur des droits : environ 20 % de l'ensemble des réclamations adressées à l'institution. 30 % d'entre elles concernent des litiges entre usagers et organismes de retraite, visant à la fois les modalités de calcul des droits, le retard de liquidation de la pension, la suspension de son versement (difficulté du traitement des certificats de vie pour les retraités résidant à l'étranger) et parfois l'absence d'affiliation à l'assurance retraite (assurés ayant exercé une activité dans certaines professions libérales ou en tant que micro-entrepreneurs qui découvrent quelques années avant la liquidation de leur pension qu'ils n'ont pas été affiliés à l'assurance vieillesse obligatoire).

À l'occasion du traitement de ces réclamations, le Défenseur des droits a constaté que les organismes en charge de la gestion des pensions de retraite ont dû faire face à deux difficultés principales.

D'une part, l'enchaînement à un rythme soutenu, depuis 1993, des réformes successives des régimes de retraite. Elles ont systématiquement entraîné une augmentation du nombre de départs à la retraite et des demandes de pension que de nombreux organismes n'ont pas été en mesure de gérer dans des délais raisonnables. À la suite de la réforme mise en œuvre en 2013, des personnes assurées sont ainsi restées dans l'attente de la liquidation effective de leur pension de vieillesse plusieurs mois après leur cessation d'activité, ce qui a pu leur poser des difficultés insurmontables, notamment pour celles qui avaient des revenus modestes. Au-delà des recommandations adressées à la Caisse nationale d'allocations vieillesse (décision n°2013-272), le Défenseur des droits avait appelé l'attention de la ministre des affaires sociales et de la santé sur cette situation. Le décret n° 2015-1015 du 19 août 2015 relatif au délai de versement d'une pension de retraite est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2015, décret dont il conviendrait d'évaluer l'impact réel depuis sa mise en œuvre.

D'autre part, le manque d'anticipation des pouvoirs publics lors de la mise en place de nouveaux dispositifs met les personnels en charge du traitement des demandes dans une situation souvent difficile. Par exemple, la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2018 a supprimé le Régime social des indépendants (RSI) pour le remplacer par la Sécurité sociale des indépendants (SSI), régime adossé au régime général de la Sécurité sociale. Parallèlement à cette réforme qui a conduit à la disparition de la SSI, totalement absorbée par le régime général le 1^{er} janvier 2020, les agents des caisses de retraite n'ont pas toujours reçu la formation adéquate et peuvent parfois éprouver des difficultés pour renseigner utilement les assurés.

Or, en dépit de ces difficultés, et compte tenu des enjeux financiers liés au montant de la pension de retraite, qui détermine largement les conditions de vie des retraités, les pouvoirs publics ont progressivement fait émerger une obligation de transparence et d'accès à l'information à la charge des organismes.

Ainsi, le droit à l'information retraite permet à chaque assuré de disposer, tout au long de sa carrière et au moment de la préparation de son départ à la retraite, d'une vision consolidée de ses droits acquis et d'une évaluation du futur montant de sa retraite.

Les réclamations dont le Défenseur des droits est saisi conduisent à s'interroger sur l'effectivité de ce droit.

1. L'émergence d'une obligation d'information et de transparence des organismes de retraite envers leurs assurés

A. Une obligation légale d'informer les usagers

L'obligation de transparence qui pèse désormais sur les organismes de retraite apparaît comme un corollaire de l'obligation d'information qui vise à permettre à l'ensemble des usagers, quel que soit leur régime d'affiliation, de disposer d'une information précise, claire et lisible.

Créé par un amendement sénatorial dès la loi du 3 janvier 1975¹, le droit à l'information a été renforcé au fil des réformes successives. La loi du 21 août 2003 a ainsi établi que « *toute personne a le droit d'obtenir, dans des conditions précisées par décret, un relevé de sa situation individuelle au regard de l'ensemble des droits qu'elle s'est constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires* » (article 10). Elle a également institué le groupement d'intérêt public (GIP), *Info retraite*, (devenu GIP Union Retraite le 7 novembre 2014) chargé de mettre en œuvre des outils destinés à offrir une information générale et individuelle sur la retraite à tous les assurés.

Plus récemment, la loi du 21 juillet 2009 a esquissé un volet « conseil » en prévoyant que les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail « *informent et conseillent les assurés et leurs employeurs sur la législation de l'assurance vieillesse* ».

Enfin, la loi du 9 novembre 2010 a consacré, au niveau législatif, la possibilité de transmission par voie électronique, à la demande de l'assuré, du relevé individuel de situation actualisé, le Ris en ligne (Ris/e). Elle comportait également plusieurs mesures destinées à améliorer la visibilité des assurés sur leurs droits en matière de retraite : une information aux assurés qui ont validé au moins deux trimestres d'assurance, un entretien d'information retraite à partir de 45 ans et un second type d'entretien destiné à informer tout assuré ayant un projet d'expatriation, la loi reconnaît le droit de toute personne à une information individuelle périodique sur ses droits à la retraite.

¹ 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.

B. Une obligation renforcée par la jurisprudence

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, no 234, pourvoi no 02-30.997 ; 2e Civ., 16 octobre 2008, Bull. 2008, II, no 212, pourvoi no 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, no 324, pourvoi no 98-15831).

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° 95-20582) 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.

C. La source d'un droit des usagers à l'information

Le droit à l'information se traduit par la possibilité pour les assurés de connaître désormais intégralement et en permanence l'évolution de leurs droits à travers leur espace personnel ou leur compte assuré.

Ainsi toute personne ayant exercé une activité professionnelle et ayant cotisé pour la retraite peut créer un espace personnel quel que soit son âge sur le site dédié de l'Assurance retraite. L'assuré peut ainsi avoir connaissance de sa carrière, des trimestres validés, des points cumulés. Il peut également poser des questions aux conseillers retraite grâce à l'interface existant sur son espace personnel.

Les informations accessibles

- *Une simulation retraite*

À partir de cet espace, il est possible de faire des simulations retraite. Depuis 2017, les informations reportées ne sont plus déclaratives mais alimentées par les données

réelles de carrière (DSN, Pasrau²) ce qui permet une estimation plus précise du montant de la future pension en fonction des dates du départ éventuel. Ces estimations ne sont qu'indicatives puisqu'elles prennent en compte les données fournies au moment de la simulation.

- *Un relevé de carrière*

Sur cet espace personnel, le relevé de carrière est également accessible. Ouvert dès la première activité, il concerne toutes les activités salariées déclarées, même saisonnières, et désormais les activités en qualité de travailleur indépendant.

Il recense l'ensemble des droits acquis au cours d'une carrière professionnelle tant dans le régime de base que complémentaire. C'est donc un récapitulatif de tous les salaires enregistrés au nom de l'assuré, du nombre de trimestres correspondant ainsi que des périodes travaillées et non travaillées.

Toutes ces informations supposent donc que l'assuré se crée un compte et comprenne les mentions reportées pour pouvoir éventuellement les compléter ou les contester.

Mais le droit à l'information va plus loin dans la mesure où les caisses de retraite doivent communiquer à leurs assurés un certain nombre d'éléments à partir d'un âge bien défini.

Les informations communiquées aux assurés

Ce droit à l'information consiste également en une communication aux assurés à partir d'un certain âge, des documents d'information retraite.

- *Relevé de situation individuelle*

À partir de 35 ans puis tous les 5 ans, les caisses envoient automatiquement un Relevé de situation individuel (RIS) aux assurés. Ce document retrace l'ensemble des rémunérations depuis le début de l'activité professionnelle. Il résume les droits à la retraite acquis dans les régimes de base et complémentaire des régimes de caisse. C'est un relevé de carrière inter régimes.

- *Estimation indicative globale (EIG)*

Aussi à partir de 55 ans puis tous les 5 ans, les caisses envoient automatiquement une Estimation indicative globale (EIG). Ce document reprend les mêmes éléments que le RIS mais il fournit, en outre, une estimation du montant de la future retraite du régime de base et complémentaire.

² Le dispositif PASRAU (prélèvement à la source pour les revenus autres = tous les revenus autres que les salaires) résulte de travaux de simplification et de rationalisation des déclarations sociales. Il est le prolongement logique de la DSN (Déclaration Sociale Nominative), qui a constitué ces dernières années une simplification majeure des procédures déclaratives concernant les salaires et les revenus versés par un employeur. Le dispositif PASRAU complète donc la DSN pour les « revenus de remplacement ».

- *L'entretien information retraite (EIR)*

Ces rendez-vous sont limités par assuré et les caisses encouragent les tchats en ligne sur diverses thématiques afin de créer un dialogue avec leurs assurés.

L'entretien³ a pour but d'informer l'assuré sur :

- Ses droits dans les différents régimes obligatoires de retraite, de base et complémentaire ;
- L'évolution de ses droits, compte tenu de ses choix et des aléas de carrière (périodes de formation, de chômage, de temps partiel, de maladie, de maternité, etc.) ;
- Le futur montant de sa retraite par des simulations à l'âge minimum légal de départ à la retraite et à l'âge auquel il pourra prétendre à une retraite à taux plein ;
- Les dispositifs permettant d'améliorer le montant de sa retraite : surcote, rachats, retraite progressive, cumul emploi-retraite, etc.

Tout assuré de 45 ans ou plus, s'il a enregistré des droits à la retraite dans un régime français légalement obligatoire, peut bénéficier d'un entretien personnalisé et gratuit.

Là aussi, très souvent, la demande d'entretien doit être effectuée via l'espace personnel.

Il peut être d'ores et déjà être relevé que, dans les réclamations adressées au Défenseur des droits, aucun assuré n'avait entrepris de demande d'EIR.

D. Un droit à l'information effectif ?

Les réclamations dont le Défenseur des droits est saisi mettent d'abord en évidence qu'en dépit du droit à l'information, les assurés rencontrent des difficultés liées au manque de lisibilité des dispositions législatives, à la complexité des calculs opérés, en un mot à la connaissance et la compréhension des droits ouverts. Ce constat vaut plus encore pour les personnes éloignées du droit et les personnes précaires.

De manière plus explicite, dans la plupart des situations, le réclamant invoque :

- Une erreur dans l'information fournie à l'assuré,
- Une absence d'information,

³ Décret n° 2011-2073 du 30 décembre 2011 relatif à la mise en œuvre des prestations du droit à l'information des assurés sur la retraite, créées par l'article 6 de la loi n° 2010-1330 du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites.

- Une absence de réponse aux demandes d'informations formulées par les assurés auprès des organismes.

Au-delà, le rôle désormais joué par le développement du numérique dans la mise en œuvre du droit à l'information est essentiel ; il est censé permettre à tous de disposer « en un clic », à travers les espaces personnels ou comptes assurés, de l'information visible immédiatement. Cet espace permet à l'assuré (polypensionné ou non) d'avoir l'ensemble de ses informations sur un seul et même compte. Il recense toutes les données disponibles issues des 35 régimes français de retraite.

Cette approche rencontre certaines limites ; dans le droit fil des constats dressés dans les deux rapports consacrés à la dématérialisation des services publics par le Défenseur des droits, nombreux peuvent être les obstacles à l'accès à l'information en ligne.

Mais cette évolution conduit également au report sur les assurés (ou sur des associations) des missions qui auparavant relevaient des caisses de retraite, lesquelles demandent aux assurés d'adopter une démarche de plus en plus pro-active dans la collecte de l'information, allant même jusqu'à leur demander d'enregistrer les informations permettant d'actualiser leur carrière (scan des bulletins de salaire, par exemple).

2. Du droit à l'information à la possibilité d'accéder réellement à l'information : un panorama des difficultés recensées par le Défenseur des droits

Les difficultés d'accès à l'information, qui constituent autant d'atteintes au droit à l'information, interviennent à différentes étapes clés, lorsque la fin de la vie professionnelle s'articule avec le début de la retraite.

A. En amont du départ en retraite, lorsque le réclamant est encore en activité

Au préalable, il convient de noter que les réclamations adressées à l'institution ne visent jamais les outils mis en œuvre par le GIP Union retraite destinés à offrir une information générale et individuelle à tous les assurés en amont du départ à la retraite (RIS et EIG).

L'interprétation de cette absence de saisine est toutefois délicate. Elle peut illustrer aussi bien le fait que les informations sont globalement comprises par les réclamants, que le fait que ceux-ci n'y voient pas la reconnaissance de droits particuliers, d'autant que les documents comportent la mention expresse de leur caractère indicatif et provisoire.

Le retard des organismes dans le traitement des demandes de régularisation de carrière

Le Défenseur des droits est saisi de réclamations portant sur les difficultés de caisses de retraites à répondre dans des délais raisonnables à des demandes de régularisation de carrière entraînant des conséquences sur la date de départ à la retraite prévue par des assurés.

Ainsi, par exemple, il a été saisi des difficultés de traitement d'une demande d'attestation de carrière longue en vue d'un départ anticipé à la retraite ; le réclamant avait reçu un relevé de carrière indiquant qu'une période de sa vie professionnelle de plusieurs années n'avait pas été prise en compte. Après avoir transmis des justificatifs afin de combler cette période lacunaire plus de six mois avant la date anticipée de son départ, la caisse n'a pas été en mesure de répondre dans un délai raisonnable à sa demande.

Des trimestres supplémentaires auxquels l'assuré pouvait légitimement prétendre n'ont pas été validés à temps, le privant d'un départ en retraite avant l'âge légal.

La délivrance d'informations erronées par les caisses de retraite

Tout d'abord, l'absence ou les erreurs d'information fournies aux réclamants au moment de la préparation de leur départ en retraite peuvent parfois les plonger dans une situation de rupture de ressources.

En effet, certains réclamants ont saisi le Défenseur des droits après avoir quitté un dispositif d'emploi, de chômage, d'invalidité, etc. sans que leur pension de retraite ne se substitue à celui-ci, en raison d'informations confuses données par leur caisse de retraite.

Tel est le cas d'une réclamante qui en raison d'informations imprécises transmises par une Carsat, a été amenée à considérer que le bénéfice de la retraite anticipée pour incapacité permanente était automatique dès lors qu'étaient satisfaites les conditions tenant aux taux d'incapacité (égal ou supérieur à 10 %) et à l'âge (60 ans révolus).

Du fait de ces informations, elle a démissionné en pensant partir en retraite le mois suivant. Or, elle n'a réceptionné la notification de rejet qu'après avoir démissionné. Elle s'est donc retrouvée en rupture de ressources, d'autant que, s'agissant d'une démission, elle ne pouvait être indemnisée par Pôle emploi (car elle n'avait pas involontairement perdu son emploi).

Par ailleurs, certains courriers adressés par les organismes mentionnent parfois des informations erronées ou inintelligibles, conduisant les assurés à effectuer des choix dont ils ne comprennent pas les conséquences.

B. Lors de la liquidation de la pension

L'absence de délivrance d'accusés de réception aux demandes de retraite formulées par les assurés ou d'indication de pièces manquantes pour liquider la pension

Certains réclaments ont appris tardivement que leur demande n'avait pas été prise en compte ou que des pièces, indispensables à la liquidation de leur pension, étaient manquantes, ce qui, de facto, a différé leur départ en retraite.

Or, les articles L112-3 et L114-5 du Code des relations entre le public et l'administration disposent que : « *Toute demande adressée à l'administration fait l'objet d'un accusé de réception* » et 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 (...)* ».

Il y a lieu de constater que dans les réclamations, cette obligation qui pèse sur l'organisme n'est pas toujours respectée.

Le retard dans la transmission d'informations essentielles au traitement du dossier ou dans le traitement des demandes

Parfois, le défaut d'information de la caisse empêche les assurés de bénéficier de leur retraite alors que leurs droits sont ouverts.

À la suite d'un délai anormalement long pris par une caisse pour instruire une demande de retraite anticipée au titre du handicap, l'assuré n'a pu bénéficier de celle-ci que plusieurs mois après qu'il en eût rempli toutes les conditions.

Il est apparu au cours de l'enquête menée par l'institution que la caisse a tout d'abord été dans l'incapacité non seulement d'informer son affilié, mais également de l'accompagner dans ses démarches en vue de pouvoir bénéficier du dispositif de retraite anticipée en raison du handicap, auquel l'intéressé pensait pouvoir accéder eu égard aux modifications apportées par la loi n°2014-40 du 20 janvier 2014.

Ensuite, une fois que l'assuré dans le cadre de nombreux échanges « informels », a communiqué l'ensemble des justificatifs relevant non seulement de la réglementation applicable, mais encore des éléments de sa situation personnelle le rendant éligible au dispositif (conditions de carrière et de handicap), la caisse n'a pas été en mesure de lui permettre d'accéder au dispositif dès le 1^{er} octobre 2015, date à laquelle il réunissait l'ensemble des conditions d'accès.

Lors de la réception de la demande d'attestation de situation adressée par l'intéressé au mois d'août 2015, la caisse, connaissant le dossier eu égard à l'ensemble des démarches accomplies auparavant par l'assuré, aurait dû l'instruire avec diligence afin

de délivrer l'attestation de droits et le formulaire de demande de retraite dans un délai permettant à l'usager de bénéficier du dispositif à la date à laquelle il en réunissait les conditions.

Le Défenseur des droits a considéré que par la faute de la caisse, l'assuré avait été privé de la possibilité de bénéficier de la retraite anticipée en raison du handicap dès la date à laquelle il y était éligible.

Il a en conséquence recommandé à la caisse de retraite de réparer le préjudice que sa négligence fautive dans le traitement de la demande de retraite anticipée, avait causé à l'assuré (décision n° 2019-137).

En l'absence de réponse de la caisse, le Défenseur des droits a écrit à l'organisme national en charge du régime de retraite concerné, pour l'informer de la situation.

Par la suite, la caisse l'a informé de son intention de suivre sa recommandation et de verser une indemnisation au réclamant.

Après que les services du Défenseur des droits ont communiqué des éléments de chiffrage du préjudice à la caisse comme au réclamant, ces derniers se sont mis d'accord sur un montant d'indemnisation, et ont conclu une transaction.

En outre, les organismes tardent parfois à transmettre des informations essentielles au traitement du dossier.

Le Défenseur des droits a été saisi d'un refus opposé par une CARSAT de procéder à un rachat d'années d'études supérieures en raison de la teneur des informations communiquées à l'intéressé par la caisse et le site internet de l'Assurance retraite, géré par la CNAV eu égard à sa demande de retraite progressive.

L'intéressé avait déposé sa demande de rachat d'années d'études supérieures le 1^{er} octobre 2019 en joignant à celle-ci l'ensemble des documents demandés. Il a reçu de la CARSAT un accusé de réception de cette demande, par SMS, sans mentionner de réserve quant à la recevabilité de celle-ci. Ce message indiquait un délai de traitement de huit mois. Deux mois plus tard, le réclamant effectuait le dépôt du dossier de retraite progressive, liquidée au 1^{er} janvier 2020.

Le 3 avril 2020, le réclamant a reçu un courriel de la CARSAT, lui indiquant que le rachat devait intervenir impérativement avant la demande de retraite progressive, ce dont jusqu'à ce courriel, aucune des deux caisses ne l'avait informé.

Le 19 mai 2020, soit dix mois après son premier échange avec une caisse de retraite, la CARSAT indiquait alors que la demande de rachat de trimestres devait être rejetée au motif qu'il bénéficiait d'une retraite progressive depuis le 1^{er} janvier 2020.

Après avoir tenté de régler ce litige par la médiation, sans obtenir de concessions, le Défenseur des droits a adressé, au terme d'une procédure contradictoire, une série de

recommandations aux organismes concernés les appelant à s'engager dans un processus de coopération inter-caisses permettant de fiabiliser les informations transmises aux assurés afin de remplir au mieux leurs obligations légales de conseils et d'informations.

L'institution a également recommandé à ces organismes d'indemniser tous les préjudices subis par l'assuré et découlant des informations erronées qui lui ont été transmises, ainsi que de lui rendre compte des suites données à ces recommandations, dans un délai de trois mois (décision n° 2022-043).

S'agissant de l'indemnisation du préjudice subi par la réclamant, une procédure contentieuse est en cours.

Le retard d'alimentation des bases de données inter-régimes par certaines caisses

Le Défenseur des droits constate parfois un manque de diligence de certains organismes dans l'alimentation des outils informatiques inter-régime obligatoires pour le service et le calcul de certains droits.

Tel est le cas pour l'Echange Inter-Régimes de Retraite (EIRR), mis en place en décembre 2009, qui permet de stocker dans un lieu unique l'ensemble des informations fournies par les régimes de retraite afin de calculer de façon automatique la majoration de pension de réversion, la majoration de pension non salariée agricole et le minimum contributif « tous régimes ».

La mauvaise alimentation ou le retard d'alimentation de cet outil entraîne parfois le service, à tort, de ces majorations, puis des indus de prestations.

Une réclamante a reçu une notification lui indiquant qu'elle ne remplissait plus les conditions pour bénéficier du minimum contributif. En conséquence, un trop-perçu de plus de 2 000 € lui a été notifié pour une période de presque un an.

L'intéressée a contesté cet indu devant la commission de recours amiable (CRA) qui, dans un courrier explicatif lui a précisé que ce trop-perçu serait dû à une communication tardive du montant de sa retraite complémentaire par la Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV).

Les difficultés d'appréhension des nouveaux dispositifs de retraite pour les assurés

Il convient de relever que la multiplicité et la complexité des réformes successives rendent parfois la compréhension du fonctionnement des régimes de retraite difficile pour les assurés.

Un exemple type concerne la Liquidation unique des régimes alignés (LURA) pour les assurés polypensionnés du régime général des salariés, du régime des salariés

agricoles et du régime des travailleurs indépendants (artisans, commerçants, industriels).

Ce mode de liquidation mis en place depuis le 1^{er} juillet 2017 permet aux assurés ayant relevé d'au moins deux de ces trois régimes de bénéficier d'une retraite unique calculée et payée comme si l'assuré avait relevé d'un seul des régimes dans sa carrière.

Le régime compétent pour calculer et verser la pension est alors en principe celui auprès duquel l'assuré a été affilié en dernier lieu.

Toutefois, des règles de priorité dérogent à ce principe : par exemple lorsque l'assuré a été affilié à un régime aligné ainsi qu'au régime des salariés et des non-salariés agricoles (ce dernier n'étant pas visé par la LURA) ou en présence d'une retraite attribuée au titre de la pénibilité.

La retraite unique est alors calculée et payée sans que les réclamants ne soient toujours informés des modalités de calcul et des règles de compétence fixées ou sans qu'ils en comprennent les conséquences.

Une réclamate arrivait difficilement à comprendre que l'activité salarié agricole de son mari exercée pendant 8 jours en 1983 et ayant entraîné le versement de 200 euros de salaire sans lui valider de trimestre, impliquait comme conséquence que la MSA soit en charge du versement de sa pension.

Dans la situation soumise, la réglementation ayant été respectée, le Défenseur des droits est intervenu pour confirmer à l'assurée l'application qui avait été faite d'une des dérogations à la compétence LURA dans l'attribution d'une pension de réversion.

C. Après liquidation de la pension

Le Défenseur des droits est régulièrement saisi de réclamations portant sur la non-exploitation des certificats d'existence par les caisses de retraite.

L'article 1983 du code civil prévoit que le titulaire d'une rente viagère ne peut en demander les arrérages qu'en justifiant de son existence.

Ce principe d'existence prévaut toujours, les caisses devant vérifier que l'assuré est toujours en vie avant de servir une pension de retraite.

Par ailleurs, les bénéficiaires de pensions de retraite servies par des régimes de retraite français peuvent continuer à percevoir ces revenus même lorsqu'ils sont établis à l'étranger, sans obligation de résider sur le territoire national.

Afin de respecter l'obligation posée par l'article 1983 précité, les caisses s'appuient sur les données de l'état civil pour les assurés résidant sur le territoire national, alors que pour les pensionnés d'une pension de retraite française résidant à l'étranger,

l'article L. 161-24 du code de la sécurité sociale précise que ces derniers doivent justifier, chaque année, de leur existence, afin de continuer à percevoir leur pension.

Ainsi, pour les retraités établis à l'étranger, des certificats d'existence sont demandés dans la mesure où les caisses de retraite n'ont pas connaissance des décès de façon automatisée.

Or, nombre de saisines du Défenseur des droits montrent que souvent, les pensions sont suspendues pour défaut d'exploitation des certificats d'existence que les assurés ont pourtant déjà renvoyé à plusieurs reprises.

*

Au regard de ces constats, et compte tenu des enjeux qui s'attachent à la pension de retraite, le Défenseur des droits entend une nouvelle fois souligner la nécessité de renforcer l'effectivité du droit à l'information des bénéficiaires de la retraite. Comme pour l'ensemble des services publics, cela passe par deux voies étroitement liées.

D'une part, et tel que cela a été souligné une nouvelle fois dans le rapport *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?* la Défenseure des droits rappelle la nécessité d'offrir aux usagers la possibilité de choisir réellement leurs modes d'interaction avec les administrations et les organismes de retraite afin que le service public s'adapte aux besoins des usagers et non l'inverse.

La dématérialisation des procédures administratives devrait ainsi constituer une offre supplémentaire et non se substituer au guichet, au courrier papier ou au téléphone. Ce serait d'ailleurs la marque d'une confiance réelle dans les gains qu'elle peut apporter pour améliorer l'accès de tous et de toutes aux droits. Elle permettrait de penser l'organisation du service public non pas à partir des attentes et des priorités des administrations, mais à partir de la situation réelle des personnes, qui doit être reconnue et prise en compte, dans toute sa complexité.

D'autre part, dans le droit fil de la proposition précédente, il est nécessaire de lutter contre la non-réponse aux demandes des usagers, sous toutes ses formes, de l'appel téléphonique débouchant sur un « tapez 1, tapez 2 », aux courriers restés sans réponse durant des mois, sans accusé de réception, en passant par les recours formulés devant les Commissions de recours amiables, souvent engorgées, ne donnant lieu à aucune réponse dans des délais raisonnables et encore moins dans l'échéance du délai de rejet implicite.