

Rapport 2014
du **M**édiateur
de l'Assurance retraite



Sommaire

L'Édito de Gérard Rivière et Pierre Mayeur	6
Le Mot de Claude Périnel	8
Introduction	13
D onnées volumétriques et population du Médiateur	21
Données volumétriques	23
Mieux connaître nos assurés à travers leurs sollicitations	30
C œur de métier	35
Dialogues d'experts	37
Confirmations de la position de la Caisse	48
Recommandations pour une nouvelle étude	62
Des courriers qui en disent long	91
Travailler ensemble avec de nouveaux outils	101
Ê tre force de proposition	105
Avis du Médiateur	107
Propositions de simplification et d'évolution réglementaire	118
N os partenaires	131
S'appuyer sur les partenariats institutionnels	133
Agir ensemble pour être plus efficace	137
L es perspectives	141
Poursuivre l'intégration de la médiation dans l'offre de service	143
Rendre la médiation accessible en toutes circonstances	145
Faire de l'Assurance retraite un réseau d'experts reconnu	148
Renforcer l'efficacité des actions de médiation et concevoir leur évaluation	150
A nnexes	153
É tude descriptive de la DSPR	171

Édito

de Gérard Rivière
et Pierre Mayeur

Pour l'Assurance retraite, les relations avec ses partenaires de la protection sociale sont au fondement du développement de la médiation. Grâce aux réflexions et aux échanges qu'ils rendent possibles, ces partenariats contribuent fortement pour chacune de nos institutions à la conception de dispositifs appropriés à leurs responsabilités propres, selon les domaines de la médiation.

À travers nos rencontres au sein de la sphère sociale, nous mesurons à quel point ces approches comparatives mettent en lumière les pratiques et les innovations les plus utiles pour faciliter l'adaptation constante de nos actions et assurer ainsi leur efficacité.

Plus encore, la pertinence de ces relations partenariales se vérifie dans le caractère opérationnel des solutions apportées à des situations toujours complexes, que ce soit en raison de la réglementation, du parcours de vie des assurés ou d'évolutions sociétales.

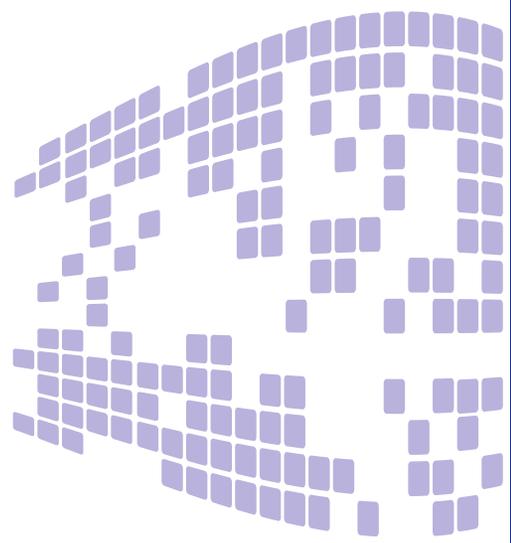
L'enjeu est alors d'établir les nécessaires passerelles entre les institutions pour répondre à ce qui correspond souvent à une véritable urgence sociale. Il s'agit d'organiser des mesures attentives, de façon à restituer les personnes dans leurs droits, à les accompagner dans le dédale des procédures et des prestations, à leur expliquer en termes simples ces complexités et à assurer, en particulier, la continuité des paiements.



Gérard Rivière,
Président du conseil
d'administration
de la Cnav



Pierre Mayeur,
Directeur de la Cnav



Une telle dynamique repose sur la volonté d'intervenir au-delà du règlement des désaccords et d'avoir un rôle préventif qui situe d'emblée les acteurs de la médiation institutionnelle dans une démarche plus large de renouvellement de la relation avec les assurés.

C'est au regard de ces convictions que nous avons tenu à inscrire la médiation dans la Convention d'Objectifs et de Gestion signée avec les Pouvoirs publics pour les années 2014-2017. La nature et la portée des actions et des projets présentés dans ce rapport ne peuvent qu'amplifier cet engagement au service des assurés.



Le mot du Médiateur de l'Assurance retraite

« Mal nommer les choses,
c'est ajouter au malheur
du monde »

Albert Camus





Claude Périnel,
Médiateur
de l'Assurance retraite

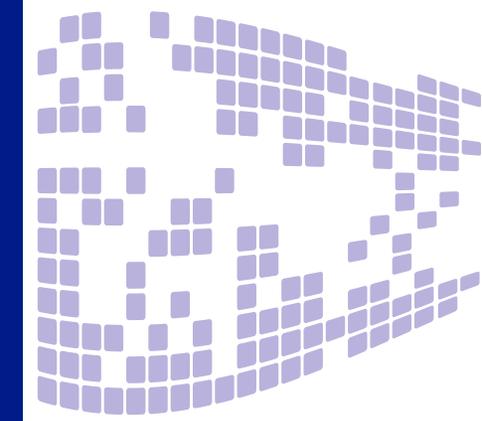


L'enjeu de la médiation est de faire entrer notre institution en résonance avec la parole des assurés. Cette volonté implique la responsabilité de ne pas laisser certains assurés seuls face à la complexité de leur situation. Elle doit faire en sorte que l'Assurance retraite soit leur interlocuteur de référence et de confiance, capable de les aider en particulier à éviter la judiciarisation des difficultés qu'ils peuvent rencontrer.

À ce titre, la médiation conduit à de nouvelles relations entre les acteurs de l'Assurance retraite, fondées sur leur expertise respective. L'expression organisée de cette pluralité de points de vue rend possible l'élaboration de solutions de consensus et la mise en place de réponses novatrices à des situations d'exception.

La prise en compte de l'expérience et des attentes des assurés dans le jeu institutionnel devient alors le moteur d'un nouveau positionnement. Il relève d'un processus qui suppose la participation de chacun des acteurs à la définition des conditions de son développement.

Dans cette perspective, les acteurs de la médiation apparaissent comme des spécialistes des frontières, de l'interface entre nos institutions et les assurés. Ils sont en situation de favoriser cette rencontre et de faire émerger un espace d'échange et d'ajustement mutuel avec les attentes de chacun.



Pour soutenir cet engagement, dès les premiers mois de sa mise en œuvre, en 2012, la construction de ce nouveau métier de la médiation s'est révélée plurielle. En raison de la multiplicité des interrogations des assurés et des acteurs impliqués, elle s'est inscrite dans différents registres qui n'avaient pas été explorés jusque-là.

C'est ainsi que l'année 2013 également a été celle de la validation de la conception spécifique de la médiation, telle qu'elle a été formalisée avec les caisses régionales en fonction de la nature des enjeux de l'Assurance retraite. Cette période a permis son installation dans toutes ses composantes, aussi bien en termes de méthodes que de moyens de gestion.

L'année 2014, quant à elle, aura été une année de « production », en termes de volumétrie et de consolidation des différentes modalités d'intervention.

Une étude approfondie des motifs des demandes et la personnalisation du suivi des interventions ont permis de soutenir des actions fondées sur une meilleure connaissance des assurés et sur une meilleure compréhension du sens de leurs demandes. À ce titre, cette année aura été aussi une année de maturité, permettant de leur donner leur pleine mesure et toute leur signification.

Plus largement, la médiation s'inscrit dans l'enjeu de société majeur de la politique du vieillissement, dans laquelle l'Assurance retraite exerce une responsabilité particulière.



Elle est en effet présente dans le parcours de vie d'un nombre grandissant de salariés, depuis leur premier emploi, et les accompagne tout au long de leur retraite. À cet effet, il lui appartient de déterminer et de développer les fonctions d'accueil, d'information et de conseil les plus adaptées.

Il s'agit d'une mission de service public qui se concrétise notamment au moment du passage à la retraite. Notre institution se doit alors de permettre que ce moment essentiel soit organisé de manière attentive, en prenant en compte la diversité des situations de chacun.

Donner ainsi de la densité à la relation avec les assurés, c'est le sens de la nouvelle ligne stratégique, structurante pour l'Assurance retraite, qui se constitue à partir de la médiation.



6 379

dossiers traités depuis 2012

I ntroduction

L e succès d'un dialogue nouveau

Le principe de considération

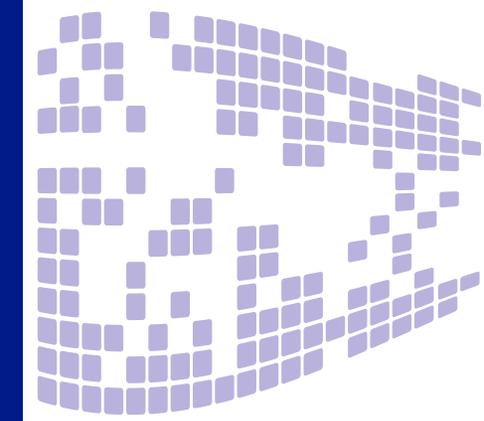
Il est apparu important de répondre à toutes les demandes adressées au Médiateur dès lors qu'elles démontrent une insatisfaction.

C'est ainsi que le « principe de considération » a été décidé par les administrateurs de la Cnav. Il énonce que le Médiateur de l'Assurance retraite répond à toute demande qui lui est adressée ou oriente la demande de l'assuré vers sa caisse.

L'expérience a fait émerger, outre les sollicitations relevant directement de la compétence du Médiateur, un volume très conséquent de demandes dont la responsabilité de la réponse relève des caisses régionales.

Il s'agit, le plus souvent, de :

- recherches d'informations ;
- demandes sans sollicitation préalable de la caisse régionale ;
- demandes ne portant pas sur une décision de la caisse régionale ;
- l'expression d'une insatisfaction sur les délais de traitement, etc.



En termes de volume, les sollicitations adressées au Médiateur de l'Assurance retraite et qui ne relèvent pas de son champ direct d'intervention représentent environ 92 % des demandes qu'il reçoit.

Toutefois, ces dossiers représentent un travail qui mobilise une part importante du temps d'activité de l'équipe du Médiateur.

En effet, avant la transmission à la caisse concernée, le courrier de l'assuré se doit d'être analysé et synthétisé. Il donne ensuite lieu à l'ouverture d'un dossier qui est enregistré et référencé afin d'assurer sa traçabilité.

De même, l'ensemble des éléments du dossier est étudié afin d'une part, de transmettre à l'organisme une demande complète et, d'autre part et en toute hypothèse, de proposer une solution de règlement avec la transmission.

L'équipe du Médiateur assure également un suivi attentif du traitement de la demande par la caisse, effectue des points de suivi avec les correspondants et ne clôture le dossier qu'après la réponse de la Carsat à l'assuré.

De manière générale, la mise en place de partenariats institutionnels a permis de constater que l'ensemble des médiateurs de la sphère publique étaient concernés par ce type de sollicitations, lesquelles ne relèvent pas directement de leur champ d'intervention.

Ces sollicitations apparaissent pourtant comme faisant entièrement partie du processus de médiation.



Cet état de fait démontre que les assurés sont quelque peu égarés lorsqu'il leur semble opportun de faire valoir une insatisfaction et qu'ils ne savent pas vers qui se tourner.

Pour diverses raisons, liées notamment à la lisibilité des organisations des caisses régionales et au manque de communication sur les circuits de réclamations, les assurés et retraités rencontrent de nombreux obstacles lorsqu'ils souhaitent contacter les organismes.

Inscrite dans la Convention d'Objectif et de Gestion 2014-2017 (COG), la question de l'organisation de la médiation est indissociable des questions qui concernent l'organisation de la gestion des réclamations auprès des services des caisses régionales et des contestations adressées aux Commissions de recours amiable. Plus globalement, ce qui est en cause est le processus que l'Assurance retraite souhaite mettre en place pour gérer l'ensemble de la relation avec les assurés et apporter des réponses adaptées à leurs sollicitations.

Une amélioration des circuits de traitement des insatisfactions et de la communication à destination des assurés et des retraités semble nécessaire. Elle fait l'objet d'une réflexion et de propositions dans le cadre de la COG 2014-2017 avec la participation d'un groupe de caisses régionales.

Un déploiement réussi

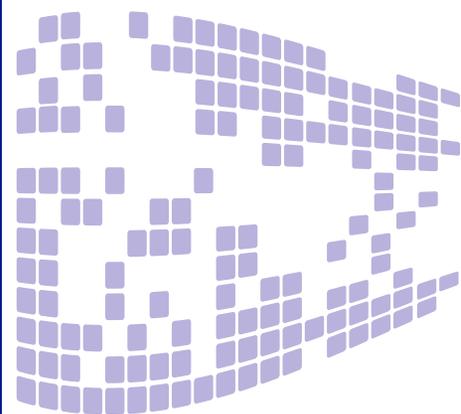
En 2014, l'adhésion des caisses au dispositif de Médiation s'est accélérée. Le bilan de cette généralisation à l'ensemble des Carsat à l'exception de la Carsat Midi-Pyrénées est excellent.

- 13 caisses ont adhéré à l'ensemble du dispositif (coopération dans le traitement des dossiers avec le Médiateur et communication à l'assuré après CRA en cas de décision de rejet) ;
- 2 Caisses n'ont pas encore mis en place la communication après CRA (Île-de-France et Rhône-Alpes) ;
- 1 caisse, la Carsat Midi-Pyrénées, rejoindra le dispositif en 2015.

Ce développement s'est inscrit dans les travaux menés régulièrement avec les quatre caisses pilotes (Centre, Languedoc-Roussillon, Nord-Picardie, Normandie).

Des actions spécifiques ont également été organisées avec les Carsat Rhône-Alpes, Sud-Est et Île-de-France :

- Carsat Rhône-Alpes : présentation du dispositif le 18 septembre 2013 et mission d'accompagnement à l'occasion de la réorganisation de la caisse et notamment de la création de la Direction de la relation clients ;
- Carsat du Sud-Est : deux réunions pour adapter le dispositif Médiation à l'organisation de la Carsat les 14 juin 2013 et 28 mars 2014 ;
- Cnav Île-de-France : mise en place d'un groupe technique en 2012 pour l'étude sur le traitement des réclamations. Procédure particulière mise en place dès 2013 par le Médiateur pour aider l'Île-de-France à suivre les dossiers. Points de suivi réguliers pour leur traitement.



Les rencontres destinées à installer le dispositif avec les autres caisses régionales ont été organisées aux dates suivantes :

Caisse	Date de la rencontre
Carsat d'Aquitaine	3 juillet 2014
Carsat d'Alsace-Moselle	23 septembre 2014
Carsat de Bretagne	29 septembre 2014
Carsat des Pays de la Loire	6 novembre 2014
Carsat de Bourgogne Franche-Comté	18 novembre 2014
Carsat Auvergne	11 décembre 2014
Carsat Centre-Ouest	16 décembre 2014
Carsat Nord-Est	22 janvier 2015









Données volumétriques
et population du Médiateur



28 %

de dossiers en plus en 2014

Données volumétriques et population du Médiateur

Données volumétriques

Les points clés

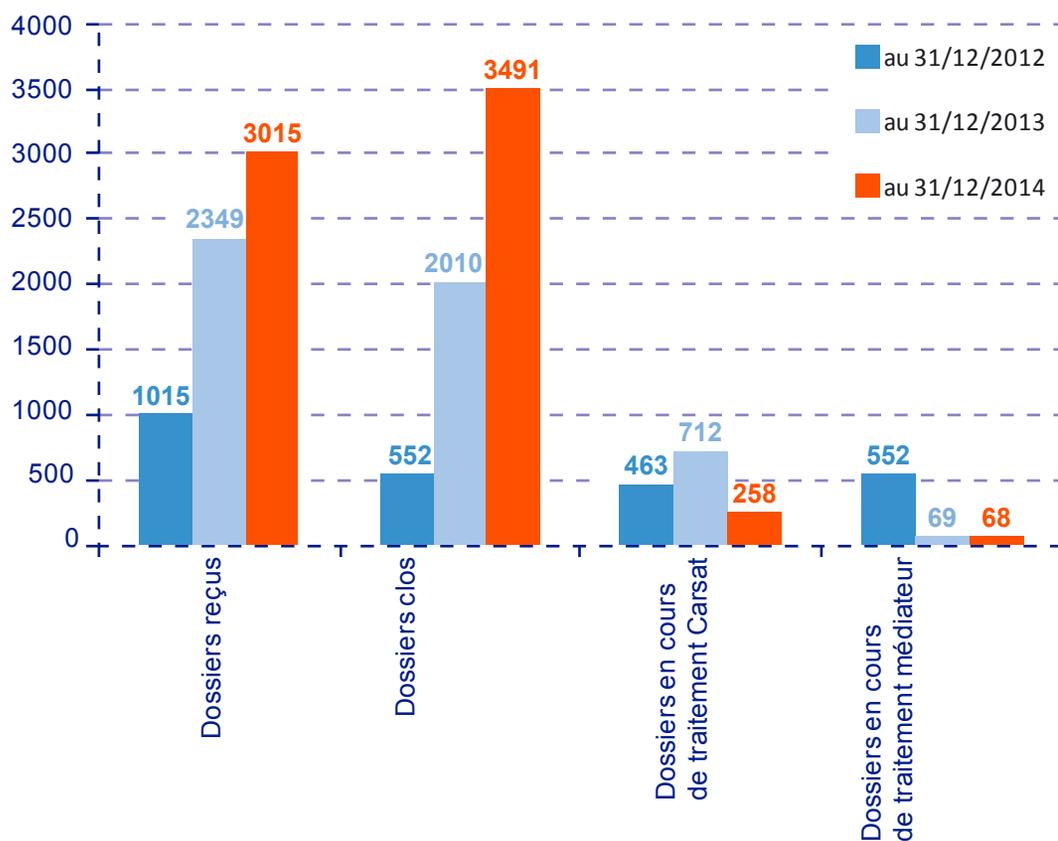
Le nombre de demandes adressées au Médiateur qui avait déjà augmenté entre 2012 et 2013, passant de 1 015 sollicitations reçues en 2012 (sur 8 mois) à 2 349 enregistrements en 2013, a continué à progresser en 2014 avec 3 105 nouvelles entrées.

En 2014, le nombre moyen d'entrées mensuelles est de 251 dossiers, versus 195 en 2013.

Au 31 décembre 2014, sur le total des 6 379 dossiers reçus, la situation était la suivante :

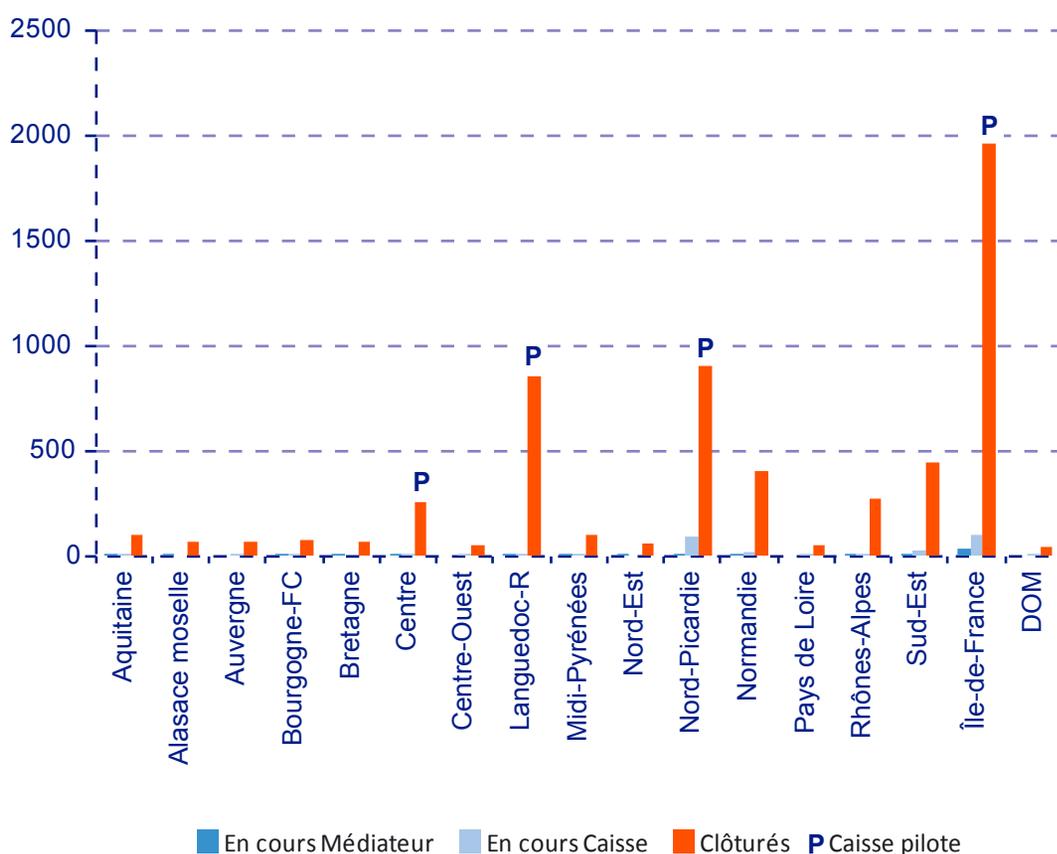
- 6 053 dossiers clos ;
- 258 dossiers en cours de traitement par les Caisses après analyse par l'équipe médiation ;
- 68 dossiers en cours de traitement par le Médiateur.

Évolution du nombre de dossiers par année



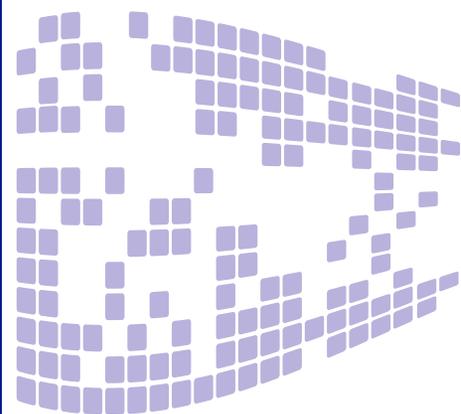
On constate 28 % de dossiers en plus en 2014.

Suivi de l'activité Médiateur par Caisse



Les caisses pilotes (Centre, Languedoc-Roussillon, Nord-Picardie, Normandie) représentent 41 % du nombre de dossiers clôturés en 2014, l'Île-de-France 37 %, les autres caisses 22 %.

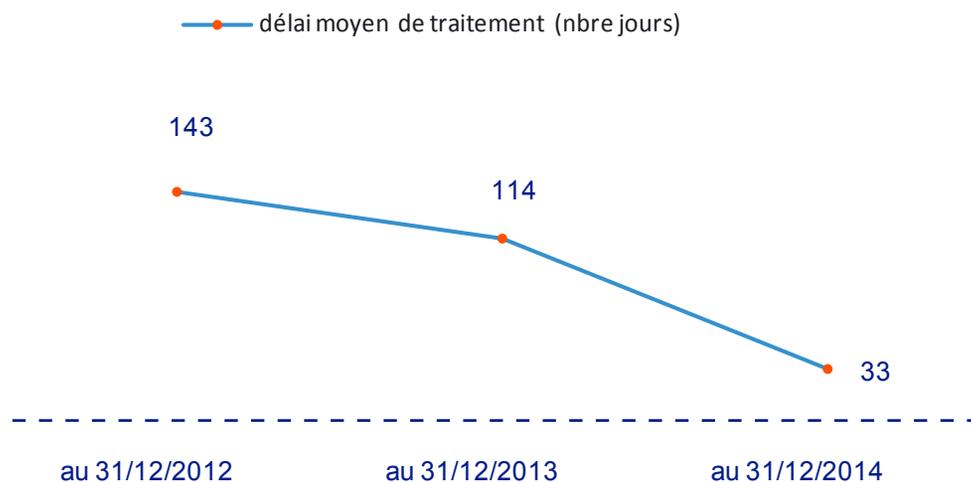
En 2013 on constatait respectivement 44 % pour les caisses pilotes, 27 % pour l'Île-de-France et 24 % pour les autres caisses.



La généralisation de la communication auprès des assurés sur le dispositif de Médiation étant intervenue essentiellement au cours du 4^e trimestre 2014, les effets ne seront mesurables qu'au cours du 1^{er} semestre 2015.

On note néanmoins une forte augmentation du nombre de dossiers en Île-de-France qui peut être le signe d'une moins bonne maîtrise du traitement des réclamations.

Délai moyen de traitement exprimé en jours



Les délais de traitement importants en 2012 s'expliquent par le fait que cette première année a correspondu à la phase d'expérimentation.

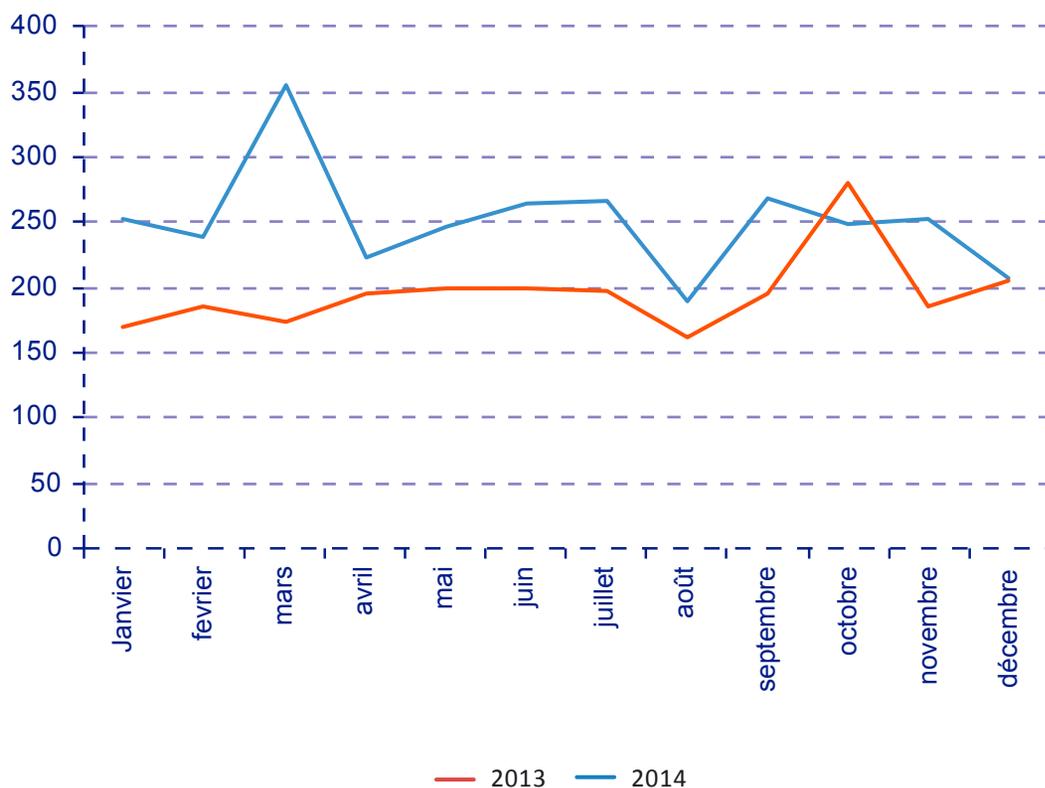
Il y a lieu de noter que les procédures de traitement étaient dans une phase de conception (nouvelle approche avec beaucoup d'inconnues donc mise en œuvre plus longue, pas de savoir-faire antérieur, absence d'outils, etc.).



L'année 2013 a été la phase de montée en charge des procédures expérimentées et affinées en 2012.

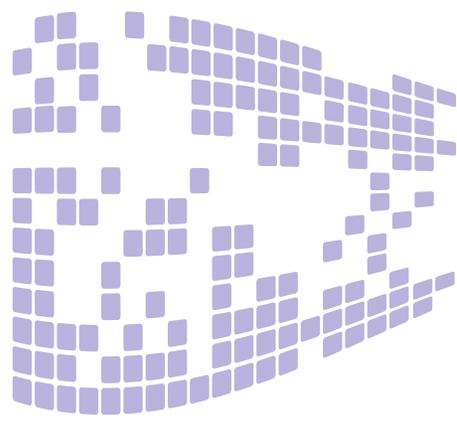
La vitesse de croisière et les objectifs fixés en termes de délais ont été atteints au cours de l'année 2014.

Comparaison du nombre d'entrées mensuelles en 2013 et en 2014



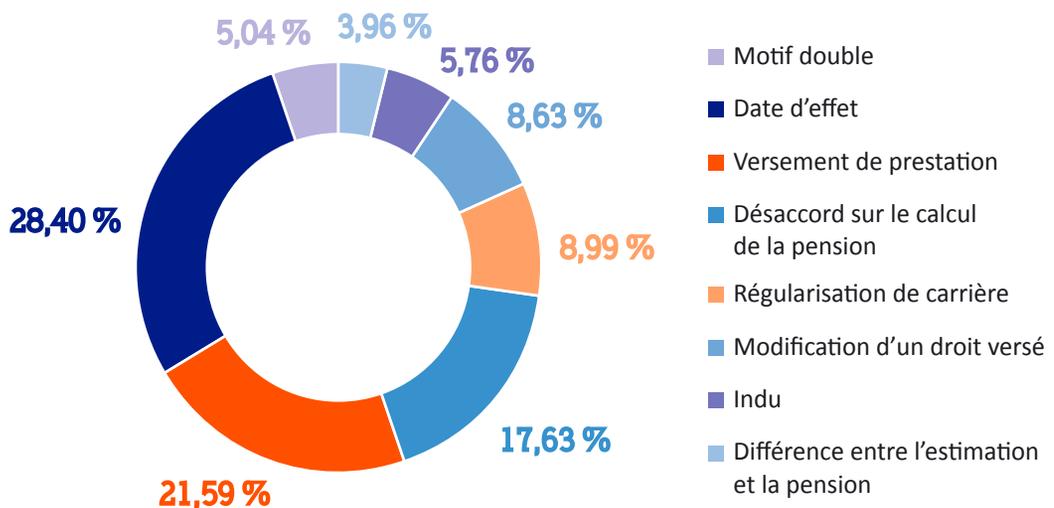
Le graphique ci-dessus représente deux pics d'activité :

- en septembre/octobre 2013 le pic est lié au plein effet du traitement des dossiers avec les caisses régionales par le Médiateur de l'Assurance retraite ;



- en février/mars 2014, ce phénomène s'explique par un reportage sur France 2 qui, à propos du minimum contributif, expliquait que les retraités qui ne le percevaient pas, devaient saisir le Médiateur de l'Assurance retraite ;
- enfin la baisse en décembre 2014 correspond à une interruption de l'enregistrement des demandes durant dix jours à la suite au changement d'outil informatique utilisé par les équipes du Médiateur de l'Assurance retraite.

Répartition des recours au Médiateur selon le type de contestation



Cette étude a été faite à partir des confirmations des décisions prises par les CRA des caisses par le Médiateur de l'Assurance retraite.

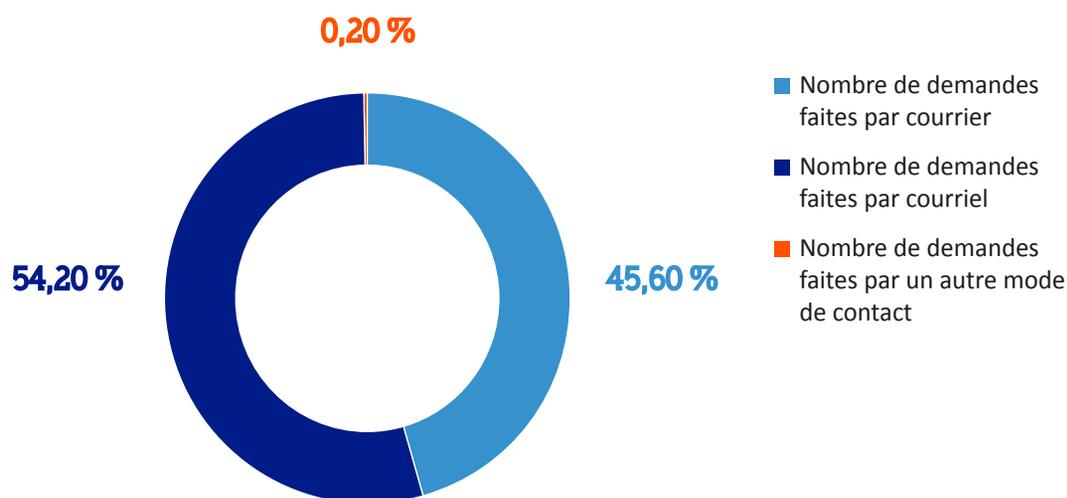


Les variables retenues sont plus discriminantes que celles recueillies avec l'outil les années précédentes.

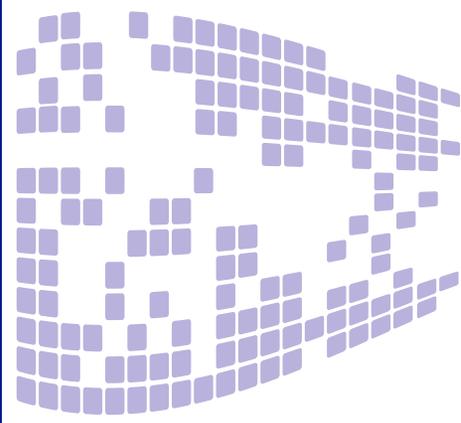
Cinq types de recours sur huit correspondent à des pourcentages supérieurs à 8 %, sachant que le recours le plus fréquent représente 28,40 %. Il s'agit des contestations sur les dates d'effet des retraites.

Celles-ci sont suivies par les insatisfactions sur le montant des prestations (21,59 %), puis par les désaccords sur le calcul de la pension (17,63 %).

Moyens de saisine du Médiateur



Les requérants du Médiateur de l'Assurance retraite préfèrent, en 2014, le courriel au courrier.



Mieux connaître nos assurés à travers leurs sollicitations

Les dossiers analysés concernent les décisions de confirmation par le Médiateur de la position de la CRA.

Une étude attentive du courrier de l'assuré, de la réponse apportée par la Carsat et de celle du Médiateur, a été réalisée afin d'établir avec précision les problématiques majoritairement posées.

Cette étude a permis de dégager 7 motifs de sollicitation du Médiateur par les assurés.

Point de départ de la retraite (28,40 %)

Le premier motif avancé est le manque d'information sur les règles du dépôt de la demande de retraite :

- l'obligation de formuler sa demande à l'aide de l'imprimé réglementaire et le fait que le point de départ est fonction de la date de dépôt dudit imprimé. Ce motif est avancé aussi bien pour les droits propres que pour les droits de réversion (en ce qui concerne le formulaire réglementaire) ;
- l'automatisme de la demande de retraite est également l'un des points mentionnés.



Le second motif est la coordination entre les régimes :

- les assurés pensent qu'une demande déposée dans une caisse vaut systématiquement pour les autres organismes ;
- des fonctionnaires ne sachant pas que le fait de demander sa retraite au régime spécial n'entraîne pas la liquidation au régime général ;
- la case « demande la liquidation à l'ensemble des régimes » sur formulaire non cochée importance de la rubrique non mise en évidence pour les assurés.

Le troisième motif est la négligence ou la difficulté à appréhender les nombreuses démarches dans un de ces moments de transition dans la vie de chacun, particulièrement délicat à gérer.

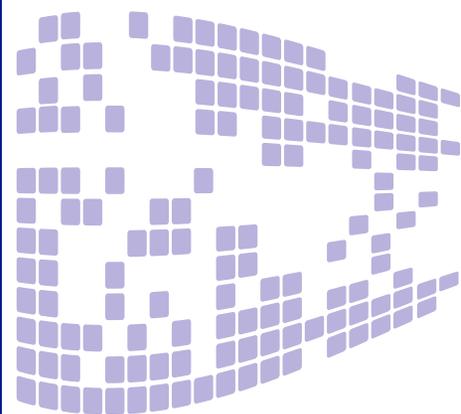
Cette absence de rigueur ou de perte de repères se traduit notamment par le renvoi des formulaires plusieurs mois après leur délivrance.

Montant ou absence de paiement de la retraite (21,59 %)

En premier lieu, ce sont les rejets d'avantages principaux ou complémentaires qui sont contestés pour différents motifs :

Durée exigée d'assurance ou de handicap non atteinte, ressources supérieures, condition de résidence non remplie.

En second lieu, on trouve les désaccords sur le montant ou l'absence de versement du minimum contributif.



Enfin, le montant du rappel déterminé par la caisse est jugé insuffisant par le requérant (prescription, réduction ou suppression d'un avantage suite à l'attribution d'un nouveau droit, trop perçu, révision tardive, prise en compte de certains revenus).

Calcul de la retraite (17,63 %)

Le premier point de contestation porte sur les règles de calcul du salaire annuel moyen (années retenues, montants faibles, etc.)

Le second point est la non-validation de trimestre pour certaines périodes (activité à l'étranger, période de stage, job d'été ou activité de faible importance qui ne valident pas de trimestre, surcote).

Le troisième point concerne la non-attribution de la majoration de 10 % pour enfants.

Régularisation de la carrière (8,99 %)

Les rachats de cotisations et versements pour la retraite (VPLR) sont les sujets les plus générateurs d'insatisfaction lors des régularisations de carrière. La première cause est la méconnaissance des règles (prescription décennale pour faire sa demande, caractère définitif du rachat dès lors qu'il a été soldé, VPLR non pris en compte pour les retraites anticipées).

Ensuite, le second point générateur de réclamation est la validation des périodes de chômage et de majoration de durée d'assurance.



Modification d'un droit (8,63 %)

L'assuré demande la modification d'un droit qui lui a été accordé. Majoritairement, ce sont des assurés qui demandent l'attribution du taux plein au lieu du taux réduit lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans car ils pensaient qu'à cet âge le taux de leur retraite serait révisé.

Indus (5,76 %)

Les indus donnent généralement lieu à :

- contestation du montant de l'indu même en cas de suspicion de fraude ;
- demande de remise de dette.

Les prestations concernées sont les retraites de réversion et les avances sur le minimum contributif.

Différence entre l'estimation et le montant de la retraite servie (3,96 %)

Le montant estimé n'est pas celui de la pension versée. Les causes observées sont :

- la non-attribution du minimum contributif au moment de la liquidation ;
- le nombre de trimestres équivalents définitivement pris en compte pour le calcul de la pension (règles de validation changées entre l'estimation et le calcul définitif).

Motif double (5,04 %)

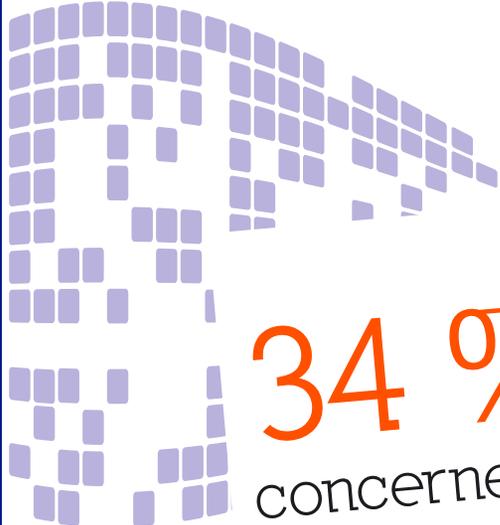
Les motifs classés dans cette catégorie ont été analysés précédemment. Ils figurent sous ce motif car l'assuré a écrit au Médiateur en avançant au moins deux sujets d'insatisfaction.





Cœur de métier





34 % des dossiers
concernent l'Île de France

Cœur de métier

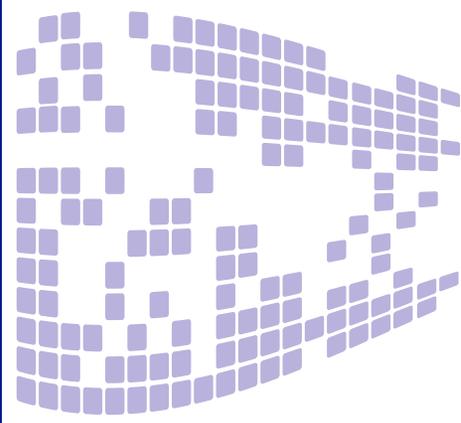
Dialogues d'experts

La pratique et le développement du dispositif ont permis de faire apparaître une nouvelle voie d'intervention du Médiateur auprès des caisses qui se traduit par un échange entre les correspondants des caisses et l'équipe médiation afin de régler, en amont de la décision de l'organisme, certains litiges.

Le dialogue d'expert participe d'un échange technique interactif établi à l'initiative de l'équipe médiation ou de la Carsat.

Ce dialogue permet de résoudre une insatisfaction sans proposition de recommandation dans des situations très spécifiques.

La plupart des interventions réalisées dans le cadre du dialogue d'experts concerne la régularisation de carrière, la révision de la retraite de réversion et la retraite personnelle.



Régularisation de carrière

Monsieur A. a sollicité de sa caisse le report sur son relevé de carrière d'une période au cours de laquelle il a exercé une activité en Espagne.

Dans un premier temps, la Carsat a refusé la régularisation au motif que la liaison avec l'organisme étranger ne s'effectue qu'au moment de la liquidation de la retraite. Toutefois, Monsieur A. a insisté car il demandait le maintien de son indemnisation par Pôle emploi et avait besoin d'une notification de rejet de sa retraite.

Cette notification ne peut pas être établie avant la régularisation.

À la suite de l'échange entre l'équipe médiation et son correspondant local, les services administratifs ont réalisé la régularisation demandée après une prise de contact avec l'organisme espagnol. La notification de rejet a été remise à l'assuré qui a ainsi pu être indemnisé par l'assurance chômage.

Madame L. a demandé la régularisation de son relevé de carrière pour l'année 1983 sur laquelle ne figure aucun report de salaire.

L'assurée a produit à la caisse ses bulletins de paye pour cette année. Les documents ont été retournés à Madame L. en lui indiquant qu'ils étaient inexploitablement au motif que les taux de cotisations vieillesse ne correspondaient pas à ceux fixés par la réglementation en 1983.



La consultation des bulletins de salaire établis manuellement a permis de constater que l'employeur avait commis une erreur en reportant les retenues faites au titre de l'assurance vieillesse sur la ligne réservée à l'assurance maladie et inversement.

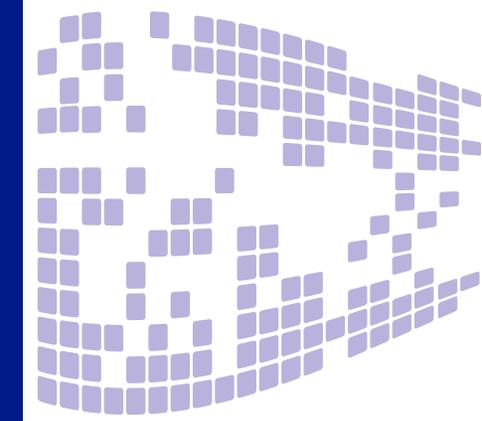
L'échange entre l'équipe médiation et le correspondant de la Carsat a permis de réparer cette erreur. La régularisation de l'année 1983 a été réalisée et Madame L. a ainsi pu recevoir un relevé de carrière actualisé correspondant à sa situation.

Monsieur A. a sollicité la régularisation de son relevé de carrière pour les années 1975, 1976 et 1986 à 1990.

Après un premier refus de la caisse, Monsieur A. a saisi le Médiateur en produisant les bulletins de salaires correspondant aux années en litige.

L'étude des pièces par l'équipe médiation a permis de constater que, pour 1975, le report au compte de l'assuré était erroné. Un échange avec le correspondant régional a permis la régularisation du montant du salaire reporté.

Pour le reste des années, Monsieur A. a reçu un courrier explicatif confirmant la décision de la caisse.



Madame F. a demandé sa retraite personnelle qui lui a été attribuée sur la base de 77 trimestres d'assurance.

L'assurée a contesté le nombre de trimestres retenus en indiquant qu'il manquait 20 trimestres d'assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF).

L'étude du dossier a permis à l'équipe médiation de constater qu'effectivement, le relevé de carrière de Madame F. présentait un report de 20 trimestres d'AVPF qui n'avaient pas été pris en compte dans le calcul de la retraite.

L'échange entre l'équipe médiation et le correspondant local a permis la révision du montant de la retraite de Madame F. qui perçoit désormais une pension calculée sur la base de 97 trimestres.

Monsieur S. a demandé la régularisation de l'année 1989 pour laquelle aucun report de salaire n'avait été effectué alors que l'assuré a travaillé chez le même employeur de 1988 à 1990.

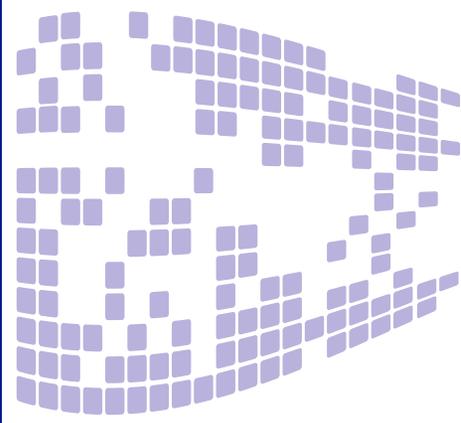
Dans un premier temps, les recherches effectuées par la caisse n'ont pas permis de retrouver la trace de salaires dans les archives.

Monsieur S. a indiqué qu'il ne détenait aucun justificatif comptable car un incendie avait détruit les archives de l'entreprise. Cette affirmation a été confirmée par une attestation de l'employeur.



Monsieur S. a saisi le Médiateur en demandant la validation par présomption de l'année en litige. La caisse a refusé cette validation car l'assuré ne remplissait pas les conditions prévues par la réglementation.

Dans un deuxième temps, l'équipe médiation a demandé à son correspondant de lancer de nouvelles recherches plus approfondies. Ces recherches ont permis de retrouver une déclaration de salaires permettant la régularisation de l'année 1989 sur le relevé de carrière de Monsieur S.



Révision de la retraite de réversion

➔ Monsieur R. a contesté la suspension de sa retraite de réversion réalisée en raison de ses ressources.

L'assuré ne s'expliquait pas le montant des ressources retenues par la Carsat.

L'étude du dossier par l'équipe médiation a démontré un report erroné des ressources retenues qui ont été multipliées par deux sur un mois.

Un échange entre le correspondant et l'équipe médiation a permis la correction par les services administratifs de cette erreur. La retraite de réversion réduite a été rétablie et servie à Monsieur R.

➔ Madame B. a reçu une notification lui indiquant la révision de sa retraite de réversion et demandant le remboursement d'un trop-perçu du 1^{er} décembre 2009 au 31 décembre 2012.

Malgré ses réclamations, le montant du trop-perçu n'a pas été expliqué à l'assurée.

L'étude du dossier par l'équipe médiation a permis de constater que la prescription biennale n'avait pas été appliquée et que la somme réclamée à Madame B. était trop élevée.



L'échange entre le correspondant de la caisse et l'équipe médiation a entraîné la révision du trop-perçu par les services administratifs par l'application de la prescription biennale fixée par la loi.

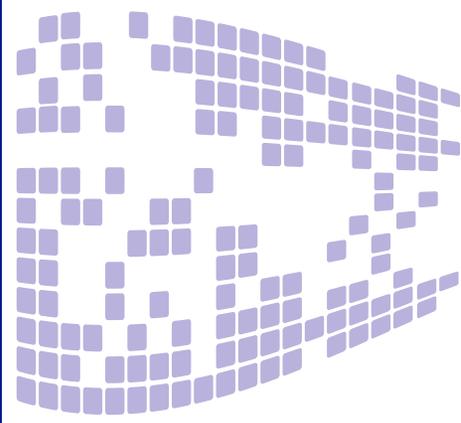
➔ Madame N. percevait une pension de réversion qui a été suspendue en raison de la perception de nouvelles ressources.

Madame N. avait déclaré à tort ces ressources comme étant des « retraites complémentaires personnelles ». À ce titre, elles devaient être prises en compte dans l'évaluation des ressources.

L'assurée a saisi le Médiateur en adressant les justificatifs de ces revenus. Il a alors été constaté que les sommes perçues étaient issues de contrats d'assurance vie souscrits par son conjoint décédé et versées en raison du décès.

La caisse, alertée sur ce point, a accepté de réviser le dossier par l'application de l'article R. 815-22 du code de la sécurité sociale, de la circulaire Cnav 2006/37 et la lettre de la réglementation du 13 avril 1994 indiquant que ces sommes devaient être exclues de l'évaluation des ressources.

Madame N. perçoit ainsi sa retraite de réversion et a bénéficié d'un rappel de prestation.



Retraite personnelle

Monsieur L. est titulaire d'une retraite personnelle depuis le 1^{er} novembre 2013 à la suite d'une demande déposée en juillet 2013.

L'assuré, après avoir constaté qu'il avait bien porté la date du 1^{er} novembre 2013 comme point de départ sur la demande, a précisé qu'il s'agissait d'une erreur de sa part. Il souhaitait en fait sa retraite à compter du 1^{er} octobre 2013.

L'ensemble des courriers et des démarches réalisés par Monsieur L. démontraient bien sa volonté de prendre sa retraite personnelle à compter du 1^{er} octobre 2013.

L'échange entre le correspondant local et l'équipe médiation a permis la révision de la date d'effet par la Commission de recours amiable conformément aux souhaits de Monsieur L.

Monsieur P. a déposé une demande de retraite en septembre 2013 pour une date d'effet au 1^{er} janvier 2014.

La caisse a notifié à l'assuré une décision de rejet au motif qu'il n'avait pas atteint l'âge légal de départ. En décembre 2013, sur une sollicitation de l'assuré, un imprimé de demande d'attestation de départ anticipé pour carrière longue a été adressé à Monsieur P. qui l'a retourné le 14 janvier 2014.



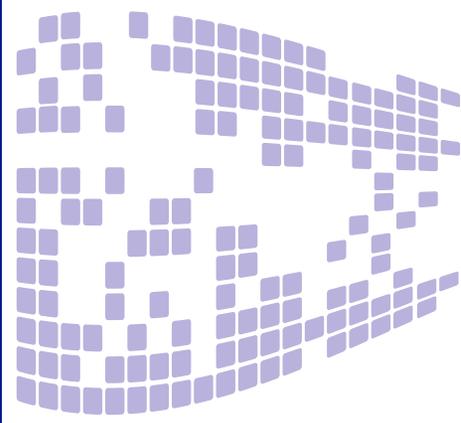
L'attestation a été envoyée à l'assuré le 17 janvier 2014 et le point de départ de la retraite a été fixé au 1^{er} février 2014.

L'échange entre l'équipe médiation et le correspondant de la caisse a permis à la Commission de recours amiable de fixer le point de départ de la retraite de Monsieur P. au 1^{er} janvier 2014 en retenant ses interventions en décembre 2013.

Monsieur O. a déposé une demande de retraite auprès de sa caisse. Une décision de rejet de la demande a été prise en raison d'une divergence d'état civil. La CRA a confirmé la décision de la caisse indiquant que le nom de l'intéressé sur son passeport ne correspondait pas à celui de son acte de naissance.

Monsieur O. a saisi le Médiateur et a adressé une copie de son extrait d'acte de naissance. L'étude de cette pièce a démontré que, contrairement aux affirmations de la caisse, les noms figurant sur le passeport et sur l'acte d'état civil étaient similaires.

L'échange entre le correspondant régional et l'équipe médiation a permis la révision du dossier par la prise en compte de cet acte de naissance et Monsieur O. a pu percevoir sa retraite avec effet rétroactif.



Allocation veuvage

Madame F. a demandé l'allocation veuvage qui lui a été refusée au motif qu'elle était divorcée du défunt.

La Commission de recours amiable de la caisse a confirmé cette décision.

Madame F. a saisi le Médiateur en produisant un document d'état civil mentionnant l'annulation du divorce.

L'échange entre le correspondant de la caisse et l'équipe médiation a permis à la CRA de prendre une nouvelle décision d'attribution de l'allocation veuvage avec la prise en compte de la pièce d'état civil produite.





Francis LEBELLE
Directeur de la Carsat Bourgogne-Franche-Comté

L'activité des Carsat est faite de relations quotidiennes avec leurs assurés. Si, dans l'immense majorité des cas, ces relations sont positives, quelquefois des incompréhensions, des tensions se font jour.

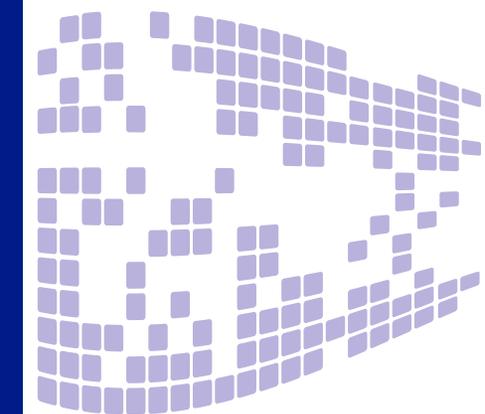
Avant d'aboutir à la judiciarisation de l'échange, le dispositif de médiation permet de laisser une chance à la discussion amiable.

L'offre proposée par le Médiateur de l'Assurance retraite vient donc conforter et prolonger l'amélioration du service rendu aux usagers.

En pratique, pour nous, le Médiateur, tiers indépendant et neutre, offre une voie de recours en cas d'insatisfaction ou de litige. Il est devenu un nouveau garant de l'égalité de traitement entre les assurés ; c'est une option complémentaire à tous nos points de contact avec nos usagers.

En outre, ce dispositif participe à la démarche d'amélioration de la qualité de notre action, notamment grâce au lien existant entre cette activité et l'action des commissions de recours amiable. Le dispositif de médiation participe *in fine* au processus d'évolution de la législation et de la réglementation auquel les administrateurs de notre CRA sont particulièrement attachés.

Notre Carsat s'inscrit pleinement dans cette politique publique de médiation, qui répond bien aux attentes de nos assurés.



Confirmations de la position de la Caisse

Le Médiateur a adressé 212 courriers d'explication confirmant la position des caisses en 2014 et 196 en 2013.

Dans 92 % des dossiers soumis à son appréciation, le Médiateur a confirmé que la position de la Caisse était conforme à la législation en vigueur par rapport à la situation de l'assuré.

Une étude a mis en évidence les spécificités des demandes des assurés auprès du Médiateur :

- calcul de la retraite ;
- date d'effet ;
- indu ;
- régularisation de carrière.

Les confirmations concernent la date d'effet des pensions pour 28,40 % des demandes et le montant des prestations pour 21,59 % des dossiers étudiés.

Le Médiateur a recherché, par la rédaction d'un courrier pédagogique après une étude approfondie du dossier à expliquer à l'assuré, aussi simplement que possible, la décision rendue.

Cette confirmation est la garantie, pour les assurés, que leur situation a été étudiée par un tiers, au niveau national. Elle a un effet de réassurance qui doit leur permettre de renforcer leurs relations avec leur caisse.

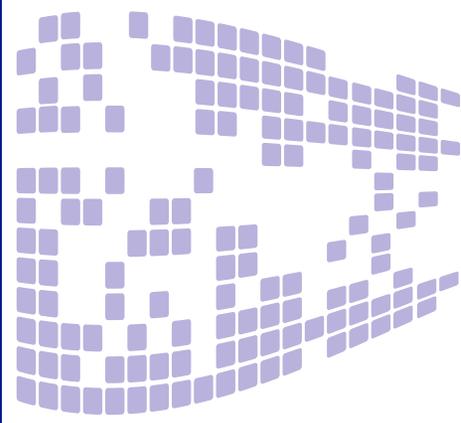
Ce courrier permet d'éviter la judiciarisation des actions des assurés dans la mesure où très peu d'assurés ont réitéré leur demande.

Date d'effet de la retraite personnelle

Certains assurés ne semblent pas avoir conscience que la date du dépôt de la demande de retraite permet de fixer la date d'effet de la pension. Ils considèrent également qu'il appartient à la Caisse de retraite, spontanément, de les informer sur leurs droits éventuels à une retraite de réversion (conditions d'âge, dépôt de la demande...).

« Je n'ai jamais reçu auparavant de documents aussi complets et aussi explicatifs. Même s'il est écrit au bas du relevé de carrières « ce relevé ne vaut pas demande de retraite ni notification », lorsque j'ai effectué ma demande de retraite auprès de l'Éducation nationale, rien n'indiquait qu'il fallait faire une demande auprès de la Carsat. Je ne me suis donc pas posé de question.

Ma mauvaise compréhension initiale m'a amené à déposer ma demande au régime général à fin septembre au lieu de fin juin, et, après vérification auprès de mon organisme de retraite complémentaire, il s'avère que j'ai coché la mauvaise case en ce qui concerne la communication des données à la Carsat, ce que je ne m'explique pas puisque j'étais persuadé que le Cicas gérait l'ensemble du dossier.



Je reconnais totalement ces deux erreurs et suis prêt à les assumer. Cependant au regard des erreurs commises il me semble que la peine infligée est disproportionnée.

En effet mon organisme de retraite complémentaire s'alignant sur la date fixée par la Carsat, ne reprend lui aussi comme date de départ de ma retraite que le 1^{er} septembre 2013. Si je cumule la retraite de base et les retraites complémentaires des mois de juillet et août le montant s'élève sensiblement à 6 000 €.

Je me retrouve ainsi pour ces deux mois en situation de retraite non indemnisée, mon employeur ayant accepté mon départ et donc sans aucun revenu pour ces deux mois ».

→ Le Médiateur a rappelé que la date d'effet d'une retraite ne pouvait pas être antérieure au dépôt de la demande (articles R. 351-37 et R. 353-7 du code de la sécurité sociale sauf application de la Lettre Ministérielle n° 9591/AG du 17 juin 1971).

S'il est bien indiqué sur les relevés de carrière : « Important : ce relevé ne vaut pas demande de retraite ni notification », le rappel que l'assuré doit impérativement déposer sa demande de retraite ne figure pas sur les calculs estimatifs qui lui sont envoyés.

Il est à noter que les assurés signalent qu'il leur est difficile d'obtenir un rendez vous afin de faire le point de leurs droits, ce qui confirme les difficultés que rencontrent actuellement les Caisses.



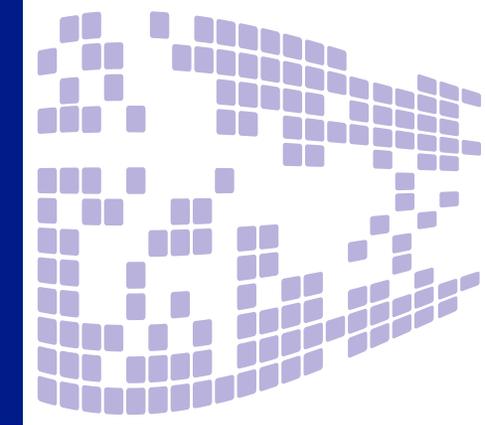
Validation de trimestres

Le Médiateur a également été saisi en ce qui concerne la validation de périodes d'apprentissages, de formation professionnelle ou de moniteur de colonies de vacances.

Pour les 2 dernières, la validation de l'activité par des salaires forfaitaires mécontente les assurés qui se sentent floués parce que le report qui figure à leur compte individuel, inférieur à la rémunération qu'ils ont perçue, ne permet pas de valider de trimestres. Dans un grand nombre des cas rencontrés, les assurés avaient besoin d'obtenir la validation de ces périodes afin de remplir la condition de début d'activité dans le cadre d'une retraite anticipée carrière longue.

« Par ce courrier je voudrais attirer votre attention sur l'existence d'une injustice sociale concernant le calcul des droits à la retraite pour les moniteurs ou animateurs de centres aérés ou de colonies de vacances, en exercice avant 1979.

En effet lors de mes multiples démarches, auprès de la Carsat, en vue de la préparation de ma retraite et en l'absence de réponse écrite de ma caisse de retraite, j'ai découvert que mes revenus en tant que moniteur de centre aéré, pour les périodes estivales de 1975-1976-1977-1978, n'étaient pas pris en compte, avec comme conséquence 4 trimestres non validés. Seule une base forfaitaire, du revenu, a été retenue pour le calcul des cotisations Sécurité sociale. Cette somme forfaitaire minimale, de quelques centaines de francs, ne suffit pas à valider un ou plusieurs trimestres ».



La loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraite a validé pour la retraite et sans contrepartie de cotisations, toutes les périodes de stage rémunérées ou non pour lesquelles les cotisations de Sécurité sociale sont prises en charge par l'État. Toutefois, les dispositions de l'article 31 de cette loi ne sont applicables qu'aux périodes de stage de la formation professionnelle effectuées à compter du 1^{er} janvier 2015.



Montant de la retraite

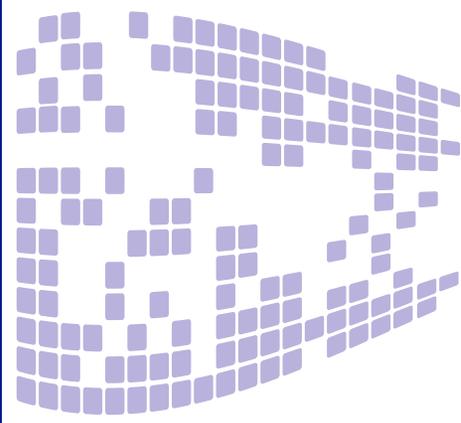
Certains assurés ignorent encore que le taux plein de la retraite ne peut pas être supérieur à 50 %. Ils en demandent alors le versement au taux de 100 %. D'autres estiment que le montant qui leur est versé ne leur permet pas de vivre décemment et ne peut pas être la contrepartie de la durée de leur activité salariée.

« J'ai cotisé 175 trimestres et on ne m'en retient que 165 et je trouve cela très injuste, si à 60 ans il ne me faut que 165 trimestres, pour 175 trimestres cela correspond à 62 ans et demi.

J'ai travaillé 43 ans et demi, sans interruption, et je trouve anormal de ne pas bénéficier de l'intégralité de mes cotisations. Je souhaiterais que vous interveniez pour m'obtenir un taux en accord avec mes cotisations de 175 trimestres ».

« Au vu de mes années de cotisations, je ne comprends pas pourquoi je touche une retraite si faible, malgré le calcul détaillé que m'a fait la commission de recours, je suis déconcerté quand je vois le montant que je perçois et les trimestres cotisés ».

➔ Le Médiateur a rappelé les règles de calcul de la retraite et de validation des trimestres d'assurance. Il a pu, dans certains cas, inviter l'assuré à déposer une demande d'Aspa lorsque les conditions d'attribution de cette allocation lui semblaient être remplies.



Rejet de la demande de retraite anticipée carrière longue ou anticipée handicapé

Les assurés ont des difficultés à justifier de leur handicap pendant toute la durée d'assurance cotisée requise.

En ce qui concerne la condition de durée de début d'activité,

« Je m'adresse à vous car je n'ai pas pu me faire comprendre par la Carsat qui ne me compte que 158 trimestres.

Or ma situation est très simple de 1967 à août 1971, pendant les vacances scolaires j'étais employé pour la cueillette de fruits (19 trimestres validés par la MSA).

En 1968 j'ai réussi le concours d'entrée à l'École Normale de Nîmes et dès septembre 1971, après l'obtention du bac, je suis devenu salarié de l'Éducation Nationale jusqu'à mon départ à la retraite en octobre 2008 et ce sans aucune interruption (soit 147 trimestres). Pourquoi m'aurait-on exonéré de cotisations en 1972 et 1973.

Et même dans ce cas n'est-ce pas mon employeur qui se charge des retenues obligatoires sur salaires ? ».

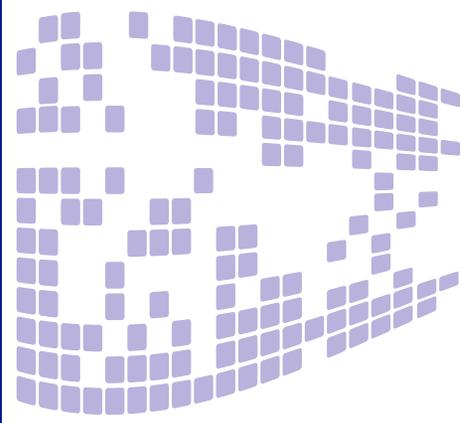
« Après plusieurs rejets de son dossier par la Carsat notifiant des arguments différents à chaque rejet, et une demande de recours amiable non prise en compte dans un premier temps, il a obtenu une réponse de la commission de recours amiable le 06/01/2014 confirmant le rejet de son dossier (pièce jointe).

N'est prise en compte comme durée d'assurance cotisée au titre de son handicap que la période qui débute le 01/10/1997.

Les notifications délivrées en 1974 ne précisait pas les durées de reconnaissance travailleur handicapé, nous avons contacté la MDPH de la Sarthe qui n'a pu délivrer un autre document qu'une attestation de cette reconnaissance.

Monsieur B. a une copie de son contrat de travail précisant son embauche au titre des emplois réservés en 1975.

Il a également un certificat médical détaillant son handicap depuis l'âge de 6 ans. Il a effectué un recours auprès du Tass le 04/03/2014 ».



Minimum contributif (Mico)

Les assurés ont attendu 65 ans pour déposer leurs demandes de retraite afin de percevoir le Mico. la date d'attribution de la pension, les conditions d'attribution du Mico ne sont plus remplies. Les assurés perçoivent finalement une retraite d'un montant très proche de celui qu'ils auraient perçu s'ils avaient pris leur retraite dès 60 ans. Très fort mécontentement des assurés qui s'estiment floués et mal conseillés.

D'autres se voient, à cause de la réponse tardive d'un autre organisme de retraite, notifier la suppression du Mico et un indu à rembourser.

« Par courrier du 24 juillet 2008, la conseillère a estimé le montant brut à 144,50 € mensuel au 01/08/2013 (âge 65 ans révolu) soit 1734 € par an. J'ai donc préféré attendre 5 ans supplémentaires pour pouvoir bénéficier d'une retraite plus élevée. En août dernier, j'ai découvert par le virement sur mon compte bancaire que ma retraite m'était payée 68,83 € brut mensuel soit 825,96 € par an.

La Commission de recours amiable de la Carsat m'indique que le montant de la retraite personnelle que je devais percevoir comme prévu à compter du 01/08/2013 ne peut pas m'être accordé car la législation a changé.

J'espérais tant que cette retraite très attendue me permettrait d'améliorer mon quotidien.

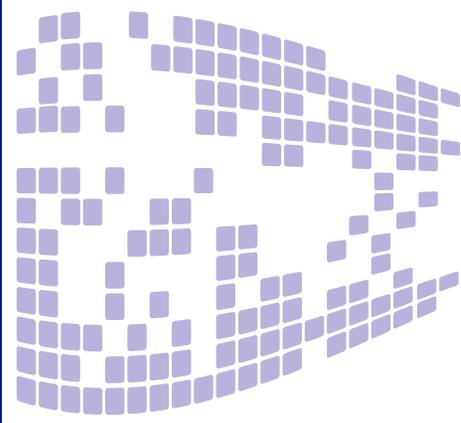
Je constate le manque à percevoir de 908,04 € (1 734,00 € - 825,96 €). Je ne peux pas accepter une baisse aussi importante compte tenu des informations écrites par cet organisme ».

« En effet, je suis surprise d'apprendre, un an après avoir commencé à bénéficier de ma retraite qu'il me faut rembourser la somme de 1 261,16 €. Je comprends qu'il s'agit d'un recalcul de la majoration du minimum contributif mais je trouve injuste de m'imputer le retard pris par la caisse nationale des collectivités locales à répondre à la Carsat pour en arriver au calcul définitif de ma retraite. Par ailleurs, les sommes perçues à compter du 1^{er} novembre 2012 m'ont permis de faire face à mes dépenses personnelles, indispensables à mon existence. Par conséquent, le recouvrement du trop-perçu me pose un gros problème ».

Il convient de rappeler que les conditions d'attribution et de calcul du Mico ont été modifiées par la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2009 du 17 décembre 2008, et notamment son article 80-II.

En effet, cette loi introduit, à compter du 1^{er} janvier 2012, pour bénéficier du minimum contributif, une condition de subsidiarité et une condition de ressources à ne pas dépasser.

Cette loi obligeant les Carsat à connaître l'ensemble des retraites personnelles et complémentaires du demandeur, le Médiateur tient à souligner les difficultés que ces dernières rencontrent avec certains organismes qui tardent à communiquer les renseignements demandés, empêchant ainsi l'étude des droits au Mico.



L'attribution, la révision et la cristallisation de la retraite de réversion

Il ressort toujours des courriers que le Médiateur a reçus que :

- les assurés trouvent injuste les règles d'attribution de la retraite de réversion. Ils jugent anormal de ne pas y avoir droit pour des questions de plafond de ressources alors que leurs conjoints ont travaillé et ont versé des cotisations vieillesse. Ils estiment donc y avoir droit ;
- les assurés rappellent que la pension de réversion ne peut plus être révisée 3 mois après le point de départ de l'ensemble des droits personnels de base et complémentaires (article R. 353-1-1- du code de la Sécurité sociale). Ils ne comprennent pas pourquoi leur caisse les interroge bien après cette date (questionnaire à 65 ans par exemple) Dans quelques cas, le Médiateur a été saisi par des assurés titulaires d'une retraite de réversion puis d'une retraite personnelle qui ont perdu le droit à la retraite de réversion pour avoir opté pour un cumul emploi retraite ;
- l'exploitation tardive des questionnaires s'est poursuivie en 2014, générant des trop-perçus importants que les assurés, dans la majorité des cas, contestent, le délai de traitement de ces documents n'étant de leur fait. S'ils comprennent que la retraite de réversion ne peut plus leur être versée, dans tous les cas, ils demandent une remise de dette, le retard apporté au traitement de leurs dossiers n'étant pas de leur fait.

« Suite à cette notification, j'ai immédiatement pris contact avec Monsieur X., que j'ai rencontré le 10 juillet 2013. Lors de cet entretien, j'apprends que le trop-perçu réclamé à ma maman provient d'une erreur faite par la Carsat elle-même.



En effet, un problème informatique couvrant une période allant du 22 août 2011 au mois de juin 2013 apparaît être la seule explication à la mauvaise gestion du dossier.

Ce souci informatique pour lequel la Carsat était parfaitement au courant et pour lequel ils n'ont jamais prévenu l'assurée concernée, ne serait-ce que par un simple courrier, lui indiquant qu'un indu de 300 € mensuel lui était versé et lui serait donc réclamé.

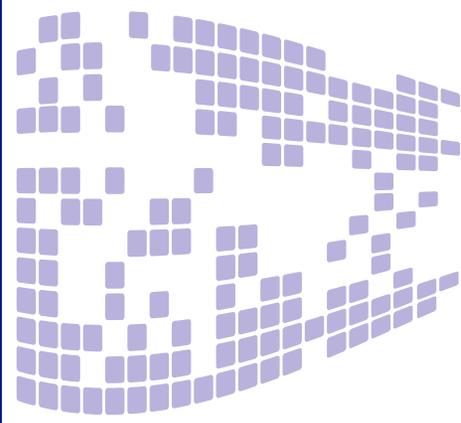
J'ai moi-même pu constater l'échange de mails entre les différents services de la Carsat qui relatait ce problème.

Le responsable de l'agence, Monsieur X., est lui-même très soucieux d'une issue positive à notre requête et nous conseille au mieux.

Nous ne contestons pas la baisse de la pension de réversion, nous contestons simplement ce trop-perçu lié à une erreur informatique qui n'est pas du fait de l'assurée ».

«... je bénéficiais d'une pension de réversion d'un montant de 260,10 € par mois. En août 2012, j'ai fait part à la Carsat... de mon intention de continuer mon activité en cumul emploi-retraite et fait une demande de retraite personnelle enregistrée le 20/08/2012 par M^{me} X. Mon droit à pension de réversion s'est vu suspendu.

Le 24/12/2013, je décide de cesser définitivement mon activité professionnelle et les informe de mon changement de situation. À ce moment, on m'annonce que mon compte est cristallisé, que cette opération est irréversible et que le bénéfice de la pension de réversion est définitivement perdu.



J'ai donc fait un courrier à la Carsat... demandant des explications sur cette cristallisation car il est bien évident que si j'avais été informée des conséquences, je n'aurais probablement pas choisi de faire un cumul emploi-retraite (paiement des cotisations sociales à fonds perdu, paiement de l'impôt sur le revenu...) ».

→ Le Médiateur a rappelé les règles d'attribution de la retraite de réversion en insistant particulièrement sur le fait que l'attribution et le service de la pension de réversion attribuée depuis le 1^{er} juillet 2004 étaient soumis à une condition de ressources (décret 2004/857 du 24 août 2004).





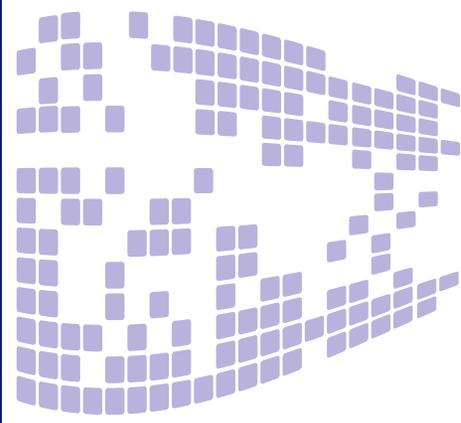
Michel MENISSIER
Directeur-adjoint retraite et action sociale
Carsat Nord-Est

Le dispositif de médiation en cours de déploiement au sein de l'Assurance retraite va permettre d'apporter une nouvelle assurance à nos usagers. Ils disposent déjà actuellement de nombreux canaux d'intervention pour exprimer leurs attentes, leurs incompréhensions ou leurs désaccords, et obtenir une réponse à ceux-ci.

Dans les situations les plus délicates, leurs demandes peuvent être examinées par des acteurs différents, tous attentifs à la bonne compréhension des décisions prises et, bien sûr, à leur conformité.

Avec la mise en place du dispositif de médiation, c'est un nouvel acteur qui entre dans le jeu souvent compliqué des contestations. Nos usagers insatisfaits pourront donc faire appel à une nouvelle expertise, après avoir déjà mobilisé les recours habituels et en particulier la commission de recours amiable.

C'est une nouvelle assurance en ce sens où ils auront une garantie supplémentaire que leur cas, aussi particulier soit-il, sera à nouveau examiné au regard des textes en vigueur. À l'heure où il devient de plus en plus difficile de maîtriser les règles de droit et de comprendre celles qui s'appliquent à son cas spécifique, le Médiateur de l'Assurance retraite pourra devenir un nouveau marqueur de satisfaction pour certains de nos usagers perdus dans les méandres de leurs droits à retraite. Le Médiateur pourra aussi devenir, nous pouvons l'espérer, une source d'innovation et de simplification de la réglementation.



Recommandations pour une nouvelle étude

Les recommandations du Médiateur de l'Assurance retraite, adressées aux Directeurs des caisses généralement après les décisions des Commissions de recours amiable, prennent la forme d'un argumentaire écrit, construit après échange avec la caisse régionale.

Elles tiennent compte, en complément de la réglementation, du caractère exceptionnel de la situation de l'assuré et des dimensions sociales et humaines du dossier.

Dans l'hypothèse d'un avis favorable du Directeur, les propositions de recommandation sont soumises à une nouvelle appréciation des administrateurs composant les Commission de recours amiable.

Ces recommandations ont vocation à régler des problèmes individuels, particulièrement délicats, d'accès aux droits. Plus largement, à partir de la connaissance et de l'analyse approfondie des difficultés rencontrées par les assurés, elles permettent d'identifier et de proposer des évolutions de la réglementation.

Le nombre de recommandations émis en 2013 était de 16. Sur l'ensemble de l'année 2014, le Médiateur a proposé 25 recommandations aux Directeurs des caisses.



16 propositions ont été suivies de nouvelles décisions des Commissions de recours amiable favorables aux assurés. Par contre, 8 ont fait l'objet d'un désaccord de la part des organismes et 1 est à ce jour en attente de décision.

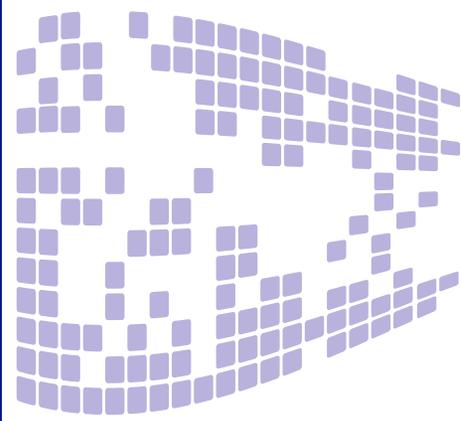
Il doit être précisé que l'ensemble des nouvelles décisions d'accords prises par les Commissions de recours amiable ont été validées par les délégations régionales de la Mission nationale de contrôle et d'audit.

Sur l'ensemble des 25 dossiers ayant fait l'objet de propositions de recommandations, le Tribunal des affaires de sécurité sociale a été saisi par 7 assurés. Sur ces 7 assurés, 2 ont vu leurs droits révisés et se sont désistés de leur action.

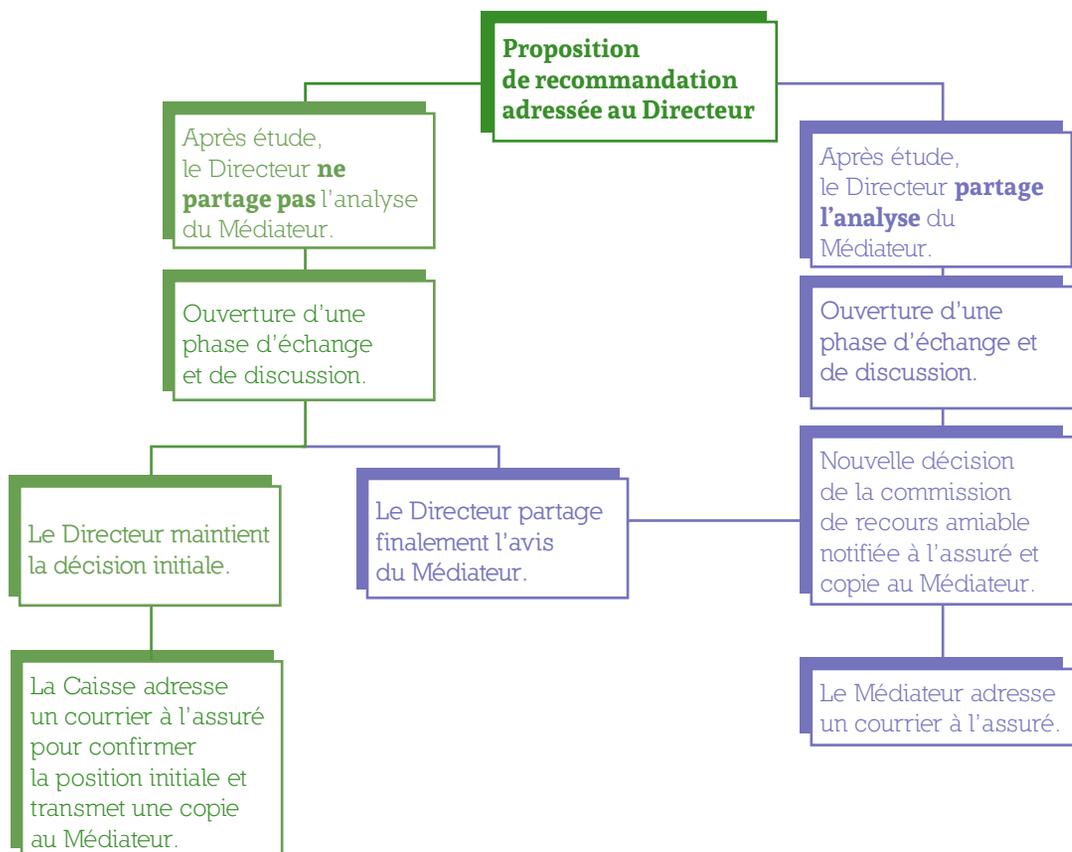
En ce qui concerne les 5 autres assurés, pour lesquels les propositions de recommandations n'ont pas été suivies par les caisses, il est souligné que :

- 3 sont en attente de jugement ;
- 1 a été débouté ;
- 1 a été accueilli en sa demande, le tribunal confirmant ainsi l'avis du Médiateur.

Le Médiateur a constaté que deux caisses étaient encore réticentes pour proposer aux administrateurs une nouvelle étude des dossiers. Un échange avec la Direction juridique et réglementation nationale (DJRN) a permis de clarifier cette situation.



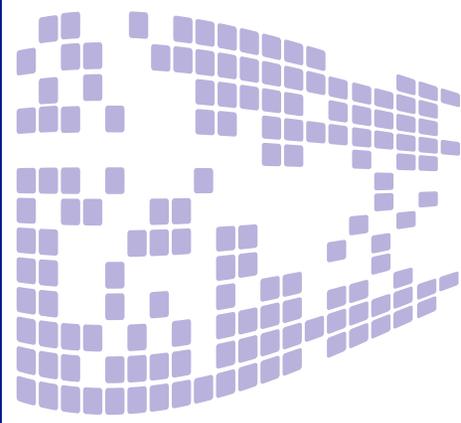
Il a ainsi été rappelé par la DJRN que même si l'application des textes se devait d'être stricte, il n'en demeure pas moins que la création du Médiateur de l'Assurance retraite, lequel a pour mission d'être le porte-parole des assurés et de permettre un meilleur accès aux droits et une égalité de traitement, devait permettre de s'interroger sur l'adéquation de la réglementation à la situation particulière des assurés.



L'ordinogramme montre l'importance de la phase d'échanges et le respect des responsabilités de chacun des acteurs.



Thème	Sujet principal	Nombre	Page
Date d'effet de la retraite personnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Défaut d'information - Application de la LM du 17 juin 1971 - Convention Cnav/Unédic - Erreur caisse 	1 accord, 2 désaccords, 1 en cours 1 accord 2 accords 1 désaccord	p.66
Majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé	Absence de justificatif de perception de l'AES/AEEH	4 accords	p.70
Départ anticipé au titre du handicap	Reconnaissance tardive de la qualité de travailleur handicapé	3 accords	p.72
Cumul emploi-retraite	Mauvaise information des assurés	2 désaccords	p.74
Régularisation de compte	<ul style="list-style-type: none"> - Rachat de périodes d'apprentissage. - Prise en compte de précompte figurant sur les bulletins de salaire. 	1 accord 1 désaccord	p.78
Montant de la retraite	<ul style="list-style-type: none"> - Annulation de la demande de retraite à taux réduit. - Mauvaise évaluation de la retraite. - Maintien de périodes reconnues équivalentes. 	1 accord 1 désaccord 1 accord	p.81
Application de l'article L. 355-3 du code de la Sécurité sociale	Quotité saisissable sur les avantages vieillesse	1 accord	p.86
Date d'effet de la retraite de réversion	Liaison avec un organisme étranger	1 accord	p.87
Cristallisation de la retraite de réversion	Révision de la retraite de réversion au-delà de la date de cristallisation	1 désaccord	p.90



Date d'effet de la retraite personnelle

Sur les 8 propositions de recommandation faites par le Médiateur de l'Assurance retraite sur ce sujet, la majorité est consécutive à un manquement à l'obligation d'information reposant sur les Carsat ou à un traitement inapproprié des demandes de retraite.

Il est apparu également quelques difficultés relatives aux liaisons prévues par la convention Cnav/Unédic lesquelles, une fois relevées, ont permis de fixer rétroactivement les dates d'effet des retraites.

Ces dernières situations ont conduit à un rapprochement avec le Médiateur national de Pôle emploi pour la mise en place d'échanges efficaces dans l'intérêt des assurés.

Dans la plupart des situations présentées aux Directeurs des Carsat, les décisions initiales ont été révisées en faveur des retraités.

Toutefois, et malgré un constat sans équivoque d'un traitement inadéquat de la demande de retraite, 3 propositions de recommandation n'ont pas reçu d'avis favorable.

Exemple : Monsieur M. a obtenu le bénéfice d'une retraite au taux de 50 %, sur la base de 163 trimestres dont 34 trimestres au régime général, avec une date d'effet fixée au 1^{er} octobre 2013, alors que l'intéressé souhaitait un point de départ au 1^{er} juillet 2013.



Il convient de rappeler que la Carsat avait préalablement, le 2 septembre 2005, adressé à Monsieur M. un relevé de carrière mentionnant 4 trimestres en regard de l'année 1972.

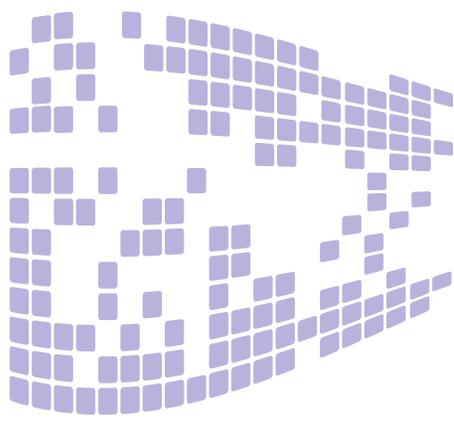
Trois autres relevés de carrière lui ont été communiqués les 4 mars 2013, 26 avril 2013 et 2 août 2013, avec les mêmes informations.

Le 22 avril 2013, l'assuré se rend à l'agence pour déposer sa demande de retraite avec une date d'effet fixée au 1^{er} juillet 2013 puisque, selon ses relevés de carrière, le taux plein était acquis avec 163 trimestres.

Après sa visite à l'agence Monsieur M. fait les démarches auprès de son employeur et cesse son activité le 30 juin 2013. La MSA liquide une retraite personnelle à Monsieur M. avec un point de départ au 1^{er} juillet 2013, à partir des informations fournies par la Carsat.

Le 24 septembre 2013, soit cinq mois après le dépôt de la demande de retraite, la Carsat indique à Monsieur M. qu'il ne peut pas, en fait, bénéficier du taux plein au 1^{er} juillet 2013, en raison de l'invalidation d'un trimestre en 1972 au titre du service militaire national.

La carte de Service National qui a servi à valider les 4 trimestres en 1972 précisait déjà la période de service militaire (incorporé le 1^{er} juin 1972 - libéré le 1^{er} juin 1973). Cette carte est consultable dans la base d'archivage des documents de la Carsat depuis le 5 septembre 2005.



Malgré les très nombreuses démarches de l'assuré, sa carrière n'a pas été régularisée alors que les informations étaient détenues par la caisse. La régularisation intervenue après la date d'effet est très préjudiciable à l'assuré qui s'est vu proposer a posteriori une retraite à taux réduit.

Le Médiateur de l'Assurance retraite, après une étude approfondie des pièces du dossier, a considéré que la responsabilité de la caisse dans la situation de l'assuré pouvait être engagée.

→ Bien qu'ayant reconnu cet état de fait, la caisse n'a pas souhaité suivre la proposition de recommandation en considérant que l'assuré avait la possibilité de saisir le Tribunal des affaires de sécurité sociale.

Sur ce point, il a été remarqué que la décision de la caisse n'était pas en adéquation avec les missions du Médiateur et les objectifs du dispositif de médiation visant, justement, à éviter la judiciarisation des litiges.





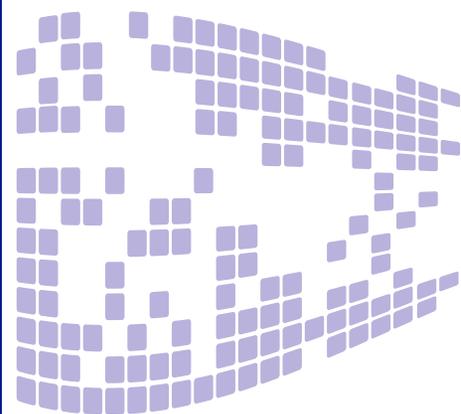
Stéphane THIBERT
Pilote du processus contentieux
Service transversal du contentieux général et technique
Carsat Normandie

Le regard porté sur la médiation à l'aune des expériences vécues m'amène à relever sa dimension relationnelle compte tenu des échanges qu'elle stimule entre les acteurs concernés. La mise en évidence d'une situation complexe (juridique) et digne d'intérêt (sociale, humaine) offre un point d'ancrage unique à l'exercice de la confrontation enrichissante des points de vue.

La médiation éveille l'effort collectif de réinterroger le sens d'une insatisfaction et accentue les vertus d'un dialogue entretenu sur le fondement de valeurs et d'engagements communs. Elle participe de la démocratie sociale et valorise le rôle des administrateurs de la CRA, toujours intéressés par une nouvelle grille de lecture susceptible de promouvoir une solution appropriée et conforme au principe d'égalité de traitement et d'accès aux droits.

La médiation peut également alimenter le dialogue avec les acteurs du monde judiciaire lorsqu'il est donné au juge de connaître une difficulté d'application du droit à un cas de fragilité sociale. Par exemple, nous avons soutenu la proposition d'une expertise médicale pour favoriser la sécurisation juridique d'une situation de handicap. La médiation peut donc induire la conciliation judiciaire.

Sur le plan interne, c'est une dynamique profitable au partage d'expertises et fructueuse pour l'écoute active, le discernement et l'impartialité, dans le cadre d'une préoccupation permanente d'amélioration continue des pratiques professionnelles. La médiation est aujourd'hui pleinement « entrée dans les mœurs » au regard de sa modernité et des innovations relationnelles qu'elle recèle. Elle fédère les acteurs autour de l'idée qu'il est toujours temps d'œuvrer « au service de l'Homme et du Droit ».



Majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé

Le droit à la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé a été créé par l'article 33 de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites.

Cette majoration est accordée sous certaines conditions strictes, notamment si l'enfant ouvre droit à l'allocation d'éducation spéciale (AES) devenue allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) et à l'un de ses compléments.

Cette obligation constitue la condition essentielle posée par le législateur pour l'ouverture du droit à la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé (article L. 351-4-1 du code de la Sécurité sociale).

Très souvent, les intéressés n'ont pas été en mesure de produire un justificatif de perception de l'AES/AEEH et de ses compléments.

Les services administratifs des caisses, comme les Commissions de recours amiable, ne peuvent contourner cette obligation.

Pourtant, les justificatifs produits a posteriori par les demandeurs confirment l'état de handicap des enfants et les conséquences sur les obligations des parents tant en matière d'engagement financier que d'interruption de carrière.



Sur ce sujet, il doit être remarqué que le bon sens et l'équité prévalent dans les décisions des caisses à la suite des recommandations sur lesquelles elles s'appuient pour aller dans un sens favorable aux assurés.

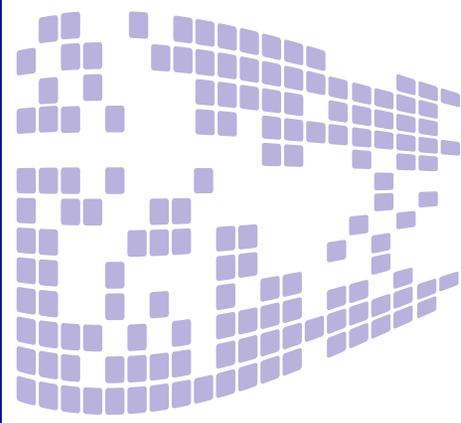
Le Médiateur de l'Assurance retraite a porté, en 2013, une proposition d'évolution de la réglementation afin de faciliter et d'améliorer l'attribution de cette majoration.

Exemple : Monsieur H. a demandé l'attribution de la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé en produisant diverses pièces médicales justifiant du lourd handicap de son fils.

L'assuré précisait dans sa lettre de contestation : « Quand nous avons engagé les démarches auprès de la CAF de T., celle-ci s'est retournée vers la MSA afin que le dossier d'AES lui soit transféré. Le service Famille de la MSA est alors venu vers moi pour me demander pourquoi nous n'avons jamais fait de demande d'AES. Nous n'avons jamais fait cette démarche pensant que nous ne relevions pas de ce dispositif... ».

S'appuyant notamment sur les pièces produites et sur la lettre du Directeur de la Cnav au Directeur de la Sécurité sociale du 11 juillet 2007, le Médiateur de l'Assurance retraite a invité le Directeur de la Carsat à étudier avec bienveillance la demande de majoration.

➔ La caisse a accueilli favorablement cette proposition et a permis l'attribution de la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé.



Départ anticipé au titre du handicap

Il ressort des dispositions des articles L. 351-1-3 et D351-1-6 du code de la sécurité sociale qu'une retraite anticipée au titre du handicap peut être attribuée à taux plein avant l'âge légal de la retraite à l'assuré qui remplit simultanément 3 conditions :

- réunir une certaine durée d'assurance ;
- réunir une certaine durée cotisée ;
- justifier pendant ces durées d'un taux d'incapacité permanente de 80 % ou de la qualité de travailleur handicapé.

Il appartient à l'assuré de prouver qu'il remplit les conditions requises.

Il est de notoriété que de nombreux travailleurs handicapés, qui auraient pu bénéficier d'une reconnaissance de ce statut, n'ont pas fait de demande en ce sens auprès des instances compétentes. Cette situation fait obstacle à l'application des dispositions relatives au départ anticipé au titre du handicap.

Pour autant, en présence d'indices graves et concordants permettant de considérer que la qualité de travailleur handicapé aurait pu être reconnue s'ils en avaient fait la demande dès le début de leur activité professionnelle, il apparaît équitable de faire preuve d'une étude bienveillante de la demande de départ anticipé des assurés.

Tout comme en matière d'attribution de majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé, le bon sens et l'équité ont prévalu dans les décisions prises par les Carsat après les recommandations du Médiateur.



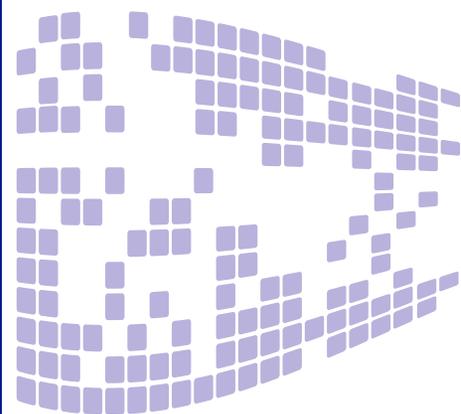
Ce dernier a également porté, en 2013, une proposition d'évolution réglementaire afin de faciliter l'ouverture du droit au départ anticipé au titre du handicap.

Exemple : Monsieur A. a demandé à sa caisse une attestation de départ anticipé à la retraite au titre du handicap.

L'assuré ne remplissant pas les conditions requises, notamment en raison de la reconnaissance tardive de la qualité de travailleur handicapé, la caisse a prononcé un rejet de la demande.

Monsieur A. a contesté cette décision en produisant diverses pièces médicales attestant de son lourd handicap depuis son plus jeune âge et démontrant indubitablement qu'il avait réalisé l'ensemble de sa carrière alors qu'il était atteint de ce même handicap non-susceptible d'amélioration dès le départ.

→ Au vu de ces éléments, sur proposition du Médiateur de l'Assurance retraite, la Carsat a décidé de permettre à Monsieur A. de bénéficier du dispositif de départ anticipé au titre du handicap.



Cumul emploi-retraite

Sur ce sujet, les propositions de recommandations du Médiateur ont été réalisées en raison d'une mauvaise information délivrée aux assurés.

En effet, il est apparu que le formulaire d'information adressé par les caisses était obsolète et ne correspondait plus aux dispositions applicables aux assurés concernés.

Depuis le 1^{er} janvier 2009, la retraite du régime général peut être totalement cumulée avec les revenus issus de la reprise d'une activité salariée (article 88 de la loi n° 2008-1330 du 17 décembre 2008 de financement de la Sécurité sociale pour 2009).

À condition d'avoir liquidé les retraites personnelles des régimes légaux ou rendus légalement obligatoires, de base et complémentaires, français et étrangers, ainsi que ceux des organisations internationales auprès desquels l'assuré a cotisé et dont les droits sont ouverts, le cumul emploi-retraite total est possible :

- à partir de l'âge du taux plein (1° de l'article L. 351-8 du code de la Sécurité sociale) ;
- à partir de l'âge légal de départ à la retraite (premier alinéa de l'article L. 351-1 du code de la Sécurité sociale) lorsque l'assuré justifie de la durée d'assurance et de périodes reconnues équivalentes pour le taux plein.

Les règles du cumul emploi-retraite total ont été précisées par les circulaires Cnav n° 2009-25 du 13 mars 2009 et n° 2010-48 du 29 avril 2010.



Ces circulaires sont toujours applicables mais, pour les retraites dont la date d'effet est fixée à compter du 1^{er} juillet 2011, il convient de tenir compte du report :

- de l'âge légal de départ à la retraite ;
- de l'âge du taux plein prévu au 1^o de l'article L.351-8 du code de la Sécurité sociale.

Les anciens formulaires ne mentionnaient pas la notion « d'âge légal » ou « d'âge du taux plein » mais indiquaient l'âge de 60 ans ou de 65 ans.

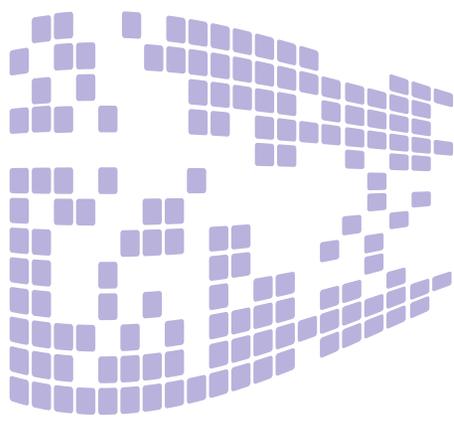
Ainsi, tout en suivant les directives relatives à l'âge qui leur avaient été données, les retraités ont eu à subir des suspensions de droits ou des demandes de remboursement d'indus qui ne leur étaient pas imputables.

Exemple : Madame F. est titulaire d'une retraite anticipée carrière longue à 60 ans, à effet du 1^{er} janvier 2014, qui lui a été notifiée le 7 novembre 2013.

L'assurée a repris immédiatement une activité salariée chez son dernier employeur.

L'intéressée a été informée de la suspension du paiement de sa retraite à compter du 1^{er} janvier 2014, par notification du 21 mai 2014. Il lui était également précisé que le paiement de sa retraite serait repris lorsqu'elle aurait justifié de sa cessation d'activité.

Un indu, d'un montant de 5660,83 €, lui a été notifié à la même date pour la période allant du 1^{er} janvier 2014 au 30 avril 2014.



M^{me} F. a contesté cette décision devant la Commission de recours amiable en précisant qu'elle n'avait pas été correctement informée sur les règles du cumul emploi-retraite.

En effet, la Carsat lui a délivré les formulaires Réf. S 5137 - **07/2010** (demande de retraite anticipée carrière longue) et Réf. S 5139 - **06/2009** (déclaration sur l'honneur de cessation d'activité salariée au régime général) au lieu des formulaires mis à jour en août et novembre 2012.

Sur les documents que l'assurée a reçus, il était clairement indiqué, dans le cadre du cumul emploi-retraite que *« Depuis le 1^{er} janvier 2009, je peux cumuler totalement ma retraite du régime général et une activité salariée si je remplis les conditions suivantes :*

- **à partir de 60 ans dès lors que je justifie de la durée d'assurance pour le taux plein ou à partir de 65 ans,**

J'ai obtenu la totalité de mes retraites personnelles de base et complémentaires dont les conditions d'attribution sont remplies, tous les régimes auprès desquels j'ai été affilié (français, étrangers, organisations internationales).



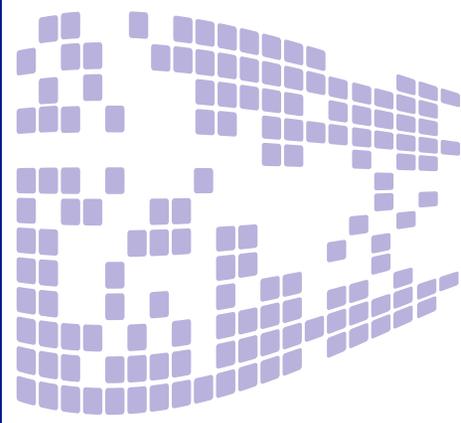
Je peux reprendre, dès la date d'effet de ma retraite, une activité salariée chez mon dernier employeur. Du fait de l'obligation de cessation d'activité, mon employeur devra établir un nouveau contrat de travail... ».

Madame F. remplissant les conditions, a repris une activité salariée.

Or, il est apparu que M^{me} F. aurait dû être mise en possession du formulaire Réf S 5137a - **11/2012** qui précise bien les règles en vigueur à la date de sa demande en ne mentionnant plus l'âge de 60 ans.

➔ La caisse n'a pas suivi la recommandation du Médiateur de l'Assurance retraite malgré ce manquement dans l'information de l'assurée.

Dans les deux dossiers, la caisse a considéré qu'il était plus judicieux de laisser le Tribunal se prononcer sur une éventuelle réparation du préjudice subi.



Régularisation de compte

Rachat de cotisations arriérées - Prise en compte de périodes d'apprentissage

Exemple : Monsieur D. a demandé la possibilité de rachat de cotisations arriérées au titre d'une période d'apprentissage de 1970 à 1972.

La Carsat a fait partiellement droit à sa demande mais a considéré que pour l'année 1972, malgré la présence d'une attestation de l'employeur et de la mention de Monsieur D. sur la DADS de cette même année, le fait que l'employeur n'ait pas indiqué la date de fin de l'apprentissage faisait obstacle à la possibilité de rachat.

→ Sur proposition du Médiateur de l'Assurance retraite, la Carsat a révisé cette position en considérant une durée d'apprentissage a minima, soit 2 ans. Ceci a permis de fixer une date de fin pour la période et a ouvert la possibilité à Monsieur D. de racheter une grande partie de l'année 1972 pour parfaire ses droits à retraite.

Prise en compte du précompte figurant sur les bulletins de salaire

Exemple : Madame P. a sollicité le 4 décembre 2012 la régularisation de l'année 1993 qu'elle considérait comme incomplète. Pour ce faire, elle a adressé à l'organisme les justificatifs de salaire que lui avait remis le Mandataire judiciaire à la suite d'une procédure de licenciement.

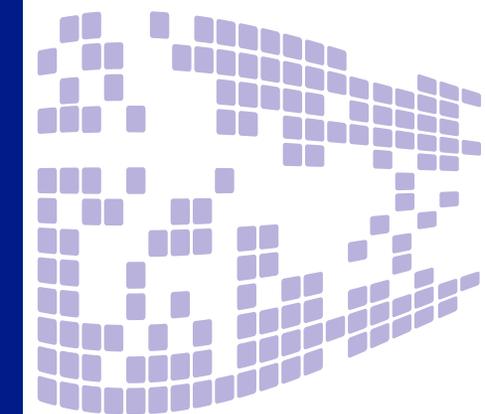


L'assurée a produit notamment :

- un bulletin de salaire relatif au préavis pour la période du 17 juin 1993 au 17 juillet 1993 ;
- un bulletin de salaire relatif au préavis pour la période du 17 juillet 1993 au 17 août 1993 ;
- un bulletin de salaire relatif aux congés payés et aux indemnités de licenciement, sans mention de période ;
- l'attestation destinée à l'Assedic, du 2 juillet 1993, complétée par le Mandataire judiciaire portant mention, outre des salaires jusqu'au 17 juin 1993, des sommes versées postérieurement à cette date, dont 10967 F au titre de l'indemnité compensatrice de congés payés, jusqu'au 17 août 1993 ;
- une lettre chèque établie par le Mandataire judiciaire, du 16 août 1993, faisant état particulièrement du paiement des congés payés du 1^{er} juin 1992 au 17 août 1993.

La caisse a rejeté la demande au motif que la deuxième page d'un bulletin de salaire ne comportait pas la période de paye.

Le Médiateur de l'Assurance retraite a indiqué que même si cette mention n'était pas portée sur une partie des documents, la preuve de la période de paye était apportée par d'autres moyens. Il y avait donc lieu de régulariser le compte de l'assurée.



→ **La Carsat n'a pas suivi la recommandation car une procédure devant le Tribunal des affaires de sécurité sociale était en cours.**

Le Tribunal des affaires de sécurité sociale s'est prononcé en faveur de l'assurée, confirmant ainsi la position du Médiateur.

Montant de la retraite

Annulation de la demande de retraite à taux réduit

Par notification du 21 février 2013, Madame M. a été admise au bénéfice d'une retraite personnelle attribuée au titre du droit commun avec effet du 1^{er} décembre 2012, au taux de 49,062 % sur justification de 59 trimestres d'assurance dont 40 au régime général de la Sécurité sociale.

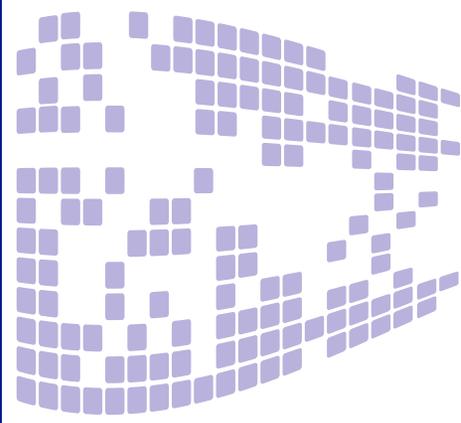
Par courrier du 29 mai 2013, l'intéressée qui déclare avoir fait son choix par "incompréhension" demande l'annulation de cette décision pour obtenir la liquidation de ses droits au taux maximum au 1^{er} mars 2013.

Cette requête a été rejetée par la Commission de recours amiable dans sa séance du 1^{er} juillet 2013.

À la suite d'une recommandation adressée par le Médiateur de l'Assurance retraite, un nouvel examen de la situation de l'assurée a été réalisé.

En prenant en compte la situation de l'assurée et son incompréhension quant aux conséquences de son choix, le Directeur de la Carsat a soumis de manière favorable la recommandation aux administrateurs.

→ Une nouvelle décision de la CRA a fait droit à la requête de M^{me} M. qui s'est vue attribuer sa retraite au taux plein au 1^{er} mars 2013.



Mauvaise évaluation de la retraite

Le 8 juillet 2009, la Carsat adresse à M^{me} C. un relevé de carrière et une évaluation de retraite personnelle au 1^{er} novembre 2011, au taux de 50 %, au regard de son âge et sur la base de 112 trimestres. Le montant mensuel brut est de 883,64 €.

Cette évaluation a été effectuée au regard du rachat des périodes de salariat au titre de l'assurance vieillesse du 1^{er} janvier 1987 au 31 mars 1995.

Un dysfonctionnement informatique a généré un double report de salaire et a entraîné l'indication d'un montant erroné de retraite.

Madame C. fait valoir son désaccord et son mécontentement puisqu'il y a un delta entre le montant de l'estimation de son droit propre au 1^{er} novembre 2011 et le montant de la pension de vieillesse qui lui est effectivement servi.

Relevant le fait que l'assurée a été en contact direct avec la Carsat plus de 15 fois pour l'opération de rachat et la régularisation du compte, que dès 2009 il était fait état d'un problème de double report de salaires et que le préjudice de M^{me} C. était avéré, le Médiateur a considéré que sa situation devait être revue.



➔ **La Carsat n'a pas souhaité suivre la recommandation du Médiateur en indiquant avoir attribué la retraite à M^{me} C. de manière conforme à la législation.**

L'assurée a saisi le Tribunal des affaires de sécurité sociale qui se prononcera en fin d'année 2015.

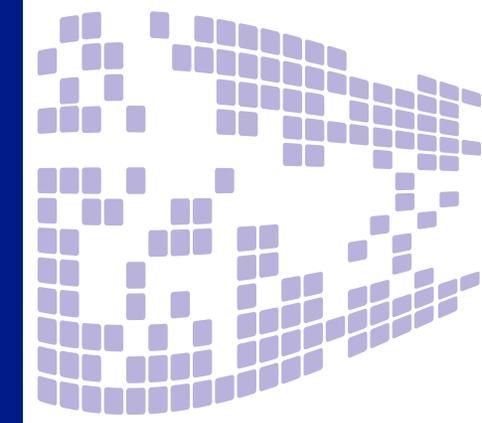
Maintien de périodes reconnues équivalentes

Madame L. souhaitait la liquidation de ses droits au taux plein à compter du 1^{er} avril 2014.

L'assurée a reçu un courrier de choix d'option pour une liquidation à taux réduit.

Au cours de l'année 2007, Madame L. avait obtenu une évaluation au taux plein à cette date après une régularisation de sa carrière avec validation de cinq périodes reconnues équivalentes au titre de son activité à l'étranger.

Madame L. fait valoir qu'en 2007 elle remplissait bien les conditions pour bénéficier d'une retraite au taux plein et que du fait d'une modification de législation dont elle n'a pas eu connaissance, elle a cessé son activité et demandé sa retraite en fonction de cette première information.



Considérant qu'en raison de la diffusion tardive de la circulaire prise en application de la nouvelle législation, M^{me} L. subissait un préjudice qui ne pouvait pas lui être imputé, et qu'une instruction de la Direction juridique et de la réglementation nationale avait été adressée aux caisses pour que les périodes reconnues équivalentes déjà retenues pour liquider une retraite soient maintenues, le Médiateur a demandé la révision du dossier.

→ La Carsat a repris la liquidation de la retraite au taux plein en maintenant les 5 trimestres équivalents. Une nouvelle notification d'attribution de droits a été adressée à M^{me} L. pour une pension à taux plein.





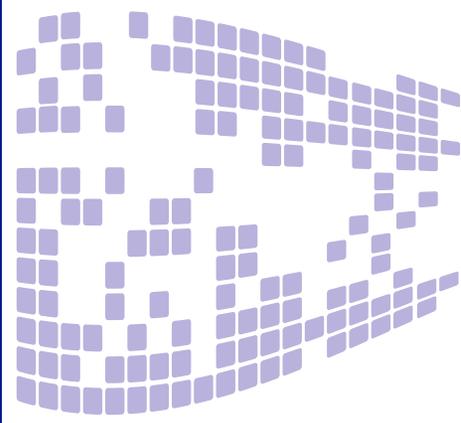
Guy FRANCOIS
Responsable Service Écoute Clients
Correspondant du Médiateur de l'Assurance retraite
Carsat des Pays de la Loire

La Carsat des Pays de la Loire est entrée naturellement dans le dispositif de médiation avec une montée en charge progressive au cours de l'expérimentation puis officiellement lors de la généralisation au 1^{er} janvier 2015.

De mon point de vue, l'intérêt de ce dispositif réside dans deux points majeurs. Pour nos assurés, c'est une possibilité supplémentaire de voir leurs situations étudiées avant d'engager des procédures longues auprès des tribunaux. Pour le Service écoute clients de la Carsat, c'est l'opportunité d'échanger avec des personnes au regard extérieur sur des dossiers bien souvent très complexes.

Mais, de ce fait, je suis aussi dans une attente d'évolution rapide de certaines dispositions concernant des situations que nous rencontrons régulièrement et que nous pouvons considérer comme "inévitables". Tel est le cas des travailleurs handicapés contraints de justifier d'une reconnaissance MDPH alors que le handicap dont ils sont frappés n'évoluera jamais (perte de membres par exemple).

Je souhaite aussi qu'à travers la médiation nous puissions faire évoluer des points de législation, nos procédures et surtout nos imprimés nationaux, responsables de nombreuses réclamations.



Non-application de l'article L. 355-3 du code de la Sécurité sociale relatif à la quotité saisissable

Monsieur B., titulaire de l'allocation de solidarité aux personnes âgées, s'est vu notifier un trop-perçu d'un montant de 26 535,03 € à la suite de la suspension de son droit.

La Commission de recours amiable, saisi d'une demande de remise de dette, a rejeté cette dernière et ordonné la retenue totale de la retraite de base servie à l'assuré.

Considérant que cette décision était contraire aux textes en vigueur, le Médiateur a demandé, en application de l'article L. 355-3 du Code de la Sécurité sociale, qu'un nouvel échéancier soit établi en tenant compte de la quotité saisissable sur les avantages vieillesse.

→ La CRA a pris une nouvelle décision en étalant le remboursement de la dette sur la base de 180 mensualités conformément à la législation.



Date d'effet de la retraite de réversion

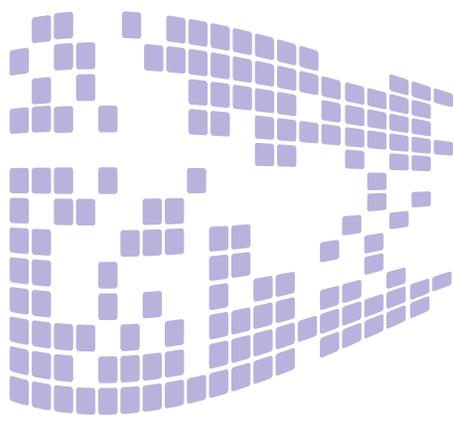
Madame S., qui réside en Espagne, a été admise au bénéfice d'une retraite de réversion avec une date d'effet au 1^{er} juin 2013 du chef son époux décédé le 15 avril 2012.

Le 21 octobre 2013, M^{me} S. a contesté auprès de la Commission de recours amiable le point de départ de sa prestation qu'elle souhaitait voir fixé au 1^{er} mai 2012.

Elle invoquait avoir déposé une demande de retraite de réversion en janvier 2013 auprès d'une première Carsat, laquelle aurait transmis cette demande à la Carsat saisie par le Médiateur. Ainsi, le dépôt de sa demande aurait été réalisé dans le délai d'un an suivant le décès et permettrait que sa retraite de réversion prenne effet le 1^{er} jour du mois suivant l'événement.

La caisse a adressé à l'assurée un accusé de réception lors de la transmission de la demande par la première caisse saisie puis a sollicité de la caisse espagnole (lieu de résidence de M^{me} S.) les formulaires de liaison.

Lors de la liquidation, la caisse a retenu comme date de dépôt celle mentionnée par la caisse étrangère en faisant abstraction de la date de dépôt auprès de l'organisme français.



Au vu des faits de l'espèce, le Médiateur a demandé que la date d'effet soit fixée au premier jour du mois suivant le décès de l'époux en raison de la présence de l'accusé de réception adressé par la caisse dans le délai d'un an suivant l'événement.

→ Une nouvelle décision de la Commission de recours amiable a accordé la rétroactivité de la date d'effet de la retraite de réversion à M^{me} S. au 1^{er} mai 2012 au lieu du 1^{er} juin 2013.

M^{me} S. a perçu un rappel de prestations de près de 4 400,00 €.





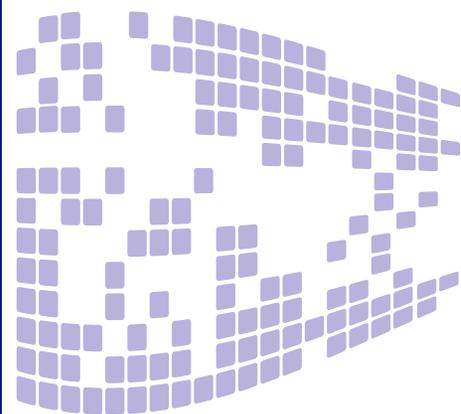
Thierry de MALEZIEU
Responsable juridique et qualité retraite
Carsat Languedoc-Roussillon

Le service Juridique de la Carsat est amené à examiner les recommandations formulées par le Médiateur de l'Assurance retraite à la suite des recours intervenant après une décision de la CRA.

Au regard des arguments avancés, une réponse est adressée au Médiateur. Lorsqu'une décision favorable est susceptible d'être prise, un mémoire est soumis à la CRA. Après accord des administrateurs siégeant à cette commission, la décision est soumise pour validation à la MNC.

Dans notre région, une procédure particulière a été mise en place. En premier lieu, elle consiste à présenter aux administrateurs de la CRA une information sur la proposition de recommandation. La Commission réexamine ensuite la situation de l'assuré lors de sa réunion suivante. Cette manière de faire matérialise le temps d'échange et de réflexion qui correspond à l'esprit du dispositif de médiation.

Hormis la solution favorable apportée à la situation particulière exposée, la nature des recours et des arguments avancés doit permettre d'identifier des lacunes législatives ou règlementaires correspondant à des situations récurrentes, qui méritent d'être relayées par les services du Médiateur auprès des instances nationales.



Cristallisation de la pension de réversion

M^{me} G. bénéficie d'une pension de réversion depuis le 1^{er} septembre 2004. Elle a ensuite sollicité la liquidation de sa retraite personnelle à effet du 1^{er} février 2011.

En dépit de la communication à la caisse de retraite de l'ensemble des éléments d'information relatifs au montant de ses ressources, l'attribution de sa retraite personnelle n'a pas eu de conséquence sur le montant de sa pension de réversion.

Toutefois, par notification du 7 septembre 2012, la caisse informait Madame G. que celle-ci était redevable de la somme de 4 237 €, correspondant à un trop perçu de prestations versées entre le 1^{er} février 2011 et le 30 novembre 2012.

Le Médiateur considérant que M^{me} G. avait effectué toutes les diligences dans la déclaration en temps de ses ressources et en application de l'article R. 353-1-1 du code de la sécurité sociale, la retraite de réversion ne pouvait pas être révisée plus de 3 mois après l'entrée en jouissance de l'ensemble des avantages personnels de retraite de base et complémentaire.

→ La Carsat n'a pas souhaité suivre la recommandation du Médiateur.

Il doit être indiqué que ce problème récurrent a fait l'objet d'une proposition d'évolution réglementaire de la part du Médiateur de l'Assurance retraite en 2013.



Des courriers qui en disent long

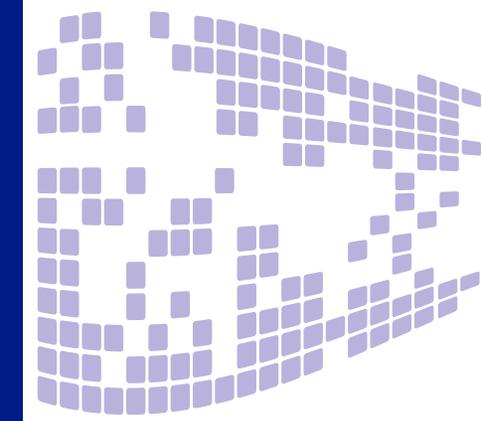
Le dispositif de médiation serait en retrait par rapport à ce qui constitue sa raison d'être si son développement n'allait pas au bout de sa logique et ne lui permettait pas de s'élargir aux assurés eux-mêmes, sous des formes à imaginer et à organiser.

Notre conviction est que les assurés sont en situation de contribuer à faire progresser notre institution dans son ensemble et qu'ils ont, pour cette raison, un rôle à jouer dans l'élaboration des nécessaires ajustements de l'offre de service et dans l'identification des évolutions souhaitables de la réglementation.

La question est alors celle de la réflexion à conduire pour qu'ils aient la possibilité d'inscrire dans la durée l'expression de leurs attentes et de leurs sollicitations.

Dans cet esprit, la densification des études visant à toujours mieux prendre en considération la réalité des situations vécues par les assurés doit être poursuivie dans plusieurs directions.

Les travaux relatifs à la connaissance sociodémographique des assurés, menés par la Direction des Statistiques, de la Prospective et de la Recherche de la Cnav, permettent de préciser le profil des assurés qui sollicitent le Médiateur, à partir des données disponibles dans les référentiels nationaux de gestion des assurés pour leur retraite.



Cette étude, engagée dès l'expérimentation du dispositif en 2012, a vocation à se poursuivre et à permettre d'approfondir la connaissance des assurés relevant du cœur de métier de la médiation.

Par ailleurs, l'analyse fine des motifs des demandes des assurés met en lumière les questions de réglementation auxquelles ils se trouvent confrontés, en particulier des questions concernant le calcul de la retraite, la date d'effet, les indus et la régularisation de carrière.

Un autre niveau de compréhension doit être exploré à partir de la restitution de la parole des assurés telle qu'elle apparaît dans les courriers qui sont adressés au Médiateur.

En effet, ils portent un regard différent sur la problématique de la retraite qui est ressentie en termes de difficultés d'accès à l'information pertinente au bon moment, d'incompréhension de la logique de fonctionnement des institutions, de réglementation éloignée de la réalité et de la complexité des parcours de vie, d'anxiété dans des périodes de changement voire même de rupture...

L'enjeu est de conserver la mémoire de cette parole pour en construire une expression durable, au service des retraités. À cet égard, la médiation est porteuse d'une légitimité particulière, celle de faire valoir l'urgence et le caractère central de certaines questions pour des assurés qui ne relèvent pas tous de la « silver économie ».



Demande d'information sur le point de départ de la retraite anticipée longue carrière

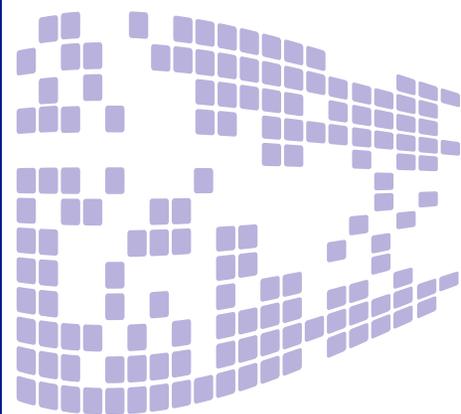
.....
Michel, 60 ans, a commencé à cotiser à l'âge de 17 ans.
.....

« Quatorze mois plus tard et à un mois très exactement de mon soixantième anniversaire, malgré votre promesse je n'ai pas reçu la moindre réponse. Si je dois recevoir, lorsque j'aurai soixante-trois ans, un courrier m'indiquant que j'aurais pu faire valoir mes droits à la retraite à soixante ans, je risque d'être aigri ».

Accès à l'information

.....
Gérard, 61 ans, fonctionnaire, n'a pas bénéficié du dispositif d'information.
.....

« Ignorant tout du système des retraites, je ne me suis pas inquiété de la suite des événements puisque pendant toute ma carrière les problèmes administratifs et financiers ont été réglés par mon administration. Il n'est nullement spécifié que le dossier peut être renvoyé sans les documents manquants. Informé à temps j'aurais pu reprendre le travail pour acquérir ces six trimestres manquants aujourd'hui » ;



.....
Charles, 59 ans, a demandé le bénéfice d'une retraite anticipée longue carrière.
.....

« Je suis désabusé de la réponse apportée par un de vos collaborateurs, à ma demande. J'ai pris un rendez-vous avec un conseiller avant mon départ à la retraite qui était prévu aux environs du 1^{er} mars 2015.

Souhaitant quitter le milieu du travail plus tôt que la date citée ci-dessus, j'ai donc pris un rendez-vous avec un conseiller pour le 25 juin 2013, lors de cet entretien j'ai été reçu par une conseillère afin qu'elle me remette une évaluation de départ à la retraite. Lors de ce rendez-vous une demande d'attestation m'a été remise ainsi qu'un relevé de situation à consulter.

J'ai donc demandé à cette conseillère s'il y avait d'autre démarche à effectuer après avoir reçu l'autorisation d'un départ anticipé, celle-ci m'a été transmise par vos services le 6 septembre 2013, sa réponse fut la suivante dès lors que vous aurez reçu cette autorisation il n'y a aucune démarche à effectuer les paiements seront automatiquement assurés.

La date fixée par moi-même sur ma demande de départ est le 31 décembre 2013. Ne voyant aucun versement sur mon compte bancaire pour les mois de janvier et février 2014 je me suis rendu à la Caisse dont je dépends, J'ai été reçu le 18 février 2014 et la conseillère m'a remis un dossier de demande de départ anticipé à la retraite. Cette personne m'a indiqué que pour les mois de janvier et février je ne serais pas indemnisé.



Je suis resté sur la première indication lors de mon entretien du 25 juin 2013 en toute bonne foi sans me poser de question en faisant confiance et le résultat est misérable, j'ai le sentiment d'avoir été trahi après plus de 41 années de cotisations par des gens sans scrupule, aussi je m'en remets à vous pour mettre un terme à un dossier bâclé ».

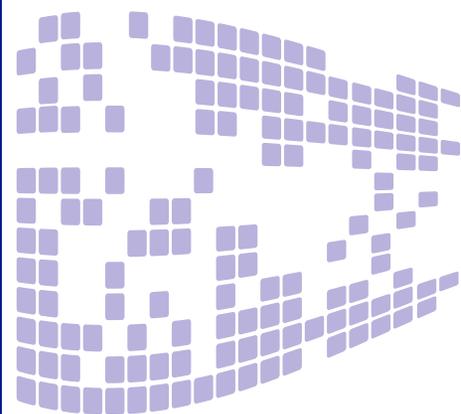
Charles, 61 ans, a recherché des informations sur la retraite sur le site Internet de la Carsat.

« Le site de la Carsat est une véritable jungle.

Il s'agit sans doute d'une forteresse inaccessible à ceux qui participent à sa bonne marche par leur contribution pécuniaire. Comment faut-il faire pour écrire (mail) à cet organisme qui est tellement fermé et muré qu'il y a de quoi se demander quel est l'intérêt d'une telle confidentialité !

Je croyais avoir à faire à un organisme chargé d'une mission de service public. Monsieur Le Médiateur pourquoi tant de défiance vis-à-vis du public ?

Ils ont des progrès à faire avant d'avoir la prétention de conseiller les autres ».



Incompréhension des textes ou de la décision

Francine, 61 ans a reçu une décision négative de la CRA.

« Ne pouvant pas, par ignorance, mettre en cause les justifications fondées sur le droit après cette commission, je sollicite votre intervention pour m'apporter une réponse simple et intelligible relative à l'écart entre mon avis d'impôt de 17 292 F et la somme de 6 504 F avancée par la Cnav ».

Demande de conseil

Jeanne 62 ans a vu sa demande rejetée par la CRA.

« Vous êtes mon ultime chance car je suis une personne sans aucun niveau intellectuel et je ne connaissais nullement les procédures (j'ai perdu tous les documents fiches de paie et autres). Ce que je crains aujourd'hui c'est d'être convoquée au Tass avant même une réponse de votre démarche auprès de la caisse ».



Réponse insuffisante et de forme fantaisiste

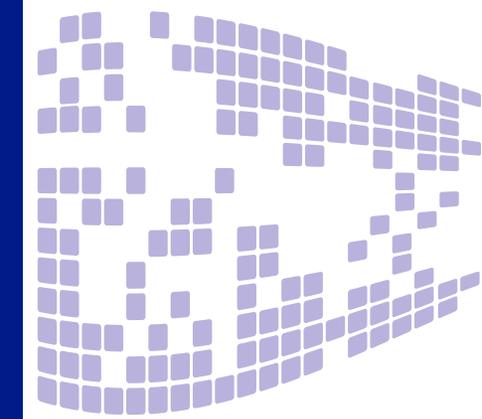
.....
Jacqueline, 58 ans, handicapée, conteste le report au compte de janvier 1973 à novembre 1973. Rien en 1974.
.....

« Suite à mon courrier adressé à vos services en recommandé avec accusé de réception du 31 janvier 2011, j'ai reçu de votre part, une vague réponse en date du 8 octobre 2013 rédigée sur un « post-it » sur lequel est indiqué : « La paie de décembre étant payée le 10 janvier 1974, il s'agit d'une paie décalée comptant sur 1974 et non sur 1973 ».

Une détresse de plus en plus fréquente

.....
Alba, 65 ans, a demandé sa retraite avec effet du 1^{er} avril 2014. Notification adressée le 15 juillet suite à l'intervention du Médiateur.
.....

« Je suis à la retraite depuis le 1^{er} avril 2014 et je n'ai encore pas touché mes indemnités de retraite ça fait plus de trois mois que je n'ai pas d'argent qui rentre et j'ai tout à payer (maison, téléphone etc.). Alors si vous pouviez faire quelque chose pour accélérer le processus ça m'arrangerait beaucoup ».



Roselyne, 63 ans, ex-bénéficiaire du RSA jusqu'en décembre 2013. La caisse est en attente de pièces d'état-civil de la Belgique.

« Je me retrouve dans une situation plus que précaire et psychologiquement très marquée par cette incompétence entre deux administrations et cette loi qui nous spolie nous les gens ignorants et faibles, bien évidemment on ne trouve personne pour nous renseigner, on préfère nous bercer d'illusions et 4 mois après nous planter un coup, de poignard dans le dos ! Depuis deux mois les deux administrations se renvoient la balle et je ne perçois plus rien, ni la CAF, ni la Carsat ne me versent aucun €, je suis donc à découvert et je paie des agios.

Heureusement que je suis encore au foyer sinon à mon âge je n'aurais plus qu'à dormir dans un carton dans la rue, est-ce bien cela que vous voulez ? »

Jeanne, 57 ans. Attend la liquidation de sa retraite de réversion.

« À ce jour le dossier de pension de réversion n'est toujours pas validé après avoir rempli 4 fois le même dossier, sans compter le nombre de coups de téléphone quand on nous répond et les déplacements, etc. Et toujours sans réponse. La situation devient de plus en plus grave concernant ma belle-sœur, son épouse.

Les conséquences de cette situation sont dramatiques. Elle n'a plus les moyens de faire face dans la vie quotidienne et elle reçoit de l'aide de la Croix Rouge pour se nourrir depuis plusieurs mois ».



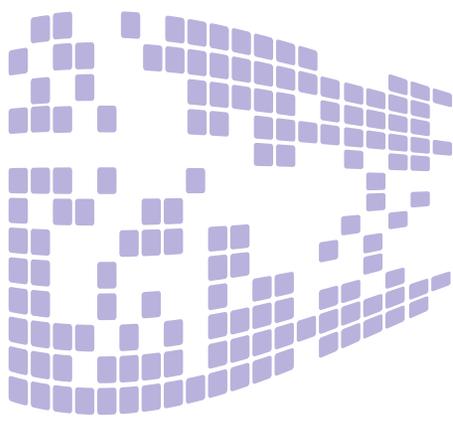
.....
**Alain, 60 ans attend le paiement de sa retraite qui sera finalement réglé fin
septembre.**
.....

« À ce jour alors que le premier versement devait intervenir le 9 août 2014, il y a donc dix jours on me répond que le dossier est entre les mains d'un responsable injoignable qui doit valider mon dossier pour paiement.

Mon dossier de retraite complémentaire a lui été réglé par le groupe Humanis en 30 MINUTES.

J'attends le bon vouloir de votre responsable pour que mes retraites me soient versées. Ainsi après toutes ces années de cotisations, j'attends, j'attends !

Pensez-vous que ceci soit normal ou l'administration française est-elle si puissante, qu'elle puisse ainsi mépriser l'usager ».



Marie-Hélène PALMIER
Directeur de la Carsat Bretagne

La médiation est placée sous le signe d'un dialogue qui prend diverses formes selon la nature de la demande de l'assuré et la filière de traitement qui lui correspond.

A travers ce dialogue, ce qui est recherché c'est la manière la plus adaptée de concevoir les réponses à des situations complexes.

La méthode de la « recommandation pour une nouvelle étude » permet d'engager une réflexion partagée. Elle nous invite à aller jusqu'au bout de nos raisonnements, en fonction de nos rôles respectifs au sein de l'Assurance retraite.

Cette démarche est exigeante mais elle est pleinement intégrée à notre offre de service. En tant que Directeur d'une caisse régionale, je me félicite de constater que si elle nous conduit à approfondir encore l'examen de la situation d'un assuré, elle respecte totalement la responsabilité de chacune de nos instances.

En ce sens, il s'agit d'une démarche d'ouverture et de mobilisation de la pluralité de nos expertises. C'est pourquoi nous faisons le pari que l'assuré, même s'il n'obtient pas le résultat qu'il souhaitait, aura la conviction que sa caisse de retraite l'a accompagné et conseillé de la façon la plus attentive.



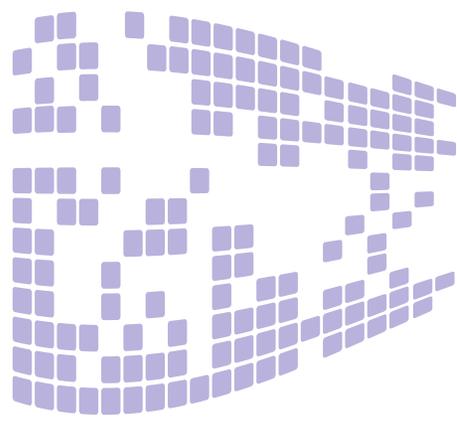
Travailler ensemble avec de nouveaux outils

Le Médiateur de l'Assurance retraite se dote de deux nouveaux outils informatiques qui vont l'assister d'une part dans le traitement des demandes des requérants, d'autre part dans ses relations avec ses correspondants auprès des caisses.

L'outil Médiateur

L'outil Médiateur mis en place en décembre 2014 permet :

- l'identification de l'assuré via le service web SNGI et fiabilise la sécurité du traitement des demandes ;
- la gestion et le suivi de l'insatisfaction par l'équipe :
 - création de la demande de médiation, saisie des informations relatives à l'assuré (nom, identifiants, coordonnées) et à la demande,
 - accès à l'application Asur (application de la relation clientèle) avec un profil national pour consultation de l'existence d'une réclamation ou d'une contestation auprès de la Caisse,
 - suivi de tous les échanges et contacts avec le correspondant de la Caisse concernée et l'assuré,
 - envoi semi-automatisé de courriels au correspondant régional et de pièces jointes,
 - génération de courriers assurés à partir d'une base de courriers types ;



- le pilotage de la fonction médiation :
 - supervision et gestion des dossiers en cours : suivi, alertes,...
 - production des tableaux de bord de suivi d'activité (dossiers reçus, en cours médiation, en cours Caisses, clôturés) et de performance du service (délais, urgences par agent, caisses, global et par type de prestations...).

La base de partage Médiateur

La base de partage « Médiateur » qui sera mise en service au cours du 1^{er} trimestre 2015 est destinée principalement aux Correspondants et Responsables des services contentieux. Elle pourra néanmoins être élargie à d'autres profils, à la demande des Directeurs de caisse.

Cette base est déjà structurée et est en cours d'alimentation par l'équipe du Médiateur.

Dans un premier temps, elle a vocation à partager avec les correspondants toutes les informations concernant la médiation, de fournir aux Caisses des outils pour les aider à faire vivre ce nouveau processus, des modèles de lettres et de recommandations.

Dans un second temps, un espace de partage sera dédié aux caisses pour qu'elles puissent, entre autres, faire part au Médiateur, de leurs remarques et suggestions.







Être force
de proposition





80% des requérants sont
des prestataires du régime général



Être force de proposition

Avis du Médiateur

Dans le cadre de sa mission d'amélioration de l'offre de service de l'Assurance retraite, le Médiateur a rencontré certaines situations récurrentes génératrices d'insatisfaction.

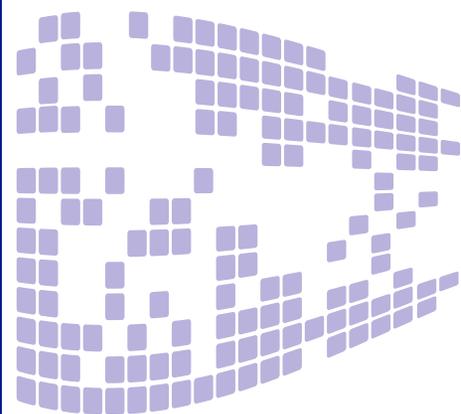
Le Médiateur propose, sur certains points, la mise en place de mesures simples et rapides pouvant permettre une forte diminution des sollicitations et des interrogations des assurés.

Point d'avancement sur les avis émis dans le rapport 2013

Information sur la fixation du point de départ de la retraite

Le point de départ de la retraite est choisi par l'assuré. Il est fixé le 1^{er} jour d'un mois et ne peut pas se situer avant la date de dépôt de la demande et l'âge auquel l'assuré a droit à une retraite.

Or, le Médiateur constate que de nombreux assurés ne connaissent pas cette règle et déposent l'imprimé réglementaire trop tard, leur faisant ainsi perdre des mensualités de retraite.



La grande majorité de nos futurs retraités obtient un relevé de carrière automatiquement par le GIP Info retraite. D'autres, le demande à leur Carsat par lettre ou par le portail unique de branche (PUB). Sur ce support, il est possible d'attirer l'attention de nos assurés sur l'importance de la date de dépôt de leur demande de retraite pour la fixation du point de départ de la retraite.

➔ Proposition du Médiateur

Pour limiter le dépôt tardif particulièrement pénalisant pour le demandeur d'une retraite, il suffirait de remplacer la mention actuelle figurant sur le relevé de carrière par :

« **IMPORTANT** : Le point de départ de la retraite est choisi par l'assuré. Il est fixé le 1^{er} jour d'un mois et ne peut pas se situer avant la date de dépôt de la demande. »

Proposition transmise au Directeur national retraite pour modification de l'information sur le relevé de carrière. La proposition est à l'étude.

Les remises de dette

Seuls les organismes de sécurité sociale peuvent accorder des remises de dettes, des délais allongés au-delà de 24 mois pour le remboursement des indus ou des modalités particulières de paiement en application de l'article L. 355-3 du code de la Sécurité sociale.

Lorsque les ressources de l'intéressé sont comprises entre le plafond de l'AVTS et le double de ce plafond, le remboursement ne peut pas être effectué d'office par prélèvement sur les prestations.



La situation de l'assuré est alors soumise à la Commission de recours amiable qui se prononce sur une éventuelle remise de la dette (totale ou partielle) ou son maintien le cas échéant, elle accorde un échelonnement de ce remboursement.

La Cnav a mis à la disposition des Carsat un barème qui avait pour objectif d'uniformiser les décisions de remises de dette sur l'ensemble du territoire. La systématisation de l'emploi de ce barème semble conduire les caisses à ne plus se pencher sur la précarité de certains assurés.

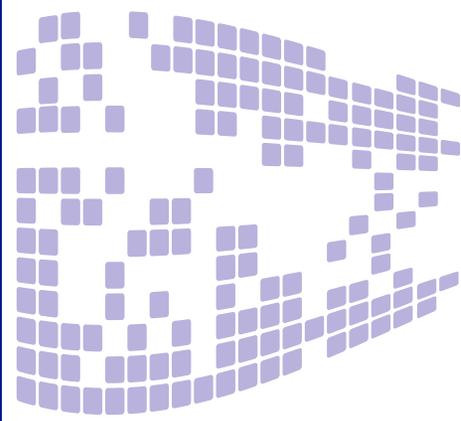
➔ Proposition du Médiateur

Le Médiateur a demandé au Directeur national retraite qu'un rappel soit fait aux services contentieux des Carsat sur le fait qu'ils peuvent aller au-delà du barème pour les situations financières les plus délicates.

La proposition est à l'étude.

Les demandes de retraite de réversion

Les situations de remariage et de polygamie sont de plus en plus souvent rencontrées au moment de l'étude des droits à retraite de réversion. Or, lorsque pour les situations de mariages ou de divorces multiples, la veuve ou le veuf questionnés, répondent que si les autres mariages et divorces n'ont pas été indiqués, c'est parce que la rubrique de l'imprimé ne le permet pas. En outre elle est dénommée « Votre situation de famille actuelle ».



Il conviendrait donc de revoir cette rubrique en conséquence ou de préciser qu'en cas de mariages multiples, il est important d'informer l'organisme de retraite de tous les mariages et de joindre les copies d'acte de ces mariages.

➔ Proposition du Médiateur

Le Médiateur a demandé au Directeur national retraite de faire modifier la rubrique.

L'imprimé de demande de retraite de réversion a été revu. Il comprend désormais deux rubriques relatives au conjoint.

▶ Votre situation de famille actuelle

Marié(e) Remarié(e) Pacsé(e) En concubinage Divorcé(e) Séparé(e) Veuf(ve)
Depuis le _____ Depuis le _____
Conjoint(e) porté(e) disparu(e) depuis le _____.

▶ Votre conjoint(e) ou ex-conjoint(e), décédé(e) ou disparu(e)

Cette rubrique concerne : votre conjoint(e) décédé(e) ➔ si vous êtes veuf(ve)
votre ex-conjoint(e) décédé(e) ➔ si vous êtes divorcé(e) ou remarié(e)

Son nom de famille (de naissance) :
Son nom d'usage (s'il y a lieu) :
Ses prénoms (soulignez son prénom courant) :
Sa date de naissance _____ Sa nationalité :
Commune de naissance : Département : Pays :
(indiquez l'arrondissement pour Paris, Lyon, Marseille)
Date de mariage _____ Sa date de décès ou de disparition _____
Son n° de sécurité sociale _____
Son n° RSI commerçant _____ Son n° RSI artisan _____
Sa ou ses caisses de profession libérale : N°(s) :

▶ Votre conjoint(e) actuel(le) ou partenaire PACS ou concubin(e)

Son nom de famille (de naissance) :
Son nom d'usage (s'il y a lieu) :
Ses prénoms (soulignez son prénom courant) :
Sa date de naissance _____ Sa nationalité :
Commune de naissance : Département : Pays :
(indiquez l'arrondissement pour Paris, Lyon, Marseille)
Son n° de sécurité sociale _____
Son n° RSI commerçant _____ Son n° RSI artisan _____
Sa ou ses caisses de profession libérale : N°(s) :

La notice relative à la surcote

Les notices mises à la disposition des assurés ou les sites internet des Carsat, expliquent la surcote de la façon suivante :

« C'est une majoration destinée à augmenter le montant de votre retraite. Pour en bénéficier, vous devez poursuivre votre activité après l'âge légal de départ à la retraite et au-delà du nombre de trimestres nécessaires pour obtenir une retraite à taux plein.

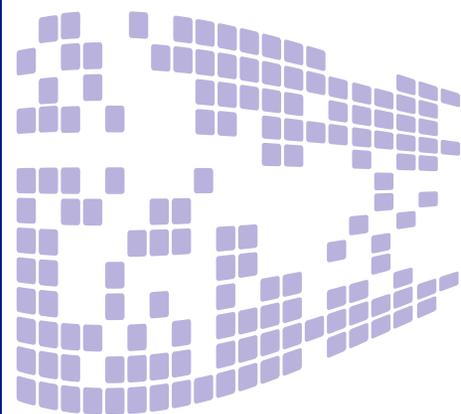
Vous bénéficiez de la surcote si :

- *vous avez dépassé l'âge légal de départ à la retraite ;*
- *vous continuez à travailler ;*
- *vous totalisez le nombre de trimestres nécessaires pour la retraite à taux plein (taux maximum de 50 %).*

Cette surcote est une majoration de votre retraite pour vos périodes d'activité cotisées après le 1^{er} janvier 2004, qui se situent à la fois après l'âge de départ à la retraite et au-delà de la durée d'assurance nécessaire pour la retraite à taux plein ».

Les règles relatives à cette majoration sont complexes et la vulgarisation n'est pas simple.

Toutefois la notion de « trimestre civil entier cotisé » devrait être clairement expliquée par la documentation mise à la disposition des assurés qui comprennent généralement « un trimestre entier calculé de date à date ».



De ce fait, ils cessent leur activité lorsque trois mois se sont écoulés sans référence aux trimestres civils entiers et perdent ainsi un trimestre de surcote.

→ Proposition du Médiateur

Donner la définition complète de « trimestre civil entier cotisé » et l'illustrer par un exemple significatif comme ceux figurant dans la circulaire.

La proposition est à l'étude dans les services de la Direction nationale retraite.

Les documents de communication n'ont pas encore été modifiés.

Avis du Médiateur en 2014

Notion de taux plein

Les lettres adressées au Médiateur évoquent régulièrement l'incompréhension des assurés qui reçoivent des informations sur leur retraite dans lesquelles il leur est indiqué qu'ils bénéficient du taux plein. En général le taux plein est traduit par l'assuré comme étant de 100 %. Or, leur retraite est calculée sur un taux de 50 %.

Par exemple la notice en ligne ou papier intitulée « À quel âge vais-je partir à la retraite ? » mentionne le taux plein sans indiquer qu'il est de 50 %.

→ Proposition du Médiateur

Utiliser un terme unique de communication plus compréhensible par les non-professionnels de la retraite : « Taux maximum de 50 % »



Retraite personnelle - Option

Lorsqu'un assuré demande sa retraite à l'âge légal et que celle-ci ne peut pas être liquidée au taux maximum de 50 %, les caisses ont l'obligation de porter cette information à la connaissance du demandeur.

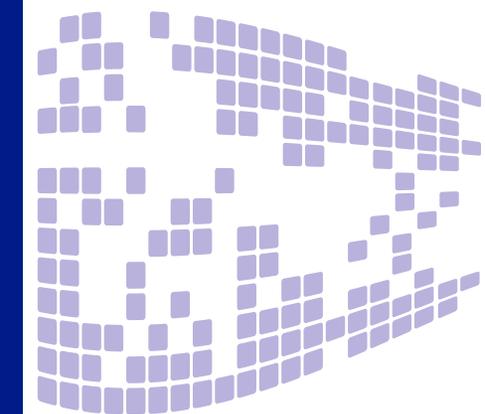
Le « courrier taux minoré » est composé de deux feuilles :

- la première est intitulée « Retraite personnelle – Information pour option ». Elle précise qu'à la date choisie, la retraite ne peut être attribuée qu'au taux réduit et indique la date d'obtention du taux plein et le montant de la pension future ;
- la deuxième est intitulée « Retraite personnelle : option ». Il s'agit d'un imprimé que l'assuré doit remplir, dater, signer et retourner avant une date impérative clairement indiquée.

L'assuré est invité à « mettre une croix » dans le cadre correspondant à son choix consistant à solliciter l'annulation de sa demande de retraite ou à demander le paiement de sa retraite à la date choisie mais au taux réduit de X % « selon les éléments indiqués sur l'évaluation jointe ».

La démarche décrite ci-dessus, n'est pas très simple puisqu'il faut tenir compte de quatre documents pour déterminer son choix.

Plus grave, le choix qui est déterminé est définitif ce qui implique que la liquidation de la pension ne sera pas revue au moment où l'assuré peut bénéficier du taux maximum de 50 % et des avantages qui en découlent (minimum contributif, majoration tierce personne, etc.).



➔ Proposition du Médiateur

Modifier l'imprimé comme suit :

Sur la 1^{re} feuille « **Retraite personnelle – information pour option** » :

Après le taux réduit de la pension, prévoir un espace pour le montant de celle-ci.

Sur la 2^e feuille « **Retraite personnelle : option** »

• au début du texte :

« Vous avez deux possibilités :

- soit vous demandez votre retraite calculée avec un taux réduit,
- soit vous annulez votre demande. »

Ajouter, en gras, la mention :

« Attention, votre choix est définitif. Le montant de votre retraite ne sera pas revu ultérieurement.

En demandant votre retraite aujourd'hui au taux réduit, vous ne pourrez pas bénéficier du versement de certains avantages, notamment du minimum contributif. »

- dans le 1^{er} cadre « Je demande le paiement de ma retraite au jj/mm/aaaa au taux de X %... », ajouter le montant de la retraite à taux réduit tel qu'il figure dans l'évaluation jointe.

Évaluation de la retraite, (avis partagé avec le Médiateur de la MSA)

Actuellement les évaluations de retraite personnelle sont des documents détaillés dont les montants sont reportés au centime d'euro (salaire annuel moyen, salaires par année retenus pour le salaire annuel moyen, montant brut, taux avec trois chiffres derrière la virgule...).

Dans les esprits généralement, une évaluation n'a pas une précision au centime d'euro. Le fait de délivrer un calcul informatif ou une évaluation aussi précise amène les assurés à comparer les montants de l'évaluation au montant définitif au moment de la liquidation. Ils s'interrogent sur les différences constatées, même lorsqu'elles ne sont que de quelques dizaines de centimes.

En outre, chaque évaluation dont la présentation et le contenu sont jugés technocratiques par les assurés, comporte 4 feuillets non numérotés et non référencés. Dans la même enveloppe sont adressées jusqu'à trois évaluations. En cas de mélange lors de la consultation, il est difficile de reconstituer chacune des dites évaluations.

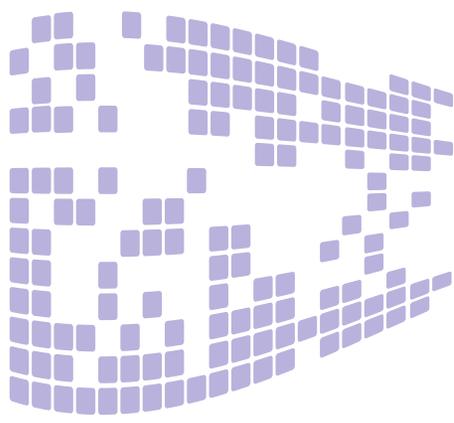
Enfin il est indiqué « de ce montant nous préleverons éventuellement la CSG et/ou la CRDS ou la cotisation d'assurance maladie. », sans donner de précision sur les règles et sur les taux de prélèvement.

➔ Proposition du Médiateur de l'Assurance retraite.

Adresser des évaluations plus simples avec la formule de calcul de la retraite et un montant arrondi comme dans "Marel" (calculatrice inter régimes). En outre il conviendrait également de dater les évaluations afin de les différencier lorsque plusieurs ont été réalisées à des dates différentes.

Exemple :

- au 1^{er} janvier 2015, le montant brut mensuel de votre retraite sera d'environ **950 €** ;
- au 1^{er} janvier 2017, le montant brut mensuel de votre retraite sera d'environ **1 200 €** ;



- vous bénéficiez à cette date du **taux maximum de 50 %** ;
- au 1^{er} janvier 2018, le montant brut mensuel de votre retraite sera d'environ **1 250 €**. Vous bénéficierez à cette date d'une **surcote de 5 %** ;
- au 1^{er} janvier 2019, le montant brut mensuel de votre retraite sera d'environ **1 300 €**. Vous bénéficierez à cette date d'une **surcote de 10 %** ;

Si vous êtes imposable vous devez déduire des montants bruts de la retraite les prélèvements sociaux, en principe égaux à **7,4 %**.

Information sur la retraite progressive

La loi n° 2014-40 du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites prévoit un assouplissement du dispositif de retraite progressive.

Le choix de promouvoir la retraite progressive apparaît pertinent au regard de l'objectif d'augmentation du taux d'emploi des seniors. En encourageant la prolongation d'activité rémunérée, ce dispositif devrait permettre de faire reculer l'âge effectif de départ à la retraite.

Toutefois pour que le nombre de liquidations de retraite progressive évolue (1384 retraites attribuées en 2013 en métropole), il apparaît souhaitable que les caisses de retraite du régime général mettent en place un dispositif d'information concerté avec les régimes de retraite complémentaire.

Actuellement alors que les nouveaux décrets d'application sont parus, que ce soient le portail unique de branche, les notices « papier », ou la politique d'accueil des assurés, l'information sur la retraite progressive relève encore du domaine confidentiel.

➔ Proposition du Médiateur

1. Communiquer sur les atouts de ce nouveau dispositif.

L'assuré peut bénéficier **à partir de 60 ans de la retraite progressive**, dès lors qu'il justifie d'**au moins 150 trimestres** alors que l'âge légal de départ à la retraite est progressivement porté à 62 ans.

Il continue à cotiser et à valider des trimestres au régime général et des points dans le régime complémentaire.

Il a la possibilité, prévue par l'article L. 241-3-1 du code de la sécurité sociale, de cotiser à l'assurance vieillesse comme s'il travaillait à temps plein.

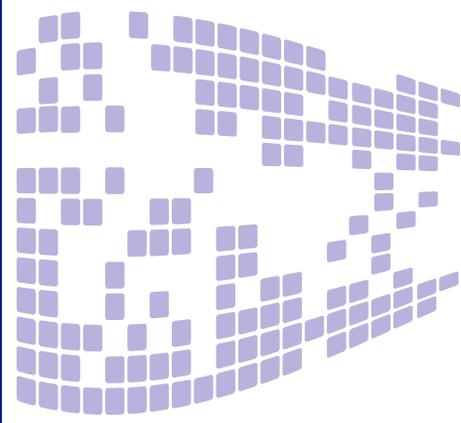
2. Prévoir des Estimations Indicatives Globales retraites progressives.

En effet, Il est paradoxal que les Pouvoirs publics encouragent le dispositif et que les caisses de retraite n'établissent pas d'estimations de retraite en fonction du pourcentage de réduction du temps de travail et ne communiquent pas plus sur les avantages de la retraite progressive.

3. Aider l'assuré à faire les démarches auprès de son employeur, (modèle de lettre, information sur les justificatifs à produire, etc.).

4. Sensibiliser les agents en contact avec le public sur ce sujet.

Il est important que les agents conseillent au mieux les assurés sur l'ensemble des possibilités offertes par l'Assurance retraite et donc sur ce nouveau dispositif.



Propositions de simplification et d'évolution réglementaire

La contribution à l'évolution de la législation et de la réglementation, dans un souci d'équité et de justice sociale, fait partie des missions du Médiateur.

Point d'avancement sur les propositions présentées dans le rapport 2013 à la Mission nationale de contrôle et d'audit (MNC)

Trois évolutions réglementaires ont été identifiées. Elles ont donné lieu à trois propositions portées début 2014 auprès de la MNC, concernant :

- le point de départ de la retraite et le droit à l'information ;
- la justification des périodes d'incapacité ;
- la révision des retraites de réversion et cristallisation.

Pour mémoire la synthèse des trois propositions du Médiateur est reprise ci-dessous.

Le point de départ de la retraite et le droit à l'information

La première mesure nécessaire est, dans le cadre des obligations d'information des caisses à l'égard des assurés prévues à l'article R. 112-2 du code de la sécurité sociale, de communiquer plus fortement sur la nécessité de se renseigner sur ses droits à la retraite bien avant l'âge légal. Il doit être précisé qu'une demande de retraite se formule à l'aide d'un imprimé réglementaire et toujours au moins un mois avant la date d'effet choisie.



Les propositions du Médiateur, qui a une volonté forte de promouvoir l'accès aux droits, ont pour objectif de compenser l'information insuffisante sur les règles du dépôt de la demande et de la date d'effet.

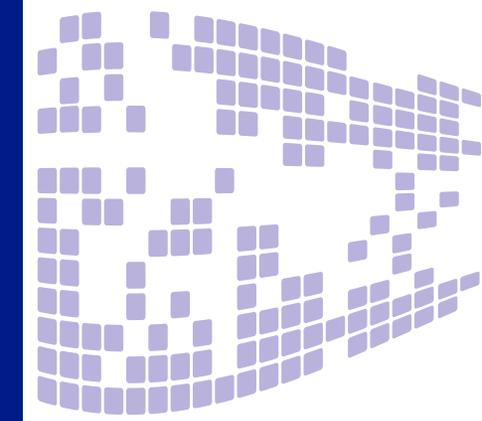
En cas de manifestation dans des délais raisonnables, d'autoriser les assurés qui auraient été exclus de l'information à prendre leur retraite à la date d'effet choisie lorsqu'ils réunissent les conditions pour bénéficier du taux plein.

Ces propositions s'inspirent de la lettre ministérielle du 17 juin 1971.

Elles pourraient être mises en œuvre à l'aide d'une lettre ayant le même esprit que la lettre ministérielle susvisée ou en autorisant les CRA, dans un cadre précis, à donner une suite favorable aux demandes des assurés concernés par les situations décrites ci-dessus.

La justification des périodes d'incapacité pour les handicapés

Le Médiateur propose, dès lors que les documents médicaux produits par le demandeur confirment qu'il est atteint, depuis sa naissance, de ce handicap majeur, que les pièces produites l'attestent, et qu'il a été reconnu par l'ex-Cotorep au taux de 80 %, de considérer que toute la période d'activité salariée est réputée concomitante du handicap même si la reconnaissance du taux est postérieure. Une seconde solution consisterait à accepter une expertise médicale du médecin du travail ou du médecin-conseil de la Sécurité sociale qui déterminerait si le handicap peut être considéré pour toute la période d'activité.



La révision des retraites de réversion et cristallisation

Afin d'améliorer le service rendu aux assurés pour une plus grande égalité de traitement, le Médiateur de l'Assurance retraite émet des propositions sur ce point.

Tout d'abord, il y a lieu d'appliquer strictement les dispositions de l'article L. 355-3 du code de la Sécurité sociale prévoyant une prescription biennale des sommes réclamées en cas de bonne foi de l'assuré. De trop nombreuses notifications sont adressées avec des trop-perçus portant sur des périodes plus importantes.

Ensuite, dès lors que la législation, claire en l'espèce, prévoit une interdiction de révision de la retraite de réversion dans les conditions définies à l'article R. 353-1-1 du code de la Sécurité sociale, il n'apparaît pas nécessaire de procéder à des contrôles de ressources postérieurs à la date de cristallisation (sauf si un doute subsiste sur la réalité de la situation de l'assuré).

En outre, afin de diminuer fortement le volume des contestations et d'améliorer l'image de l'Assurance retraite sur ce sujet, il semble qu'une action sur le facteur majeur d'insatisfaction doit être entreprise en instaurant un principe d'exonération systématique de trop-perçus fondée sur une application extensive de l'article L. 355-3 alinéa 2 du code de la Sécurité sociale.



Enfin, dans le cadre des dispositions transitoires, des décisions de remises totales de dette devraient être prises par les Commissions de recours amiable.

Ces propositions sont actuellement en cours d'étude.

Nouvelle proposition d'évolution réglementaire : Majoration de durée d'assurance pour enfant au titre de l'éducation

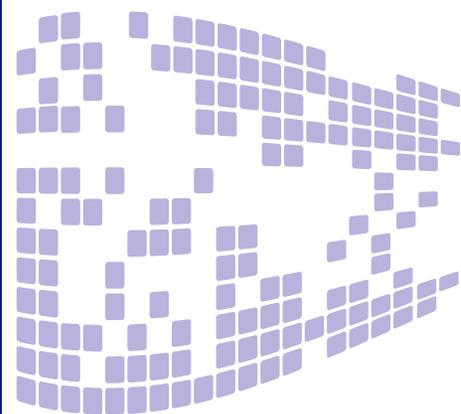
Un certain nombre de contestations sont portées au Médiateur par des pères qui se sont vus refuser l'étude de la majoration de durée d'assurance pour enfant au titre de l'éducation (MDAE) en raison d'un délai de forclusion.

La situation

Il s'agit particulièrement des pères :

- dont les enfants sont nés ou adoptés avant le 2 juillet 2006 et qui ont demandé l'étude de la MDAE après le 28 décembre 2010 ;
- ou dont les enfants sont nés ou adoptés entre le 2 juillet 2006 et le 31 décembre 2009 et qui ont demandé l'étude de la MDAE au-delà du délai de 6 mois après les 4 ans de l'enfant ;
- dont la retraite prend effet après le 1^{er} avril 2010 ;
- qui ont démontré avoir élevé seuls leurs enfants pendant au moins 1 an avant le quatrième anniversaire.

Les caisses opposent à ces demandes un rejet en raison de la forclusion, les demandes ayant été déposées hors des délais prévus par la législation.



Ces pères considèrent qu'ils n'ont pas pu accéder à leurs droits en raison d'une absence d'information relative à ces délais impératifs.

Considérant qu'il est possible que ces assurés soient victimes d'une rupture d'égalité de traitement et que les organismes, même si c'est par l'application des textes, ne favorisent pas un accès aux droits équitable en la matière, il est apparu important au Médiateur de soulever le débat.

Ce dernier est d'autant plus d'actualité que l'accès aux droits, qui est l'un des fondements du service public, est également un engagement fort de la Branche retraite repris dans la convention d'objectifs et de gestion 2014-2017.

L'esprit des textes

Les textes précisent que, pour les enfants nés ou adoptés avant le 1^{er} janvier 2010 et pour les pensions prenant effet au 1^{er} avril 2010, les trimestres de majoration pour enfants au titre de l'éducation sont attribués à la mère.

Toutefois, ces trimestres peuvent être attribués au père qui en fait la demande s'il rapporte la preuve qu'il a élevé seul ses enfants pendant une ou plusieurs années avant leur quatrième anniversaire.

Il est alors attribué 1 trimestre par année entière d'éducation.

La loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) pour 2010 n° 2009-1646 du 24 décembre 2009 (article 65 – IX), prévoit dans cette situation, un délai pour que le père dépose sa demande de régularisation :



- la demande doit être faite dans le délai d'un an suivant la publication de la loi, soit avant le 28 décembre 2010, pour les enfants nés avant le 2 juillet 2006 ;
- ou la demande doit être faite dans les 6 mois suivant le quatrième anniversaire de l'enfant né ou adopté entre le 2 juillet 2006 et le 31 décembre 2009.

À la suite d'une interrogation de la Cnav, le ministère a décidé en février 2014 que ce délai ne serait plus opposé aux pères veufs si la mère était décédée avant la majorité de l'enfant.

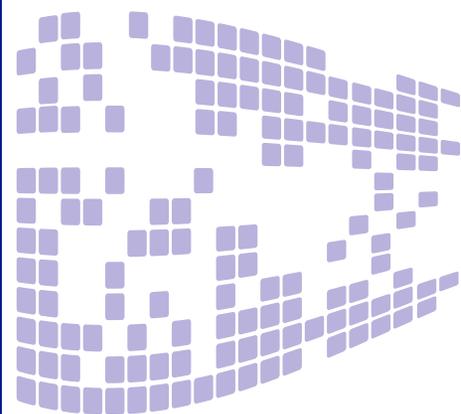
Pour les Pouvoirs publics, la nouvelle rédaction de l'article L. 351-4 du code de la sécurité sociale devait permettre l'ouverture du droit à la MDAE aux pères tout en continuant de favoriser les mères. Elle permet également d'intégrer une volonté de limitation en raison du coût qu'aurait engendré l'attribution sans restriction de cette majoration à tous les pères.

La problématique

En considérant que la preuve de l'éducation par le seul père est rapportée, la mise en place de délais impératifs pour le dépôt des demandes pose problème.

L'information des pères :

L'information sur les délais est assez confidentielle (site internet de la Cnav et plaquette) et n'a éventuellement touché que les assurés proches de la retraite. Il est légitime de se questionner sur l'accès aux droits de ces pères dont la retraite prendra effet dans un avenir lointain.



L'exemple suivant illustre ce problème.

Exemple :

Un assuré est né en 1975. Son enfant est né en 1999. Il démontre avoir élevé seul son enfant pendant 3 ans avant son quatrième anniversaire (en raison d'un divorce et d'un jugement lui confiant la garde exclusive de l'enfant).

Dans cette hypothèse et en l'état de la législation actuelle, cet assuré pourra partir à la retraite en 2047. S'il n'a pas fait la demande de MDAE au titre de l'éducation avant le 28 décembre 2010, la caisse lui opposera la forclusion pour rejeter sa demande.

Il apparaît peu probable que cet assuré se soit inquiété ou se soit renseigné pour connaître ses éventuels droits à une retraite susceptible d'intervenir en 2047 !

L'iniquité du dispositif :

Si le père n'a pas fait de demande dans les délais, aucune majoration ne lui sera attribuée et ce même s'il a élevé seul son enfant. Toutefois, sans aucune obligation spécifique, un trimestre pourra être attribué à la mère même si elle n'a participé à l'éducation qu'une seule année avant les 4 ans de l'enfant.

Faire obstacle à l'accès aux droits de ces pères sur la seule base d'un délai de forclusion, lequel n'est pas opposé aux mères, ne se justifie plus en dehors de la phase transitoire de mise en place de la loi.



La proposition

Inopposabilité, pour l'avenir, de la date limite de dépôt des demandes de MDAE aux pères ayant élevé seuls leurs enfants pendant une ou plusieurs années avant le 4^e anniversaire de ceux-ci.

En conséquence, application de l'article L. 351-4 II et III du CSS de la même manière que pour les pères veufs.

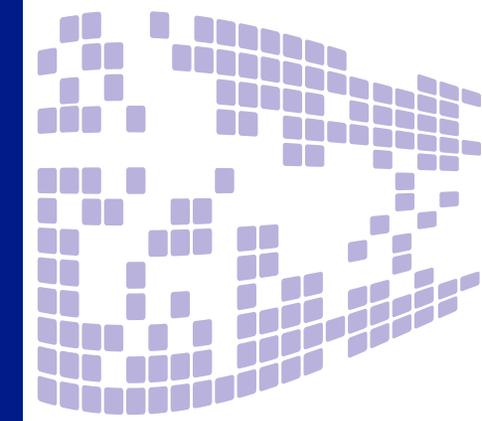
Propositions de simplification de la réglementation présentées avec le Défenseur des droits

Lors d'échanges réguliers avec le Défenseur des droits, le Médiateur de l'Assurance retraite a présenté trois propositions de simplification des règles de l'assurance retraite :

- **modifier la condition d'ouverture du droit au minimum contributif (Mico) et la procédure d'avance ;**
- **simplifier les règles de décompte des périodes et majorations en vigueur pour l'assurance retraite ;**
- **assouplir le dispositif d'attribution de la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé.**

Le minimum contributif et la procédure d'avance

Le mécanisme d'avance sur pension est peu lisible pour les assurés et il allonge les délais de traitement des dossiers, donc de paiement des retraites. En outre, il est très difficile d'expliquer ce dispositif aux assurés concernés. Il conduit par ailleurs très souvent au recouvrement d'indus pour les assurés qui ont perçu une avance à tort.



La proposition consiste à considérer que l'assuré pourrait prétendre au minimum contributif lorsque l'ensemble des retraites personnelles seraient servies. L'élément déclencheur de l'examen du droit au Mico serait alors la date d'effet défavorable de la dernière retraite personnelle servie à l'assuré. La condition d'ouverture de droit au Mico correspond non plus à la demande mais à la date d'effet de la dernière retraite liquidée.

Ainsi l'obtention de toutes les retraites personnelles, susceptibles d'être attribuées qui est la condition actuelle de subsidiarité, ne serait plus à vérifier à la date d'effet, défavorable pour l'assuré, de la première retraite. La condition de subsidiarité est alors supprimée ainsi que le dispositif d'avance particulièrement compliqué. Le minimum contributif serait alors calculé sur des bases précises et à titre définitif à la date d'effet de la dernière retraite liquidée.

En conclusion, la détermination d'une règle plus simple doit entraîner la suppression des indus parfois importants et en tout état de cause, générateurs de mécontentement et d'incompréhension.

Simplifier les règles de décompte des périodes et des majorations

Les périodes de validation de durée d'assurance et de surcote en matière d'assurance retraite ne sont pas toutes calculées sur les mêmes bases. Une homogénéisation des règles serait profitable en termes de lisibilité pour les assurés et les techniciens retraite ainsi que pour l'écriture de programmes informatiques.



En effet les textes font référence à des durées différentes, des règles d'application ou non d'arrondi, de report en début ou fin de périodes, etc.

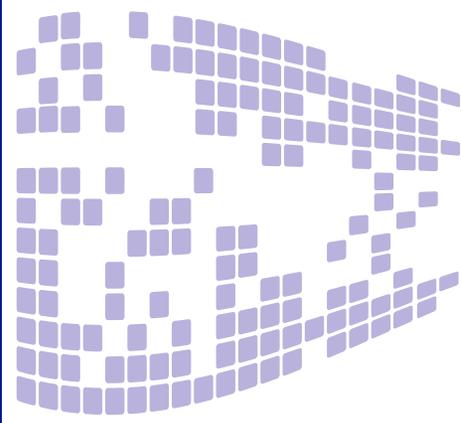
Il est difficile de s'y retrouver comme le démontrent les vingt-six situations présentées dans la note remise au Défenseur des droits.

À titre d'exemple, pour la maladie, il est retenu 1 trimestre pour 60 jours d'indemnisation avec un maximum de 4 par année civile, le reliquat de jours est éventuellement reporté sur l'année suivante.

Les rentes Accident du travail (AT), d'incapacité permanente sont décomptées en trimestre civil alors que les rentes AT temporaires se valident par période de 60 jours.

Les services militaires sont décomptés par période de 90 jours avec application de l'arrondi soit en début soit en fin de période alors que le chômage est décompté par période de 50 jours mais le reliquat inférieur à 50 jours est négligé.

Une règle juste de décompte concernant toutes les situations pourrait être recherchée. Une proposition simple et a priori peu coûteuse consisterait à décompter les périodes par trimestre, de date à date, avec la règle de l'arrondi pour la dernière période dès lors qu'elle est inférieure à trois mois.



Assouplir le dispositif d'attribution de la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé

Le bénéfice de l'allocation et de son complément constitue la condition essentielle posée par le législateur pour l'ouverture du droit à la majoration de durée d'assurance pour enfant.

La proposition consiste à assouplir le dispositif existant, soit en supprimant la condition de perception de l'ex allocation d'éducation spéciale et de son complément, soit en aménageant cette condition par l'adjonction d'autres critères (comme le degré d'incapacité) de façon à atténuer son caractère déterminant.

À cet égard, un rapprochement pourrait utilement être opéré avec les dispositions prévues en ce domaine par le régime du code des pensions civiles et militaires de retraite.

En effet, l'article L. 12ter du code des pensions civiles et militaires de retraite précise que le fonctionnaire élevant à son domicile un enfant de moins de vingt ans, atteint d'une invalidité égale ou supérieure à 80 %, bénéficie d'une majoration de sa durée d'assurance.

Les pièces justificatives à fournir sont :

- une copie de l'attestation de la commission qui a reconnu l'incapacité ou tout document administratif ou médical établissant que l'enfant était atteint d'une invalidité au moins égale à 80 % ;
- une déclaration sur l'honneur par laquelle le fonctionnaire atteste avoir élevé l'enfant à son domicile et indique les périodes concernées.



Pourquoi des règles plus strictes pour les parents relevant du régime général ?

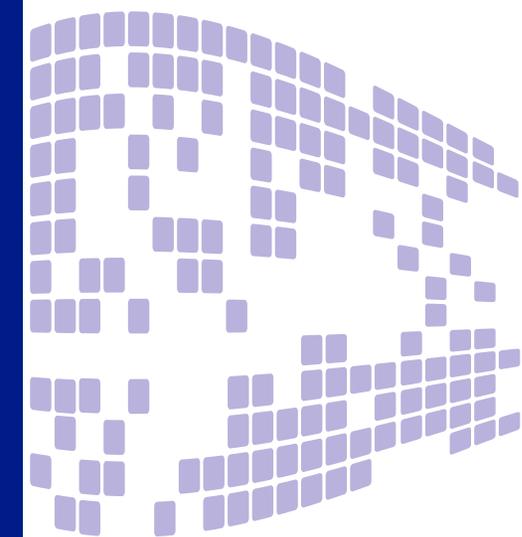
En outre, le Médiateur de l'Assurance retraite partage l'avis de certains tribunaux qui se montrent très critiques sur l'application des textes réglementaires par les caisses de retraite et rappellent « *qu'une énumération de pièces n'est pas limitative et que l'on se trouve trop souvent en présence, malgré une volonté très claire du législateur, de prétendues conditions d'attribution que les organismes croient pouvoir tirer des textes d'application* ».





Nos partenaires





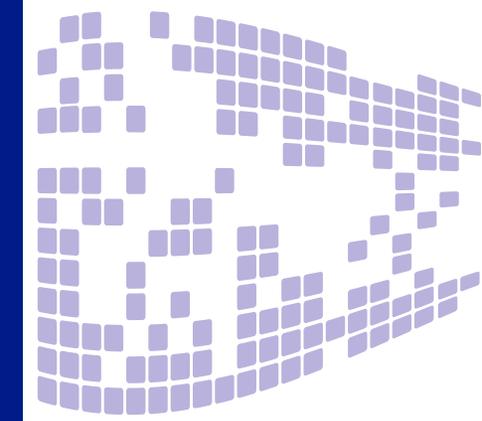
Nos partenaires

S'appuyer sur les partenariats institutionnels

Les relations avec l'environnement spécifique que constituent les autres dispositifs institutionnels de médiation ont un caractère central au regard d'une triple problématique :

- il s'agit d'abord d'apporter des réponses appropriées à certains assurés, en raison de la complexité de la réglementation ou de la précarité de leur situation. Il convient en ce cas d'établir, de manière opérationnelle, les nécessaires passerelles entre les institutions ;
- l'autre problématique correspond à la réflexion sur les manières les plus adaptées de porter auprès des Pouvoirs publics des propositions d'évolution de la réglementation sur des sujets propres à la protection sociale, en coordination également avec le Défenseur des droits ;
- enfin, au regard de ces enjeux, la stratégie de consolidation des relations entre les partenaires institutionnels bénéficie, sur des questions transverses, des enseignements de la réflexion et des actions conduites dans d'autres domaines de la médiation.

Au sein de la protection sociale, ces partenariats portent sur plusieurs champs d'action qui sont en interaction.



- La réflexion conduite avec la Caisse nationale des allocations familiales et la Caisse nationale d'assurance maladie permet d'explicitier et d'affirmer une communauté de vues et d'objectifs au sein du régime général, développée à partir des valeurs fondatrices de la Sécurité sociale.

La convention de coopération, jointe en annexe, signée en octobre 2014, permettra de mieux connaître les assurés et les difficultés qu'ils rencontrent, de développer l'innovation et les échanges de pratiques pertinentes, de formuler des actions coordonnées pour renforcer l'accès des assurés à leurs droits.

D'ores et déjà, plusieurs pistes d'action ont été identifiées et feront l'objet de propositions : aménagement et harmonisation de différentes règles (passage du RSA ou de l'AAH vers la retraite, validation de l'assurance vieillesse du parent au foyer, validation des périodes pour les enfants mort-nés), appréciation de la régularité de séjour pour le versement des prestations.

- La mise en œuvre de solutions opérationnelles pour les assurés ayant eu des activités successivement ou simultanément dans plusieurs régimes de sécurité sociale, dont il faut rappeler qu'ils représentent 90 % de l'ensemble des assurés, nécessite de faciliter les traitements de situations particulières, de prévoir des mesures attentives pour les retraités les plus fragiles et d'assurer, dans certains cas, la continuité des prises en charge et des paiements.



Nos partenaires

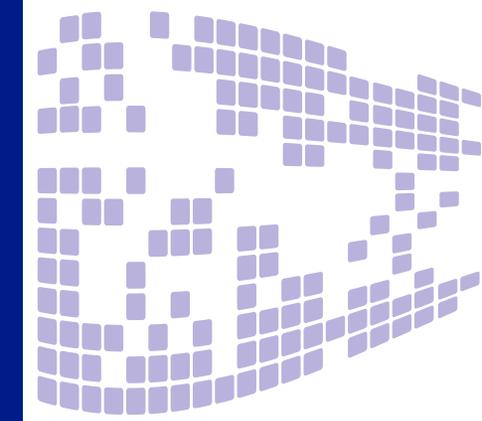
À cet égard, la coopération a été progressivement structurée avec le Médiateur de la Mutualité sociale agricole et celui de Pôle emploi ainsi qu'avec ses délégations régionales. Des relations ont également été établies avec le Médiateur de la Caisse nationale des industries électriques et gazières.

Ces échanges ont donné lieu à la mise en place d'organisations pour le traitement de situations complexes (correspondants au niveau national, fiches de liaison, propositions d'amélioration conjointes).

- La transformation du Médiateur de la République en Défenseur des droits lui a conféré un domaine d'action plus vaste et une autorité nouvelle dans le champ des politiques publiques.

Dans le prolongement de l'actuel protocole d'accord, la convention en cours d'élaboration a pour vocation de consolider ce dialogue stratégique. Elle permettra de mieux définir et de renforcer les objectifs et les programmes d'action dans différents domaines : résolution partagée de situations difficiles, réflexions communes en matière de simplification administrative et d'accès aux droits, concertation sur des propositions d'évolution réglementaire, animation des réseaux au niveau régional, conditions d'information des assurés sur les services qui leur sont proposés.

L'année 2014 a permis de renforcer les relations entre le Défenseur des droits et le Médiateur qui donnent lieu à des échanges fréquents pour régler les situations les plus sensibles observées dans le réseau de l'Assurance retraite.



Il doit aussi être noté qu'en 2014, trois propositions de simplification des règles de droit proposées par le Médiateur de l'Assurance retraite (Mico, périodes assimilées, majoration pour handicapé) ont été reprises dans un ensemble de propositions adressées aux Pouvoirs publics par le Défenseur des droits.

- Les relations organisées avec la Mission nationale de contrôle et d'audit ont permis notamment des échanges et des réflexions à propos de la procédure des recommandations, pour que nos institutions instaurent une coopération appropriée sur ce point.

Elles se traduisent également par l'examen des propositions d'évolution réglementaire. Les complémentarités à développer avec ses services ont conduit à prévoir une participation de ses Délégations régionales aux Comités Régionaux de Mutualisation de la Médiation (CR2M) qui seront programmés à partir de 2015.

L'ensemble de ces coopérations, sur les problématiques spécifiques de la protection sociale, pourra bénéficier du véritable réseau d'alerte que constituent les différentes caisses au niveau local.



Agir ensemble pour être plus efficace

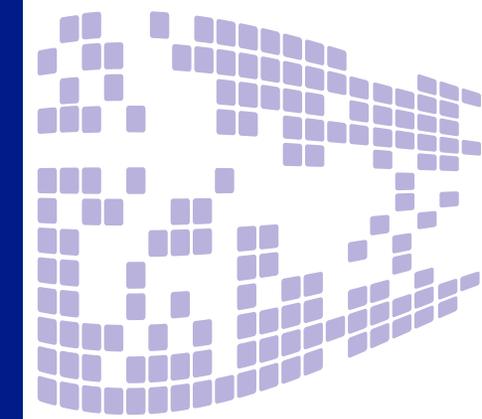
Sur ce point, il faut rappeler que, pour la médiation de l'Assurance retraite, le choix a été de mettre en place un dispositif centralisé.

Les caisses régionales sont responsables de la gestion des deux premiers niveaux d'expression des sollicitations des assurés que sont les réclamations par rapport à un service et les contestations portant sur un élément de droit. Le Médiateur intervient, à la demande des assurés, une fois que les caisses ont apporté une première réponse et l'ont notifiée.

Cette centralisation est associée à un principe de subsidiarité : la caisse est l'interlocuteur de proximité de l'assuré et conserve la pleine responsabilité de la décision.

Dans chaque caisse, un correspondant du Médiateur est désigné par le Directeur :

- il est son interlocuteur privilégié au sein de la caisse pour l'examen des demandes qu'il reçoit ;
- il l'informe des situations des assurés qui nécessitent son attention ;
- il s'assure de la mise en œuvre des dispositions nécessaires pour traiter les demandes adressées par le Médiateur et y répondre ;
- il est le correspondant, pour les demandes du Médiateur, des partenaires régionaux (conciliateurs des Cnam, délégués du Défenseur des droits, autres régimes ...).



Ce mécanisme de délégation de la décision au niveau le plus pertinent, permet d'opérer une clarification de la légitimité d'intervention de chaque niveau, qu'il soit national ou régional. En outre, il met en évidence les spécificités des actions menées par les différents acteurs et donc la valeur ajoutée de chacun d'entre eux.

À cette conception d'une subsidiarité verticale s'ajoute une subsidiarité horizontale qui correspond aux modalités de coopération au niveau national, en faisant valoir les expertises respectives et les responsabilités de chacun.

Il s'agit pour l'essentiel des relations internes à la Cnav, en particulier avec la Direction nationale retraite (Direction juridique et de la réglementation nationale et Direction de l'offre de service et du métier retraite) et avec la Direction des statistiques de la prospective et de la recherche.

- Avec la Direction de la retraite, cette collaboration est essentiellement axée sur des propositions d'amélioration faites au Directeur (cf. « *Rapport du Médiateur 2013* ») et sur les travaux du groupe de mise en œuvre de convention d'objectifs et de gestion sur le processus de traitement des sollicitations des assurés.
- Avec la Direction juridique, elle porte sur l'envoi régulier, pour information, des recommandations adressées aux Directeurs des caisses régionales, et sur des échanges techniques relatifs à des points de droit, des sujets d'avis ou des recommandations spécifiques.



Nos partenaires

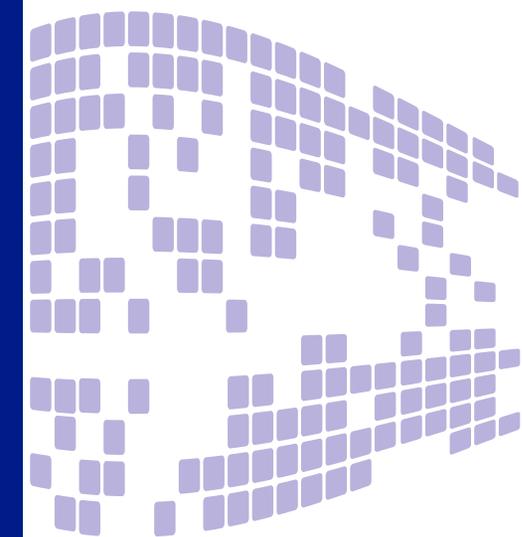
- Avec la Direction des statistiques, une étude est réalisée chaque année, depuis 2012, sur les caractéristiques sociodémographiques des assurés faisant appel au Médiateur et sur les conditions de la montée en charge du dispositif dans les caisses régionales.





Les perspectives





Les perspectives

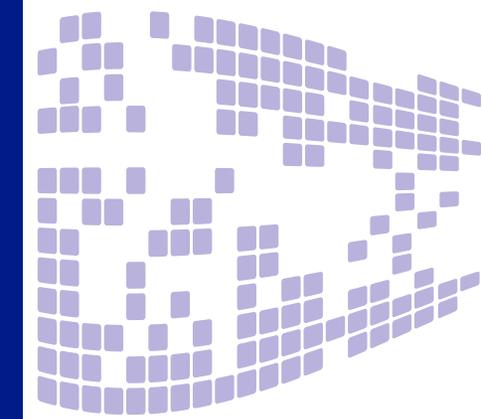
L'ensemble des réflexions présentées dans ce rapport conduit à définir des perspectives de travail pour les mois à venir dans quatre principaux domaines d'action :

- poursuivre l'intégration de la médiation dans l'offre de service ;
- rendre la médiation accessible en toutes circonstances ;
- faire de l'Assurance retraite un réseau d'experts reconnus ;
- renforcer l'efficacité des actions de médiation et concevoir leur évaluation.

Ces actions seront organisées en référence à deux principes : la recherche constante de leur adaptation et l'approfondissement des moyens opérationnels nécessaires, en coopération avec l'ensemble des acteurs.

Poursuivre l'intégration de la médiation dans l'offre de service

La mise en place d'une possibilité de recours au niveau national dans le cadre de la médiation a conduit à mettre en perspective les différentes modalités de réponse aux sollicitations des assurés, organisées au niveau régional. Elle a également permis d'ouvrir des pistes de réflexion sur les points d'évolution qui apparaissent les plus pertinents pour mieux assurer leur cohérence et leur efficacité.



Il s'agit d'élaborer un véritable processus à partir de la légitimité conférée par l'écoute des assurés et la constitution d'un savoir-faire spécifique.

Cette réflexion a trait à la lisibilité de ces organisations et de ces procédures. À cet effet, il apparaît notamment nécessaire de stabiliser une terminologie commune et de simplifier les démarches à effectuer.

Pour les assurés, cette lisibilité est essentielle car elle constitue une garantie leur permettant de disposer du fil conducteur et des repères dont ils ont besoin pour effectuer les démarches adaptées à la réalité de leur situation.

Les actions à organiser et à mettre en œuvre concernent la phase amont de la communication auprès des assurés, les articulations entre les traitements régionaux et la médiation, ainsi que leur pilotage.

C'est dans cet esprit qu'un groupe de mise en œuvre de la convention d'objectifs et de gestion, réunissant des caisses régionales et copiloté avec un Directeur de caisse, a défini la problématique des actions nécessaires pour répondre à ces différents enjeux.

À terme, l'ambition de cet important chantier est de parvenir à une vision d'ensemble partagée et à des principes de fonctionnement communs permettant d'instaurer un positionnement nouveau de l'Assurance retraite dans la prise en considération des situations complexes.



Rendre la médiation accessible en toutes circonstances

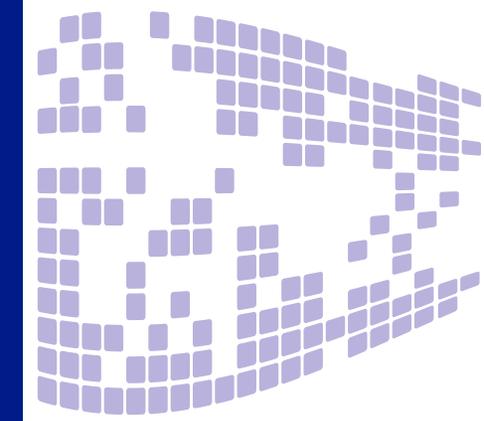
Les questions relatives à l'accessibilité du dispositif de médiation correspondent à trois dimensions d'ordre différent : les modalités de fonctionnement des services régionaux, la réalité de l'offre sur tout le territoire et les conditions de sa mise en œuvre, la transparence des procédures d'instruction des sollicitations, en particulier d'un point de vue réglementaire.

- Il y a des interactions étroites entre les organisations mises en place pour traiter les différentes formes de sollicitations et les modalités de leur présentation aux assurés. Elles ont des incidences fortes en termes de limitation ou au contraire d'ouverture de la communication sur le sens et la portée des droits qui sont les leurs.

L'égalité de traitement des assurés suppose de leur donner la connaissance nécessaire des filières de gestion de leurs différentes formes de sollicitations.

Cette connaissance doit leur permettre de se repérer dans l'offre de service avec les mêmes possibilités, dans toutes les régions et quelle que soit la « porte d'entrée » (réclamation, contestation, démarche auprès du Défenseur des droits...).

- La réalité de l'égalité d'accès de tout assuré à la médiation suppose aussi que la présentation du dispositif aux assurés, en particulier lors des notifications de rejets des Commissions de recours amiable, soit effective. Cette présentation et cette information sont maintenant acquises dans l'ensemble des régions.



En revanche, on observe des disparités encore importantes dans la réactivité de certaines caisses pour donner les suites utiles à la transmission des demandes des assurés dont la réponse relève de leur responsabilité. Il en est de même pour élaborer une réponse de principe, qu'elle soit positive ou négative, à une proposition de recommandation. Ce temps de réflexion a varié en effet de moins de 24 heures à plus de 12 mois ; la durée de traitement de ces recommandations étant de l'ordre de 11 semaines, selon la complexité des questions soulevées par la situation de l'assuré.

- Le dernier niveau est celui de la transparence qui doit prévaloir dans les procédures juridiques relatives aux recours, des conditions de respect de leurs objectifs et de la qualité de l'information qui est donnée aux assurés.

L'utilisation faite par certains services contentieux de l'article R142-6 du code de la sécurité sociale pose problème pour les assurés et les retraités qui souhaitent utiliser leur droit à recours.

Il convient de prendre en considération que la finalité de cet article est de préserver les droits de l'assuré. De ce point de vue, les clôtures sans suite de saisine de la CRA, à l'expiration du délai d'un mois concernant l'absence de réponse de la caisse régionale, sont parfois effectuées sans qu'une information claire ne soit donnée aux assurés sur cette procédure spécifique. Ce type de décisions ne fait que retarder l'échéance d'une nouvelle intervention des assurés, pour autant qu'ils perçoivent qu'il leur est encore possible de faire valoir le bien-fondé de leur demande.

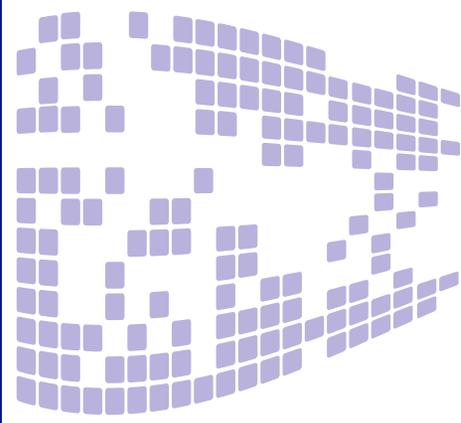


Il faut donc souligner à ce sujet un risque fort d'inégalité de traitement et, plus encore, d'impossibilité pour les assurés d'accéder aux droits qui sont les leurs.

Au regard de ces différentes dimensions, les problématiques liées à la bonne information sont essentielles et une adaptation du contenu des explications fournies, à chaque phase du traitement des sollicitations des assurés, doit être entreprise, en relation avec les praticiens des caisses régionales qui sont les mieux à même de prendre la mesure des difficultés des assurés avec qui ils sont dans une relation de proximité.

Dans ce contexte, il appartient au Médiateur de prendre le contrepied de l'adage selon lequel « nul n'est censé ignorer la loi ».

La réglementation concernant la retraite est devenue extrêmement complexe, au fil des réformes successives. Elle est marquée par des dispositifs qui se chevauchent selon les « générations » auxquelles appartiennent les retraités. Pour ces raisons, elle rend indispensable un accompagnement attentif et personnalisé.



Faire de l'Assurance retraite un réseau d'experts reconnus

La médiation se situe dans la continuité des réflexions qui ont instauré, aussi bien pour l'action sociale que pour la retraite, une approche fondée sur la personnalisation de la relation avec les assurés.

Cette problématique de l'écoute des assurés est à la base de notre dispositif et nous devons continuer à en développer les moyens.

L'objectif est de répondre à une exigence individuelle des assurés, par la prise en compte des besoins et de la situation de chacun, en faisant en sorte de le reconnaître dans sa démarche auprès de l'Assurance retraite.

Il s'agit alors de faciliter la réactivité dans le partage de l'expertise qui est en filigrane de toutes les modalités d'intervention présentées dans ce rapport et de permettre un processus cumulatif, appuyé sur les échanges avec les correspondants, les responsables des services contentieux et avec la Direction juridique au niveau national.

Sur ce point, la mise en œuvre du dispositif national de médiation ouvre la possibilité d'une enquête permanente, « grandeur nature », permettant de placer au centre de la problématique institutionnelle les questions que les assurés veulent exprimer.

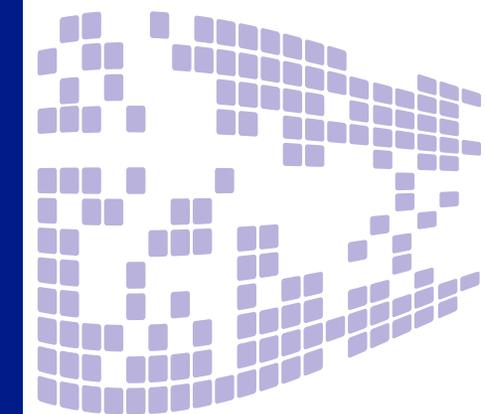


Cette vision plus ample de la relation avec les assurés situe d'emblée l'Assurance retraite dans une démarche d'anticipation et de prévention, élaborée à partir d'une analyse fine de leur situation.

À travers ces actions, l'enjeu est de passer d'une culture centrée sur la production à une culture qui privilégie tout autant l'attention portée à la diversité des situations, en se donnant les moyens de segmenter les diverses populations de retraités.

Il pourra s'agir de continuer à privilégier des profils de fragilité se référant à des conditions objectives de vie sur lesquelles s'appuient déjà des mesures spécifiques, telles que le veuvage ou les parcours professionnels marqués par le chômage.

Mais la nouveauté sera de faire une large place à des situations spécifiques, observées à partir d'indicateurs d'alerte à construire. Ils pourraient correspondre, par exemple, au fait que les questions posées par l'assuré montrent à l'évidence qu'il est loin d'être « un acteur rationnel capable de maximiser des choix stratégiques », mais qu'il est en situation d'attendre de notre institution qu'elle sache anticiper ses difficultés et lui garantir les réponses les plus adaptées.



Renforcer l'efficacité des actions de médiation et concevoir leur évaluation

Le premier niveau des actions visant à renforcer l'efficacité des actions de médiation est constitué par la sécurisation du traitement des demandes grâce à l'Outil informatique de la médiation, livré à la fin de l'année 2014.

Les études statistiques que cet outil va permettre ouvrent la voie à une analyse fine des évolutions et à une compréhension en profondeur de l'écoute des assurés et des modalités d'intervention de la médiation.

À partir de la stabilisation et de la consolidation de ces données, ces études doivent permettre de mieux connaître notre public et ses demandes, pour améliorer en continu l'ensemble des services à lui proposer.

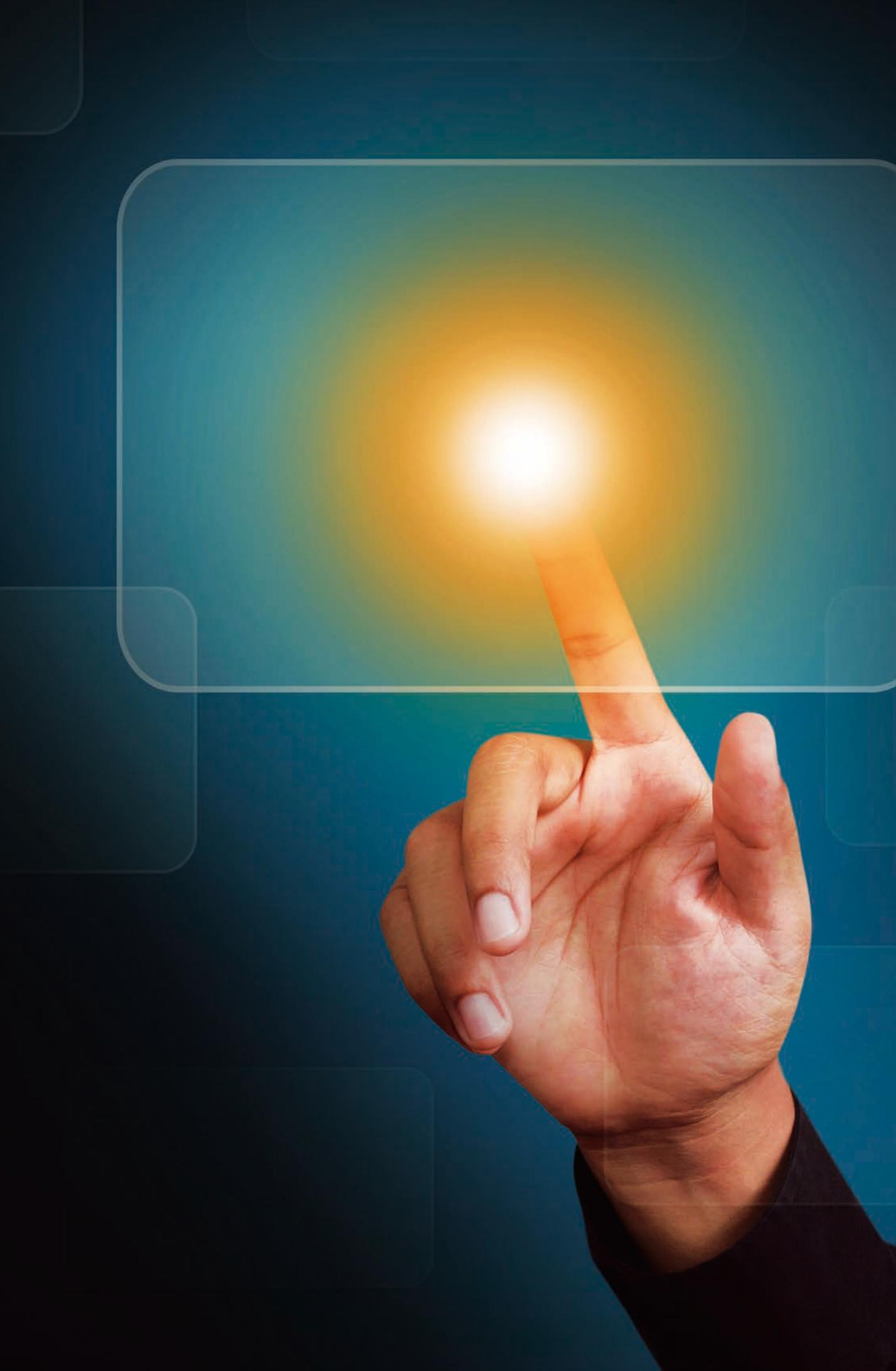
D'autres angles d'approche devront également être développés, de façon à :

- contribuer à l'amélioration de la relation entre les assurés et leurs caisses : évaluation de la réitération, mise en place de questionnaires qualitatifs auprès des assurés ;
- apprécier le taux de désistement de la procédure engagée auprès du Tribunal des affaires de sécurité sociale ;
- évaluer les effets des recommandations, selon qu'elles ont été ou non suivies par les caisses régionales ;
- mesurer les incidences des courriers d'explication et des décisions de confirmation de la position des caisses.

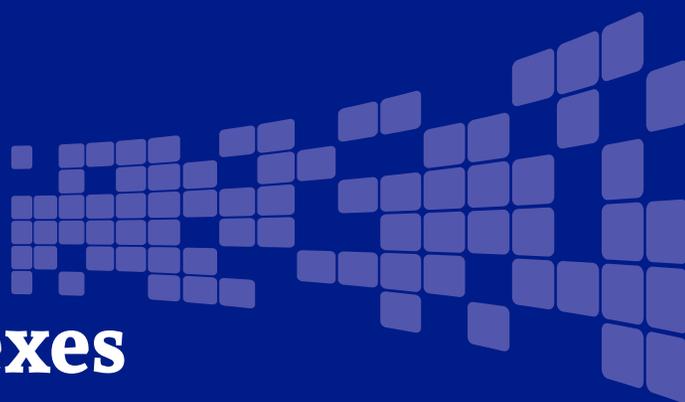
Sur tous ces aspects, il faut insister sur l'importance de l'élargissement des partenariats dans la mesure où ils sont le support d'éclairages croisés et de rapprochements de méthode.

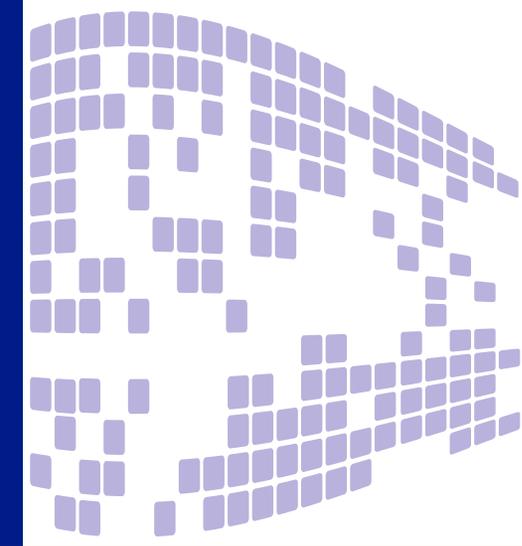
Plus profondément encore, face au « temps des institutions » (annualité du projet de loi de financement de la sécurité sociale (PFLSS), formes d'inertie liées aux évolutions du système d'information, délais de latence inhérents à la formalisation de la réglementation...), le rôle du Médiateur est de rappeler à temps et à contretemps les implications du passage à la retraite pour les assurés et l'urgence d'y apporter des réponses.

Par construction, pour un assuré, le règlement de son dossier individuel de retraite a vocation à n'intervenir qu'une fois. Cet événement ne peut pas correspondre aux mêmes enjeux et ne renvoie pas au même système de référence que pour des caisses régionales qui ont leurs propres contraintes de gestion et de calendrier. Là aussi, il nous appartient d'observer et de proposer des solutions d'amélioration.



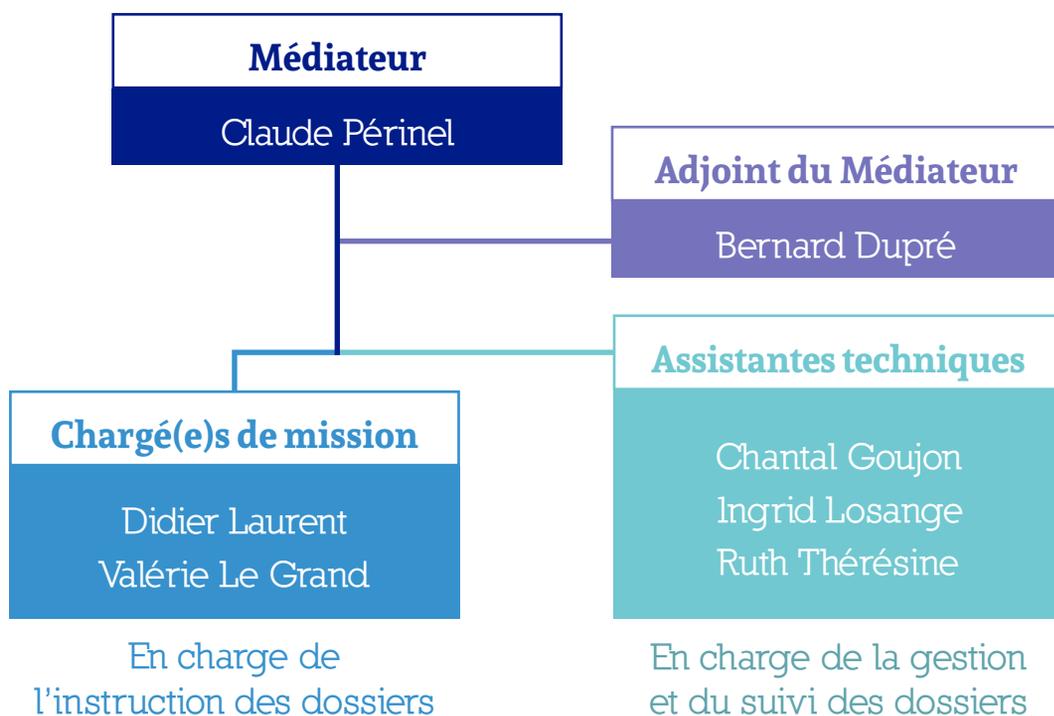
Annexes



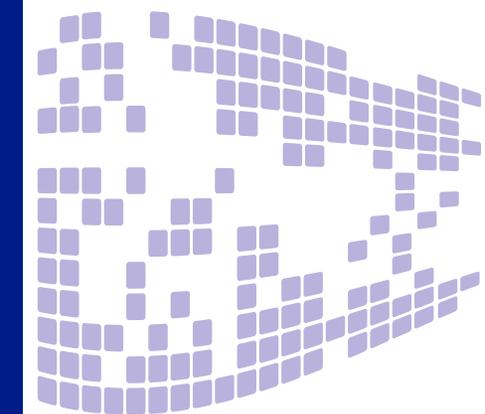


Annexes

L'équipe du Médiateur



Le traitement des dossiers de médiation est assuré selon une répartition par portefeuille de caisses et un fonctionnement en binômes chargé(e)s de mission / assistantes techniques.



Les correspondants du Médiateur

Alsace Moselle :

Grégory BENEDECK

Aquitaine :

Muriel RAUZET

Auvergne :

Jacqueline JOYON

Bourgogne et Franche-Comté :

Martine KLEBER

Bretagne :

Aurélie MAILFERT

Centre :

Ghislaine DUVERGER

Centre-Ouest :

Anita JUDGE

Guadeloupe :

Patrick DAMPROBE

Guyane :

Monique HARANG

Nathalie MAISON

Île de France :

Béatrice BRUNET

Languedoc-Roussillon :

Anne CHAPELIERE

Martinique :

Marie-Annick COUTA

Mayotte :

Jean VERON

Midi-Pyrénées :

Francis DE BLOCK

Nord-Est :

Anne RENOUX

Nord-Picardie :

Jean-Marie DAMELINCOURT

Normandie :

Albane PHILIPPE

Pays de la Loire :

Guy FRANCOIS

Réunion :

Anne-Sophie LAKOMY

Rhône-Alpes :

Monique CHEVALLIER

Thérèse BARRANCO

Sud-Est :

Agnès MACK



Le médiateur de l'Assurance retraite

à votre service

Vous avez déposé
une réclamation écrite
auprès de votre caisse
régionale ?

**Vous n'êtes pas satisfait
de la réponse ?**

Vous avez exercé un
recours auprès
de la commission de
recours amiable ?

**Vous êtes en désaccord
avec la décision ?**

Vous pouvez saisir
**le médiateur
de l'Assurance retraite.**

> Le médiateur de l'Assurance retraite

Claude Périnel

Cnav, 110 avenue de Flandre

75951 Paris Cedex 19

mediateur@cnav.fr

www.lassurance retraite.fr

À noter : le recours au médiateur n'interrompt pas le délai légal
de deux mois pour saisir le Tribunal des affaires de sécurité sociale.



Convention

entre la Cnaf, la Cnamts et la Cnav

Politique de conciliation et de médiation

Valeurs,
Engagements,
Actions.



1. Nos valeurs

Les branches Famille, Maladie et Retraite du Régime général affirment, à travers les fonctions de conciliation et de médiation, leur volonté d'inscrire leur action dans les valeurs portées par les fondateurs de la Sécurité sociale française :

La justice sociale, la prévention des risques et la redistribution des revenus ;

La généralité de la couverture et la solidarité nationale ;

L'unité d'organisation ;

La responsabilité et la démocratie sociale ;

Le maintien ou une large compensation du niveau de vie.

Les fonctions de conciliation et de médiation sont exercées, au sein des trois branches, dans le respect des valeurs inscrites dans la charte du Club des médiateurs de services au public, notamment :

Le respect des personnes ;

La recherche de solutions amiables aux différends ;

L'écoute équilibrée ;

L'impartialité.

2. Nos engagements

Les trois dispositifs institutionnels de conciliation ou de médiation ont pour objectif commun de garantir l'accès aux droits dans le respect des textes.

Ils participent, à ce titre, de la politique publique de médiation portée par le Défenseur des droits.

De par leur neutralité, les fonctions de conciliation et de médiation du Régime général renforcent l'offre de service et les actions menées par les caisses locales pour traiter les sollicitations des publics.

Elles offrent un recours aux allocataires et aux assurés lorsqu'un désaccord persiste avec leur caisse sur le traitement de leur demande.

Dans le cadre de leur activité, les fonctions de conciliation et de médiation disposent d'une position privilégiée pour détecter les difficultés rencontrées par les publics et identifier les opportunités de progrès tant en matière de qualité de service que de réglementation.

Elles inscrivent ainsi leurs actions dans une vision proactive d'amélioration et de simplification des règles de la protection sociale.

Dans cet esprit, la Cnaf, la Cnamts et la Cnav s'engagent à développer une approche partagée de la conciliation et de la médiation, de façon à :

Agir en commun pour mieux prendre en charge et de manière globale les situations de fragilité sociale ;

Être, ensemble, force de proposition pour améliorer l'accès aux droits et faire évoluer la réglementation dans un souci d'égalité et de justice sociale.

3. Nos actions

Les trois branches du Régime général décident de développer la coopération des fonctions de conciliation et de médiation en définissant un cadre opérationnel autour de trois objectifs :

Mieux connaître les situations des publics pour faciliter l'accès aux droits :

Analyser ensemble les études sur les populations et les difficultés rencontrées par rapport à l'accès aux droits ;

Mettre en évidence, à partir des situations observées, les principaux risques de non-accès ou de suspension des droits ;

Partager les initiatives et les plans d'actions mis en œuvre dans chacune des branches pour améliorer le service rendu.

Favoriser la réactivité et l'innovation en réponse aux besoins des publics :

Développer les échanges de pratiques professionnelles entre branches, tant au plan national que local (partage d'expériences, d'outils, de réseaux de contacts...) ;

Renforcer l'information des publics afin de les orienter au mieux vers l'organisme compétent notamment lorsque plusieurs branches sont concernées ;

Favoriser le traitement en commun des dossiers des usagers qui relèvent de plusieurs législations de sécurité sociale ;

Organiser ou participer ensemble à des événements autour de la médiation et de la conciliation.

Agir ensemble en faveur de la simplification des règles et de l'égalité d'accès aux droits :

Suivre l'évolution de la réglementation, en évaluer les impacts croisés et analyser les risques de non-accès aux droits pour les allocataires et assurés ;

Recenser les difficultés d'application de la réglementation sur des problématiques partagées et examiner conjointement les opportunités de simplifications et d'évolutions réglementaires ou législatives ;

Sensibiliser les organismes locaux sur les principaux risques de non-accès aux droits ;

Porter ensemble, sur les domaines partagés, les diagnostics et propositions de simplifications et d'évolutions réglementaires auprès des Pouvoirs publics ;

Développer les échanges avec le Ministère en charge des Affaires sociales, le Défenseur des droits et les autres organismes de la sphère sociale ayant mis en place des dispositifs de conciliation ou de médiation.

Ces actions et ces réflexions seront organisées et développées dans le cadre de réunions régulières entre les trois branches.

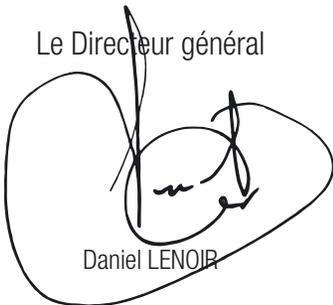
Elles feront l'objet d'un bilan annuel présenté aux instances délibérantes des trois Caisses nationales.

Cette convention a vocation à être élargie à d'autres acteurs de la sphère sociale.

Paris le 20 octobre 2014

Pour
la Cnaf

Le Directeur général



Daniel LENOIR

Pour
la Cnamts

Le Directeur général

Frédéric VAN ROEKEGHEM

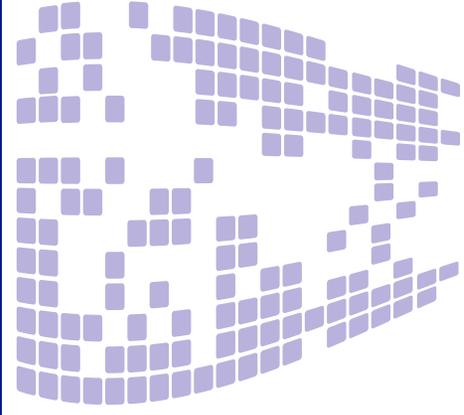


Pour
la Cnav

Le Directeur



Pierre MAYEUR



D

ocumentation

Année 2011



Rapport

- Offre de service pour les assurés et les retraités : conditions de mise en place d'une fonction nationale de médiation

Année 2012



Rapports

- Enseignements de l'expérimentation et perspectives de développement
- Le rapport 2012 du Médiateur

Document de synthèse

- Enseignements de l'expérimentation et perspectives de développement

Année 2013

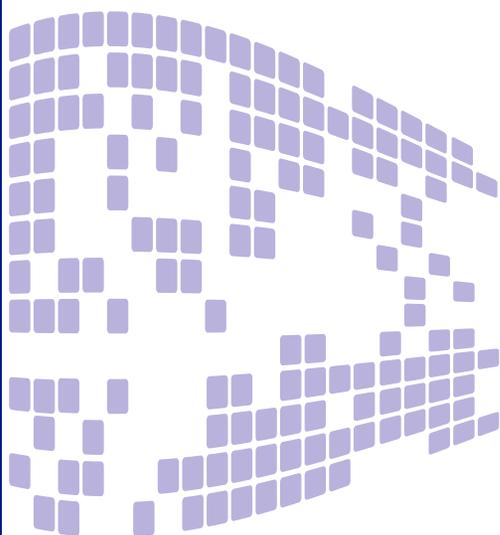


Rapport

- Rapport 2013 du Médiateur de l'Assurance retraite

Complément du rapport

- Développement du dispositif de Médiation de l'assurance retraite



R

Remerciements

Jean-Louis BUTOUR, Président de la Commission Qualité et Communication du Conseil d'Administration de la Cnav.

Les correspondants du Médiateur

Carsat de Normandie

- L'équipe de Développement de l'outil informatique.

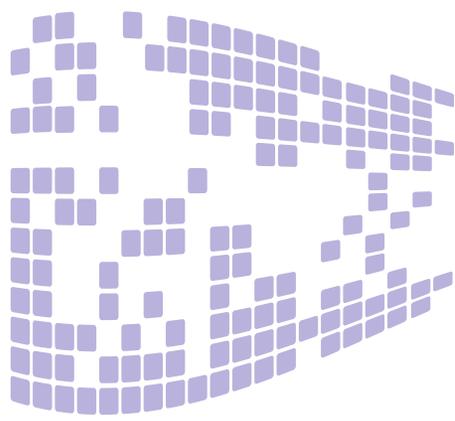
Cnav

- La Direction de la Communication et son studio graphique.
- La Direction des Infrastructures et son atelier d'impression.
- La Direction Nationale Retraite.
- La Direction Juridique et Réglementation Nationale.
- La Direction Statistiques, Prospective et Recherche.



Index

L'Édito de Gérard Rivière et Pierre Mayeur	6
Le Mot de Claude Périnel	8
Introduction	13
Le succès d'un dialogue nouveau	13
Le principe de considération	13
Un déploiement réussi	17
Données volumétriques et population du Médiateur	21
Données volumétriques	23
Les points clés	23
Évolution du nombre de dossiers par année	24
Suivi de l'activité Médiateur par Caisse	25
Délai moyen de traitement exprimé en jours	26
Comparaison du nombre d'entrées mensuelles en 2013 et en 2014	27
Répartition des recours au Médiateur selon le type de contestation	28
Moyens de saisine du Médiateur	29
Mieux connaître nos assurés à travers leurs sollicitations	30
Point de départ de la retraite	30
Montant ou absence de paiement de la retraite	31
Calcul de la retraite	32
Régularisation de la carrière	32
Modification d'un droit	33
Indus	33
Différence entre l'estimation et le montant de la retraite servie	33
Motif double	33
Cœur de métier	35
Dialogues d'experts	37
Régularisation de carrière	38
Révision de la retraite de réversion	42
Retraite personnelle	44
Allocation veuvage	46



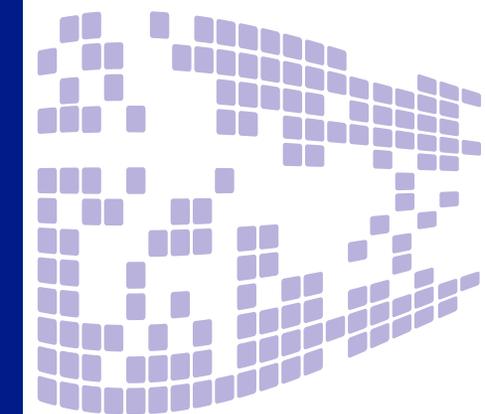
Confirmations de la position de la Caisse	48
Date d'effet de la retraite personnelle	49
Validation de trimestres	51
Montant de la retraite	53
Rejet de la demande de retraite anticipée carrière longue ou anticipée handicapé	54
Minimum contributif (Mico)	56
L'attribution, la révision et la cristallisation de la retraite de réversion	58
Recommandations pour une nouvelle étude	62
Date d'effet de la retraite personnelle	66
Majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé	70
Départ anticipé au titre du handicap	72
Cumul emploi-retraite	74
Régularisation de compte	78
Rachat de cotisations arriérées - Prise en compte de périodes d'apprentissage	78
Prise en compte du précompte figurant sur les bulletins de salaire	78
Montant de la retraite	81
Annulation de la demande de retraite à taux réduit	81
Mauvaise évaluation de la retraite	82
Maintien de périodes reconnues équivalentes	83
Non-application de l'article L. 355-3 du code de la sécurité sociale relatif à la quotité saisissable	86
Date d'effet de la retraite de réversion	87
Cristallisation de la pension de réversion	90
Des courriers qui en disent long	91
Demande d'information sur le point de départ de la retraite anticipée longue carrière	93
Accès à l'information	93
Incompréhension des textes ou de la décision	96
Demande de conseil	96
Réponse insuffisante et de forme fantaisiste	97
Une détresse de plus en plus fréquente	97
Travailler ensemble avec de nouveaux outils	101
L'outil Médiateur	101
La base de partage Médiateur	102



Être force de proposition

105

Avis du Médiateur	107
Point d'avancement sur les avis émis dans le rapport 2013	107
Information sur la fixation du point de départ de la retraite	107
Les remises de dette	108
Les demandes de retraite de réversion	109
La notice relative à la surcote	111
Avis du Médiateur en 2014	112
Notion de taux plein	112
Retraite personnelle - Option	113
Évaluation de la retraite, (avis partagé avec le Médiateur de la MSA)	114
Information sur la retraite progressive	116
Propositions de simplification et d'évolution réglementaire	118
Point d'avancement sur les propositions présentées dans le rapport 2013 à la Mission nationale de contrôle et d'audit (MNC)	118
Le point de départ de la retraite et le droit à l'information	118
La justification des périodes d'incapacité pour les handicapés	119
La révision des retraites de réversion et cristallisation	120
Nouvelle proposition d'évolution réglementaire : Majoration de durée d'assurance pour enfant au titre de l'éducation	121
La situation	121
L'esprit des textes	122
La problématique	123
La proposition	125
Propositions de simplification de la réglementation présentées avec le Défenseur des droits	125
Le minimum contributif et la procédure d'avance	125
Simplifier les règles de décompte des périodes et des majorations	126
Assouplir le dispositif d'attribution de la majoration de durée d'assurance pour enfant handicapé	128



Nos partenaires **131**

S'appuyer sur les partenariats institutionnels	133
Agir ensemble pour être plus efficace	137

Les perspectives **141**

Poursuivre l'intégration de la médiation dans l'offre de service	143
Rendre la médiation accessible en toutes circonstances	145
Faire de l'Assurance retraite un réseau d'experts reconnus	148
Renforcer l'efficacité des actions de médiation et concevoir leur évaluation	150

Annexes **153**

L'équipe du Médiateur	155
Les correspondants du Médiateur	156
Le flyer de communication aux assurés	157
La convention entre la Cnaf, la Cnamts et la Cnav	158
Documentation	164
Remerciements	166

Étude descriptive de la DSPR **171**

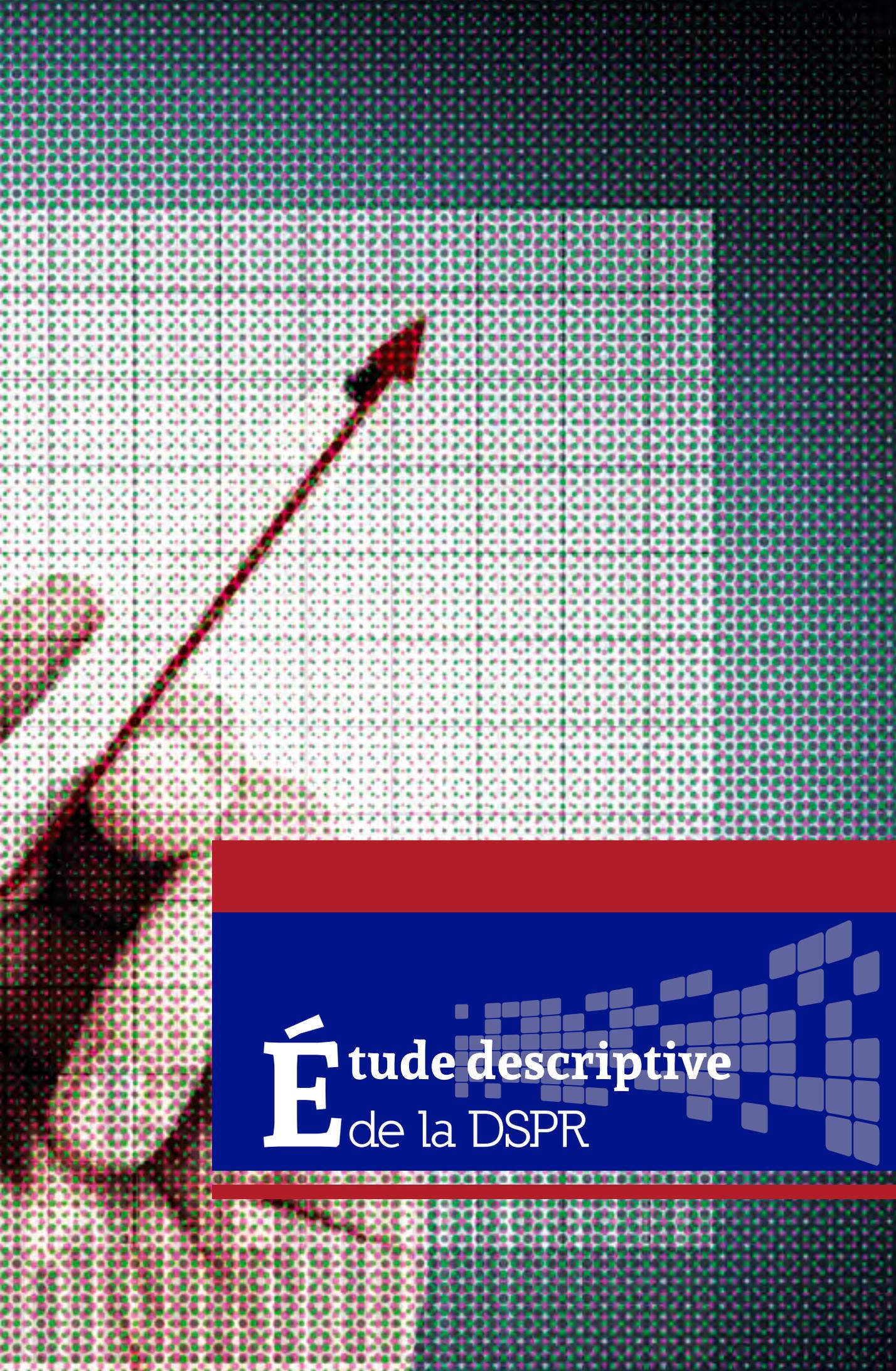
Comité de rédaction

Bernard Dupré – Didier Laurent – Valérie Le Grand – Claude Périnel

le Médiateur de l'Assurance retraite

Cnav - 110 avenue de Flandre - 75951 Paris cedex 19

mediateur@cnav.fr – www.lassuranceretraite.fr



Étude descriptive
de la DSPR

Objet : Etude descriptive portant sur les assurés ayant eu recours au dispositif de médiation de l'Assurance Retraite depuis sa mise en place (d'avril 2012 à décembre 2014).

Référence : 2015-028-DSPR
Date 30 avril 2015

Direction statistiques, prospective et recherche
Pôle : EAS
Auteur : Nahaouend CUCHET
Téléphone : 01.55.45.60.39

Diffusion : Claude PERINEL

Mots clés : Dispositif national de médiation de l'Assurance Retraite – Motif du recours - Typologie du requérant

Résumé :

En 2012, la CNAV a nommé un Médiateur de l'Assurance Retraite. La création de ce dispositif de médiation visait trois objectifs : aider les retraités à mieux connaître leurs droits et à mieux les faire valoir, renforcer la qualité de l'offre de service de l'Assurance Retraite et travailler à l'évolution de la réglementation. Ce nouveau dispositif a été généralisé à l'ensemble du territoire dès 2014 après une phase d'expérimentation en 2012 et de développement en 2013.

Une description des assurés ayant saisi le Médiateur est faite dans cette note d'étude afin de comprendre les motivations de leurs recours et de dresser leurs profils. L'étude s'appuie sur une analyse qualitative des demandes de médiation réceptionnées entre 2012 et 2014 mais également sur une analyse descriptive des prestataires et des taux de recours à partir des données individuelles issues des systèmes d'information de la branche vieillesse du Régime Général portant sur les cotisants et les retraités.

L'analyse descriptive qui a porté en particulier sur les requérants auprès du Médiateur déjà retraités du Régime Général, a permis d'observer les similitudes et les dissemblances entre ces derniers et l'ensemble des retraités de la CNAV. Ainsi, il a pu être mis en évidence que les retraités résidant à l'étranger, les titulaires d'une pension de réversion servie en tant qu'avantage principal (non associée à un avantage de droit propre), les bénéficiaires d'un avantage de minimum vieillesse et les titulaires du minimum contributif ont été en surreprésentation parmi les requérants.

Le dispositif de médiation a été victime de son succès et a attiré dans neuf cas sur dix des assurés dont l'instruction relève de leur caisse régionale et aux profils différents. Les difficultés conjoncturelles auxquelles ont été confrontées certaines caisses en 2013 et en 2014, en particulier Nord-Picardie et Languedoc-Roussillon, ont été à l'origine d'un afflux de recours portant sur les délais de traitement.

Les résultats que produit cette étude tendent à montrer que le dispositif de médiation de l'Assurance Retraite est ouvert à toutes les composantes de la population des retraités du Régime Général même si on observe une surreprésentation des prestataires les plus fragiles.

Sommaire

1. Présentation du dispositif national de médiation	3
2. Mobilisation du dispositif par les assurés	4
2.1 Volume des recours au Médiateur	4
2.2 Moyens de correspondance utilisés pour recourir au Médiateur	7
2.3 Statut du demandeur	8
3. Analyse de la nature des demandes adressées au Médiateur	8
3.1 Motifs des recours au Médiateur	8
3.2 Prestations concernées par les recours au Médiateur	12
3.3 Traitement par le Médiateur des recours déposés	12
4. Typologie des requérants	14
4.1 Statut des requérants vis-à-vis du Régime Général	15
4.2 Sexe des requérants	16
4.3 Age des requérants	16
4.4 Lieu de résidence des requérants retraités du Régime Général	17
4.5 Avantages vieillesse servis aux requérants retraités du Régime Général	19
4.6 Montant de la pension globale servie par le Régime Général des requérants retraités	21
4.7 Situation des requérants retraités au regard du prélèvement social : la CRDS	23
5. Synthèse	24
6. Glossaire	25

1. PRESENTATION DU DISPOSITIF NATIONAL DE MEDIATION

La mise en place en 2012 par l'Assurance Retraite d'un dispositif de médiation offre une nouvelle voie de recours gracieux aux assurés en désaccord avec leur caisse de retraite. Tout assuré peut saisir le Médiateur s'il veut contester une décision notifiée par la caisse. La saisine du Médiateur intervient généralement après la notification de la décision de la Commission de Recours Amiable (CRA). Le Médiateur porte alors un regard nouveau sur le dossier de l'assuré et intervient en toute impartialité. Il peut être amené à confirmer la décision de la caisse ou émettre une recommandation à l'organisme en vue d'un réexamen du cas de l'assuré. Néanmoins, la décision finale revient à la caisse régionale. Lorsque le Directeur de la caisse partage l'avis du Médiateur, le dossier est de nouveau soumis à la CRA.

L'expérimentation du dispositif s'est déroulée d'avril à décembre 2012 au sein de quatre CARSAT pilotes pour tester et valider les conditions de mises en œuvre : Centre (Orléans), Languedoc-Roussillon (Montpellier), Nord-Picardie (Lille) et Normandie (Rouen). Une communication sur la nouvelle offre de service a été faite en direction des seuls assurés affiliés à ces caisses. Cependant, et malgré une campagne de communication ciblée géographiquement, les services du Médiateur ont été sollicités par des assurés relevant de caisses ne faisant pas partie des caisses pilotes. Ces demandes, correspondant le plus souvent à des recherches d'information, ont donné lieu, après transmission à la caisse régionale concernée, à une réponse de la part du Médiateur.

Sur la base du bilan de l'expérimentation, trois nouvelles CARSAT ont adhéré en 2013 au dispositif de médiation : Ile-de-France (Paris), Rhône-Alpes (Lyon) et Sud-Est (Marseille). Enfin, l'année 2014 a vu la généralisation du dispositif à l'ensemble des caisses.

Une description des assurés ayant saisi le Médiateur est faite dans cette note d'étude afin de comprendre les motivations de leurs recours et d'essayer de dresser leurs profils. L'étude s'appuie sur une analyse qualitative des demandes de médiation réceptionnées entre 2012 et 2014 – avec un focus sur l'année 2014 - mais également sur une analyse descriptive des prestataires et des taux de recours à partir des données individuelles issues des systèmes d'information de la branche vieillesse du Régime Général portant sur les carrières et les retraites.

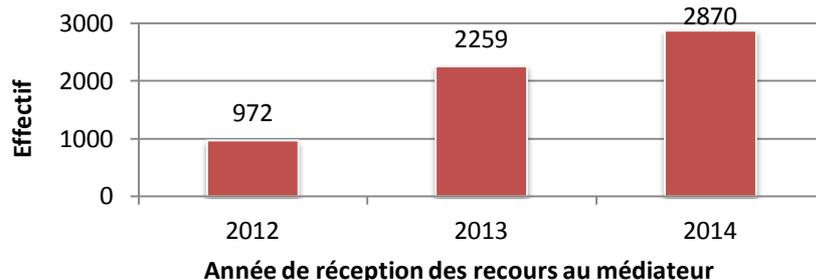
2. MOBILISATION DU DISPOSITIF PAR LES ASSURES

2.1 VOLUME DES RECOURS AU MEDIATEUR

Fin décembre 2014, près de trois ans après le lancement du dispositif, 6 101¹ recours déposés, concernant 5 792 requérants, ont été enregistrés par l'équipe du Médiateur dont près de la moitié (47%) durant la seule année 2014.

5% des requérants ont déposé jusqu'à 5 demandes de médiation sur l'ensemble de la période. Pour ces derniers, l'objet du recours n'est pas toujours le même d'une correspondance à l'autre et évolue en fonction de l'évolution du traitement de leur dossier.

Figure 1 : Evolution du nombre de recours au Médiateur entre 2012 et 2014



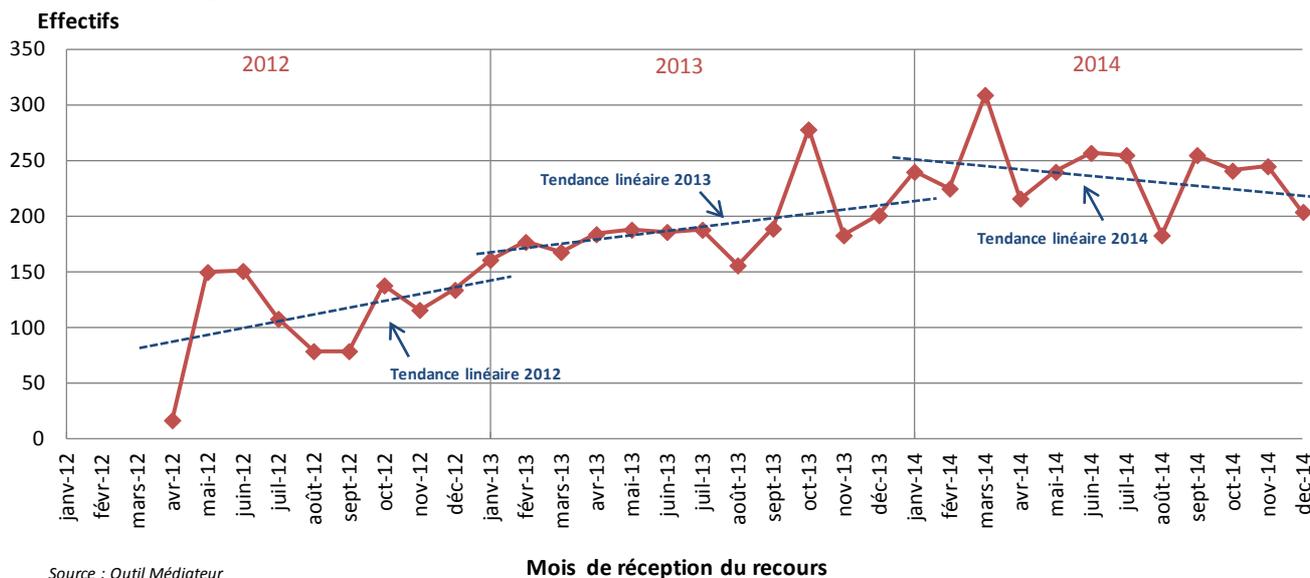
Source : Outil Médiateur

Champ: Recours au Médiateur reçus entre 2012 et 2014

Après une tendance linéaire à la hausse observée en 2012 et en 2013, reflétant la montée en charge du dispositif, le volume mensuel des recours au Médiateur évolue moins vite en 2014.

Des pics de niveaux des recours, comme celui constaté en octobre 2013, traduisent les difficultés - en lien avec la gestion des dossiers en attente de traitement - par lesquelles sont passées certaines caisses. De ce fait, des assurés n'ayant pas pu établir un contact avec leur caisse ou ne comprenant pas les délais nécessaires pour la liquidation de leurs retraites ont eu recours au Médiateur en dépit du fait, que dans leur majorité, ils ne remplissaient pas les conditions d'accès à ce dispositif. Le pic observé au mois de mars 2014 fait suite à la diffusion d'un reportage télévisuel sur le minimum contributif, invitant les téléspectateurs à contacter leur caisse ou le médiateur de l'Assurance Retraite en cas de litige.

Figure 2 : Evolution mensuelle du nombre de recours au Médiateur entre 2012 et 2014



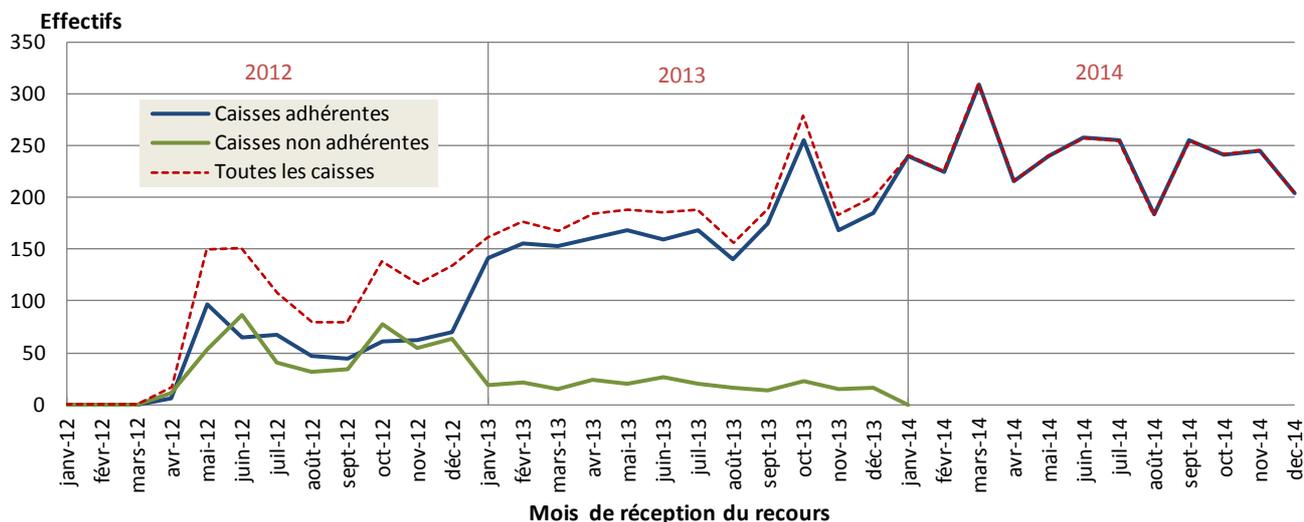
Source : Outil Médiateur

Champ: Recours au Médiateur reçus entre 2012 et 2014

¹ Les recours dont les expéditeurs n'ont pas pu être identifiés, ne sont pas comptabilisés ici. Ceci explique les probables différences d'effectifs qui peuvent être observées entre cette note et d'autres publications.

En 2012, la part des recours relevant des caisses pilotes (les seules adhérentes au dispositif cette année-là) n'a représenté que 54% du total des recours réceptionnés par l'équipe de médiation. Les autres recours provenaient essentiellement des assurés d'Ile-de-France, du Sud-Est et du Rhône-Alpes. Ces trois caisses ont adhéré au dispositif en 2013. La part des recours des assurés des caisses adhérentes est ainsi passée à 90% en 2013. En 2014, le dispositif s'est généralisé à l'ensemble du réseau des CARSAT.

Figure 3 : Evolution mensuelle du nombre de recours au Médiateur entre 2012 et 2014 selon que l'assuré relève ou non d'une caisse adhérente au dispositif

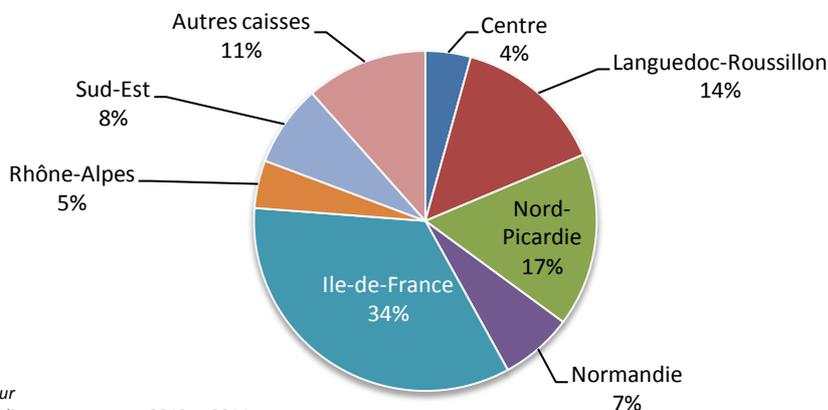


Source : Outil Médiateur
Champ: Recours au Médiateur reçus entre 2012 et 2014

Caisses adhérentes:
en 2012 : les 4 caisses pilotes
en 2013 : les 4 caisses pilotes + Rhône-Alpes + Sud-Est + Ile-de-France
en 2014 : toutes les CARSAT + CGSS

Sur l'ensemble de la période allant d'avril 2012 à décembre 2014, la CNAV Ile-de-France est la caisse dont relève la majorité des requérants (34% des recours). On note également, qu'un tiers des requérants dépendent des deux caisses pilotes : Nord-Picardie et Languedoc-Roussillon (31% des recours). A titre de comparaison, la caisse d'Ile-de-France gère les retraites de 20% des retraités du Régime Général alors que les caisses de Nord-Picardie et du Languedoc-Roussillon gèrent ensemble toutes les deux 13% des pensionnaires du Régime Général (cf. tableau 2 p.7).

Figure 4 : Répartition des recours au Médiateur reçus entre 2012 et 2014 selon la caisse dont dépend le requérant



Source : Outil Médiateur
Champ: Recours au Médiateur reçus entre 2012 et 2014

Le nombre de recours au Médiateur par les assurés des caisses pilotes a sensiblement augmenté entre 2012 et 2013, passant de 520 à 1028 recours. En 2014, l'effectif des requérants des caisses pilotes s'est maintenu à un niveau proche de celui enregistré en 2013 (1015 recours). Cette stabilité apparente dans les effectifs des recours des caisses pilotes en 2013 et 2014 masque en réalité une hausse des recours des assurés affiliés aux caisses de Nord-Picardie et du Centre respectivement de l'ordre de 29% et 25% entre 2013 et 2014 et une baisse des recours des assurés à la charge des caisses de Languedoc-Roussillon et de Normandie respectivement de 27% et 17% entre les deux années.

Le volume des recours des assurés des trois caisses adhérent au dispositif en 2013, Ile-de-France, Sud-est et Rhône-Alpes, n'a cessé de progresser entre 2012 et 2014. Ce volume a été multiplié par 3 entre 2012 et 2013 et par 1,5 entre 2013 et 2014. La part que représentent ces recours a ainsi progressé de 13 points entre 2012 et 2014.

L'adhésion des autres caisses au dispositif en 2014 a fait progresser le nombre de recours des assurés de ces caisses de près de 70% entre 2013 et 2014. La part qu'ils représentent est passée de 10% à 13%.

Tableau 1 : Répartition des recours au Médiateur reçus de 2012 à 2014 par année d'enregistrement et par caisse d'affiliation

Caisse du requérant	Recours 2012		Recours 2013		Recours 2014		Total recours	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Nord Picardie	163	17%	368	16%	476	17%	1 007	17%
Languedoc-R	180	19%	403	18%	293	10%	876	14%
Normandie	107	11%	172	8%	140	5%	419	7%
Centre	70	7%	85	4%	106	4%	261	4%
Caisses pilotes	520	54%	1028	46%	1 015	36%	2 563	42%
Ile-de-France	270	28%	753	33%	1 064	37%	2 087	34%
Sud Est	59	6%	152	7%	262	9%	473	8%
Rhône Alpes	37	4%	96	4%	144	5%	277	5%
Adhérent en 2013	366	38%	1 001	44%	1 470	51%	2 837	47%
Aquitaine	13	1%	25	1%	70	2%	108	2%
Midi Pyrénées	14	1%	39	2%	48	2%	101	2%
Bourgogne FC	11	1%	31	1%	35	1%	77	1%
Alsace Moselle	5	1%	25	1%	41	1%	71	1%
Bretagne	7	1%	19	1%	43	1%	69	1%
Auvergne	5	1%	13	1%	47	2%	65	1%
Nord Est	13	1%	20	1%	24	1%	57	1%
Pays de la Loire	7	1%	19	1%	28	1%	54	1%
Centre Ouest	8	1%	25	1%	20	1%	53	1%
Guadeloupe	1	0%	6	0%	12	0%	19	0%
Réunion	0	0%	3	0%	10	0%	13	0%
Guyane	2	0%	3	0%	3	0%	8	0%
Martinique	0	0%	2	0%	4	0%	6	0%
Les autres caisses	86	9%	230	10%	385	13%	701	11%
Total général	972	100%	2 259	100%	2 870	100%	6 101	100%

Source : Outil Médiateur

Champ : Recours au Médiateur de 2012 à 2014

Les volumes des recours au Médiateur reçus en 2014 n'ont pas été, dans la majorité des cas, proportionnels aux poids des caisses. Le nombre de recours envoyés par des assurés relevant de caisse comme Paris, Lille ou encore Montpellier est proportionnellement beaucoup plus important que le nombre de retraités en paiement à la charge de la caisse.

Tableau 2 : Répartition des recours au Médiateur en 2014 et des retraités en paiement selon la caisse du requérant

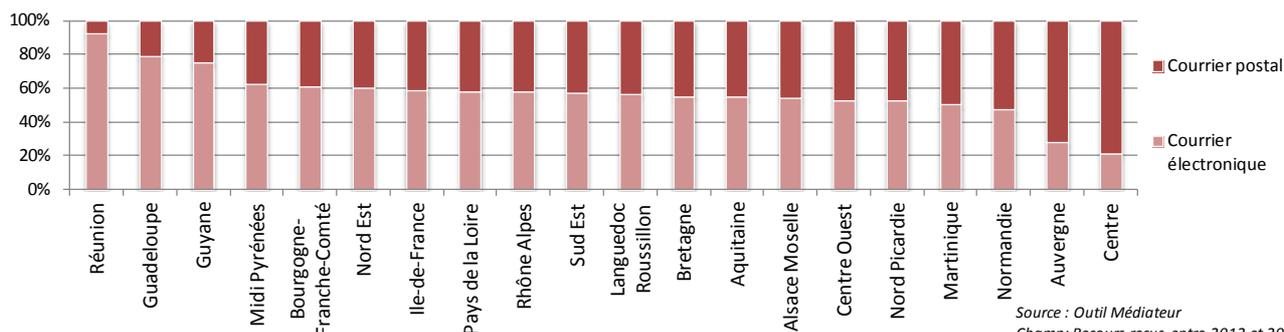
Caisse du requérant	Recours au Médiateur en 2014		Retraités en paiement fin 2014	
	Effectif	Proportion	Effectif	Proportion
Ile-de-France	1 064	37%	2 786 915	20%
Rhône-Alpes	144	5%	1 350 768	10%
Nord-Picardie	476	17%	1 186 565	9%
Sud-Est	262	9%	1 122 386	8%
Alsace-Moselle	41	1%	704 471	5%
Pays de la Loire	28	1%	698 373	5%
Normandie	140	5%	687 821	5%
Aquitaine	70	2%	662 833	5%
Bourgogne FC	35	1%	642 489	5%
Bretagne	43	2%	603 932	4%
Nord-Est	24	1%	582 081	4%
Midi-Pyrénées	48	2%	558 014	4%
Centre	106	4%	557 145	4%
Centre-Ouest	20	1%	519 559	4%
Languedoc-R	293	10%	501 469	4%
Auvergne	47	2%	323 976	2%
Réunion	10	0%	75 037	1%
Martinique	4	0%	57 914	0%
Guadeloupe	12	0%	55 852	0%
Guyane	3	0%	9 140	0%
Total	2 870	100%	13 686 740	100%

Source : Outil Médiateur Champ : Recours au Médiateur courant 2014

2.2 MOYENS DE CORRESPONDANCE UTILISES POUR RECOURIR AU MEDIATEUR

Internet a été le canal majoritairement privilégié par l'ensemble des assurés pour contacter les services du Médiateur. De 2012 à 2014, 54% de ceux ayant eu recours au dispositif ont formulé leurs demandes par mail alors que 46% ont opté pour le courrier papier. Les requérants relevant des CARSAT d'Auvergne et Centre ont été les moins enclins en proportion à utiliser le courrier électronique (respectivement 28% et 21%) contrairement aux requérants dépendant des CGSS qui ont été 78% à recourir à Internet certainement du fait de la distance.

Figure 5 : Répartition des recours en fonction du mode de correspondance privilégié et par caisse du requérant

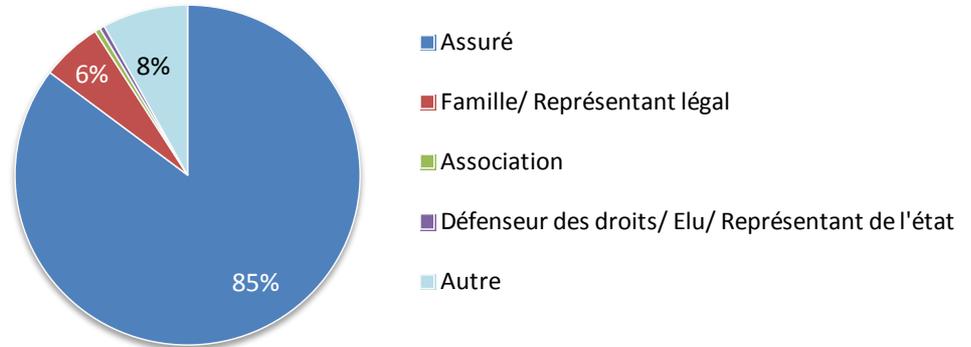


Source : Outil Médiateur
Champ : Recours reçus entre 2012 et 2014

2.3 STATUT DU DEMANDEUR

L'assuré a saisi lui-même le Médiateur dans 85% des cas. Dans les autres cas (15%), le Médiateur est saisi par la famille de l'assuré, un représentant légal, l'assistante sociale, une association ou d'autres Médiateurs, Défenseur des droits, élus ou représentants de l'Etat.

Figure 6 : Répartition des recours au Médiateur en fonctions du statut du requérant



Source : Outil Médiateur
Champ: Recours reçus entre 2012 et 2014

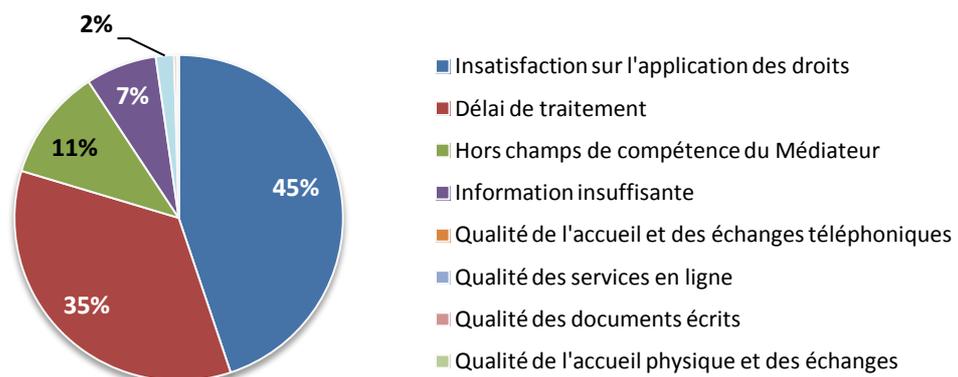
3. ANALYSE DE LA NATURE DES DEMANDES ADRESSEES AU MEDIEATEUR

3.1 MOTIFS DES RECOURS AU MEDIEATEUR

De 2012 à 2014, 45% des requérants ont saisi le Médiateur pour exprimer une insatisfaction en rapport avec l'application des droits et 35% pour manifester leur mécontentement concernant les délais de traitement de leurs dossiers.

Certaines sollicitations, exprimées par 11% des requérants, n'ont pas relevé du champ de la médiation de l'Assurance Retraite mais plutôt de la compétence des caisses régionales ou d'autres organismes de la sphère sociale (ex : signalement de décès, demande de retraite complémentaire, demande de rachats de cotisation,..).

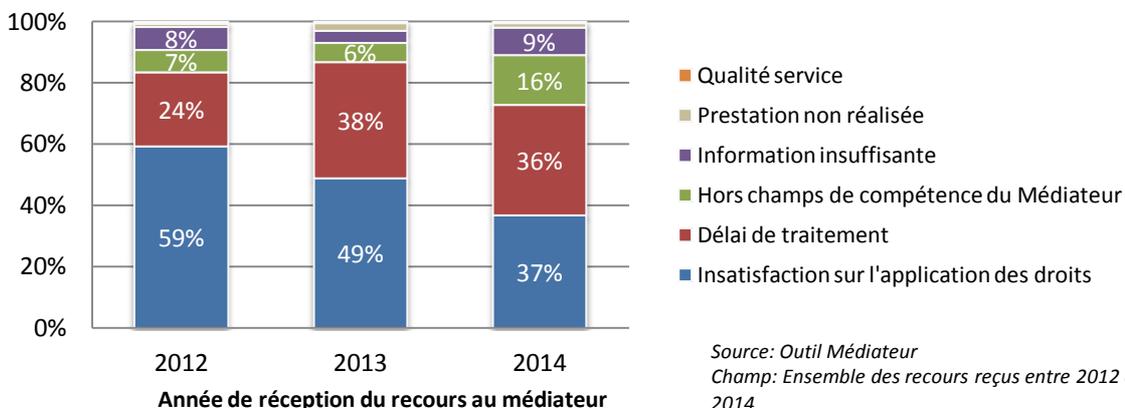
Figure 7 : Répartition des recours au Médiateur selon les motifs



Source Outil Médiateur
Champ: Recours reçus entre 2012 et 2014

Le pourcentage des requérants insatisfaits par l'application du droit a baissé entre 2012 et 2014, passant de 59% à 37%. En revanche, la part des recours liés aux délais de traitement a progressé passant de 24% en 2012 à 36% en 2014 avec un pic à 38% en 2013.

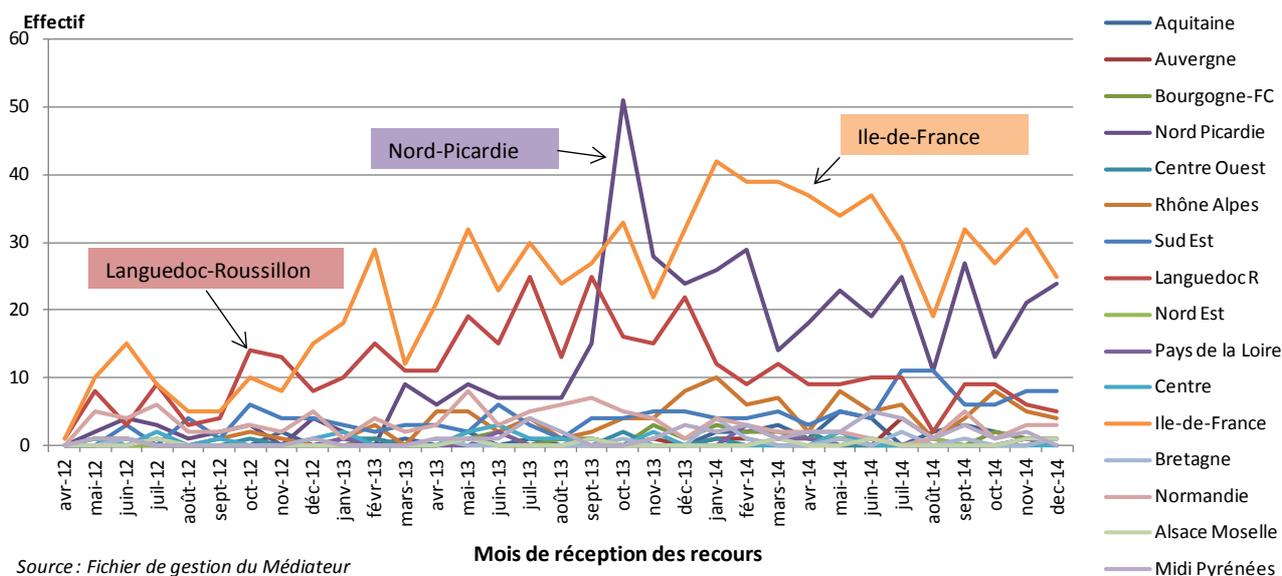
Figure 8 : Répartition du nombre global de recours au Médiateur selon les motifs, par année



L'évolution du volume des recours pour motif de « délais de traitement » entre 2012 et 2014 a subi d'importantes variabilités dans 3 caisses en particuliers : Ile-de-France, Nord-Picardie et Languedoc-Roussillon.

Les sollicitations en raison des délais de traitement ont atteint leur plus haut niveau en octobre 2013 chez les requérants relevant de la caisse de Nord-Picardie. Ce pic a été atteint de façon abrupte traduisant ainsi la situation particulière par laquelle passait la caisse à ce moment là. Chez les requérants d'Ile-de-France, la hausse s'est faite de manière progressive jusqu'à fin 2013 avant d'amorcer une légère baisse qui s'est poursuivie jusqu'à la fin 2014. Pour les requérants du Languedoc-Roussillon, les recours pour délais de traitement ont surtout progressé au cours de l'année 2013 pour ensuite revenir à un niveau relativement faible dès 2014.

Figure 9 : Evolution mensuelle par caisse du requérant du volume des recours au Médiateur pour motif de « délais de traitement »



De façon plus globale, les deux principaux motifs de recours au Médiateur sont l'insatisfaction liée à l'application du droit et les délais de traitement. Entre 2013 et 2014, on observe, pour plus de la moitié des caisses, une augmentation de la part des recours pour délais de traitements

Figure 10 : Répartition des recours par caisse et selon les motifs des demandes

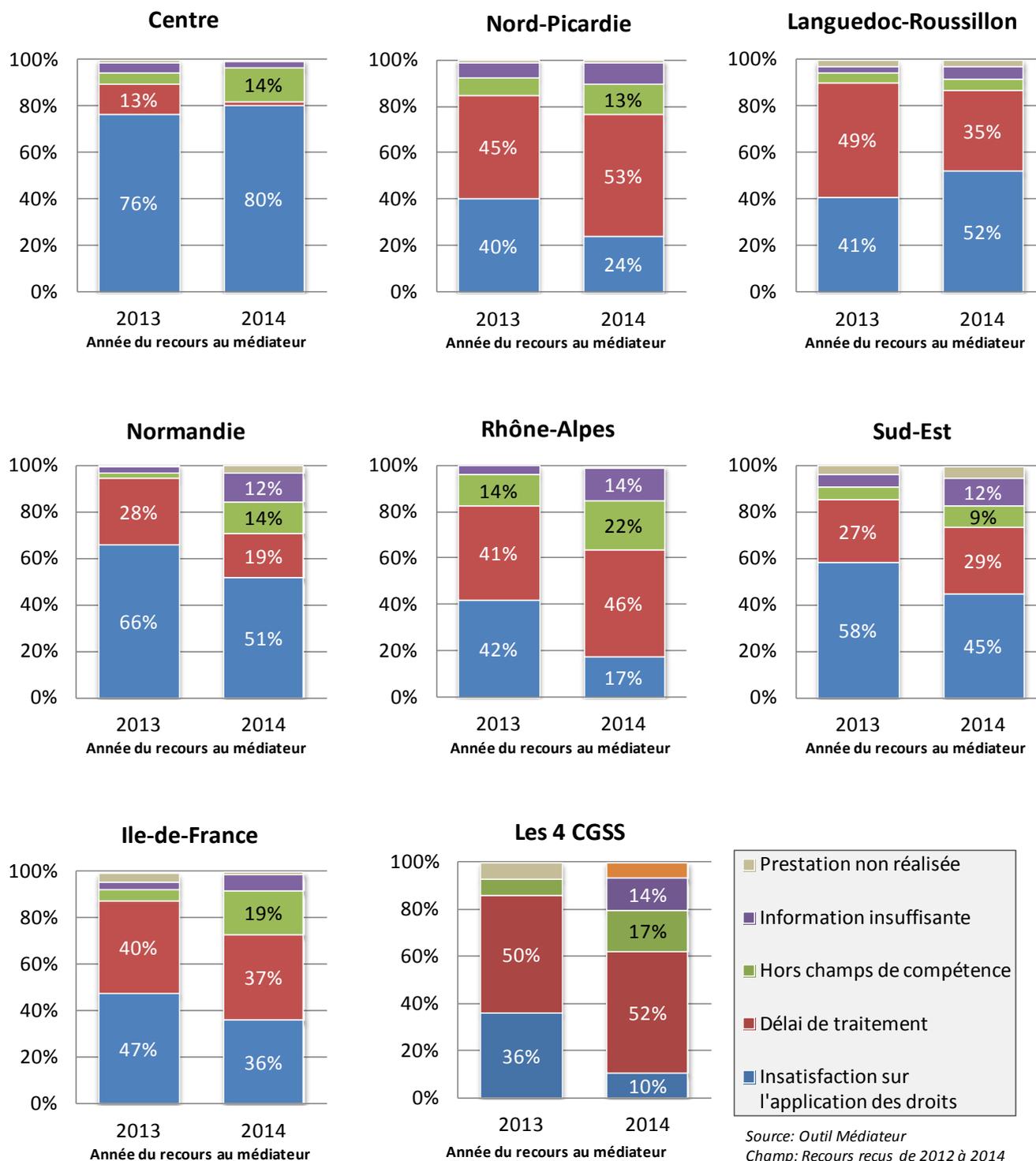
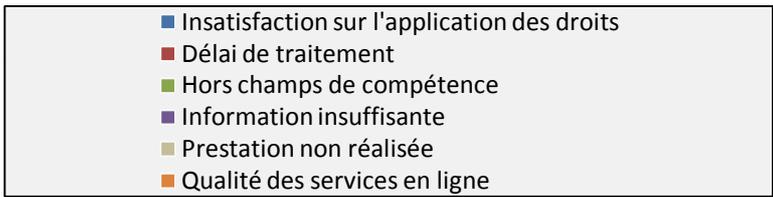


Figure 10 (suite) : Répartition des recours par caisse et selon les motifs des demandes



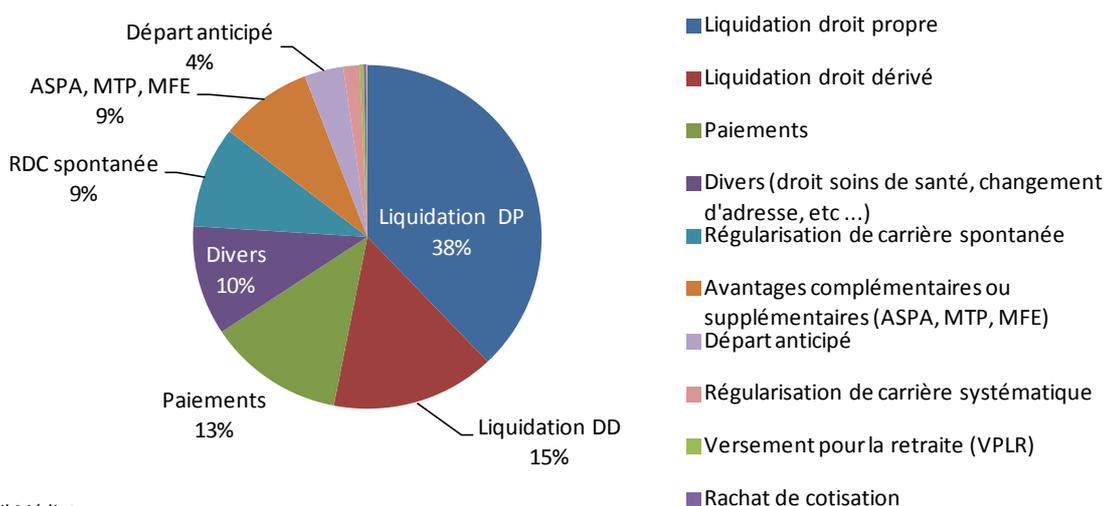
Source: Outil Médiateur

Champ: Recours reçus de 2012 à 2014

3.2 PRESTATIONS CONCERNEES PAR LES RECOURS AU MEDIATEUR

Les liquidations de droits propres et de droits dérivés représentent 53% des prestations sur lesquelles portent l'ensemble des recours au Médiateur (de 2012 à 2014). Les autres saisines concernent le paiement des prestations (13%), les régularisations de carrière spontanées (9%), les avantages complémentaires ou supplémentaires (9%) ou encore les départs en retraite anticipée (4%), les VPLR, les rachats de cotisations et l'action sociale.

Figure 11 : Répartition des recours selon la prestation concernée par la saisine



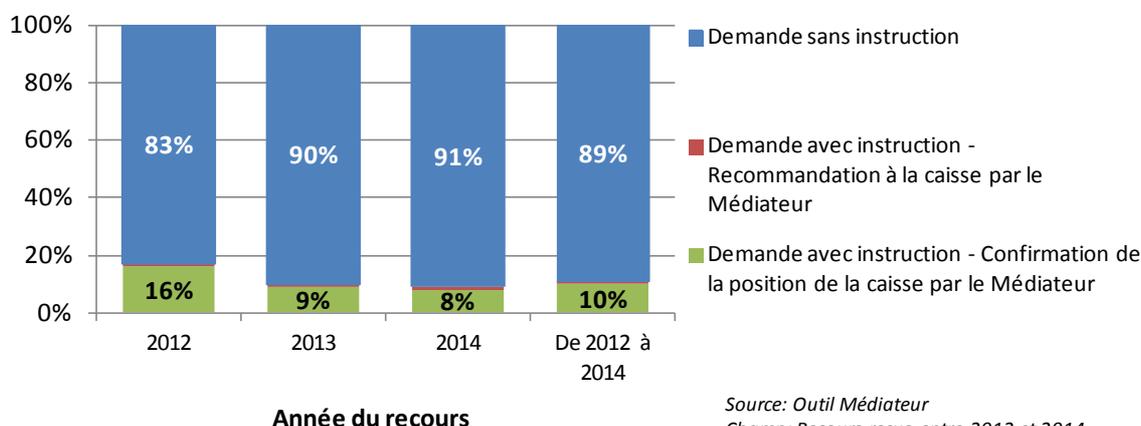
Source Outil Médiateur
Champ: Recours reçus entre 2012 et 2014 - Toutes les caisses

3.3 TRAITEMENT PAR LE MEDIATEUR DES RECOURS DEPOSES

89% des sollicitations adressées au Médiateur (5 423 recours) entre 2012 et 2014 n'ont pas impliqué une instruction par l'équipe de médiation car elles ne répondaient pas aux conditions d'accès au dispositif. Pour autant, elles n'ont pas été rejetées et ont pu bénéficier d'une réponse de la part du Médiateur en application du principe de considération dû aux assurés.

Concernant les recours instruits par l'équipe de médiation (11% des recours ; 678 dossiers), le médiateur a confirmé dans la majorité des cas (9 cas sur 10) la position de la caisse régionale ou de la Commission des Recours Amiable. 1% seulement des recours a donné lieu à une recommandation du Médiateur à la caisse afin que le dossier soit réexaminé.

Figure 12 : Répartition des recours en fonction de la suite donnée au dossier



Source: Outil Médiateur
Champ: Recours reçus entre 2012 et 2014

La part des recours ayant impliqué une instruction du Médiateur varie sensiblement selon la caisse d'une année sur l'autre. La CARSAT du Centre détient le taux le plus élevé de dossiers instruits par le médiateur (53% sur l'ensemble de la période), suivi par les CARSAT de Normandie (29%), de Bretagne (22%) et du Languedoc-Roussillon (21%). En revanche, pour la caisse d'Ile-de-France, seuls 3% des demandes ont impliqué une instruction du Médiateur en dépit du fait qu'un tiers de l'ensemble des recours a émané d'assurés dépendant de cette caisse.

En date du 31 décembre 2014, l'équipe de médiation a clôturé 669 des 678 dossiers instruits.

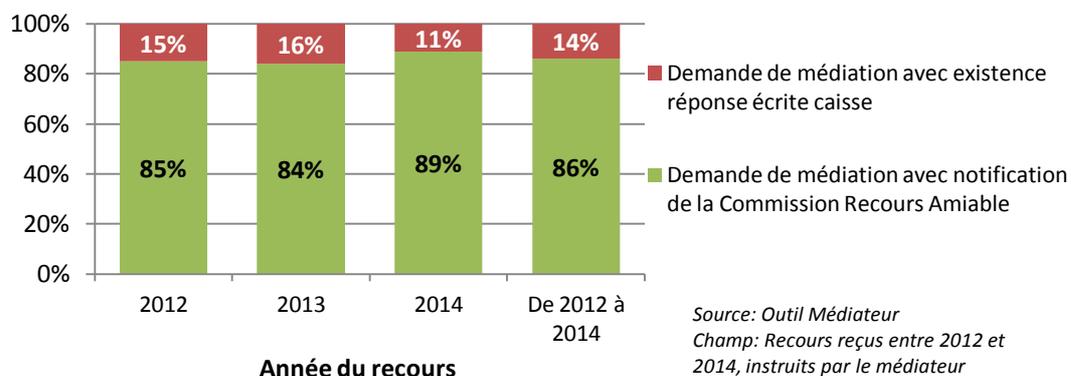
Tableau 3 : Pourcentages des recours clôturés suite à une instruction par le Médiateur pour chaque caisse

Caisse du requérant	Recours 2012		Recours 2013		Recours 2014		Total recours	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Alsace Moselle	1	20%	4	16%	2	5%	7	10%
Aquitaine	1	8%	3	12%	7	10%	11	10%
Auvergne	2	40%	0	0%	2	4%	4	6%
Bourgogne-FC	0	0%	1	3%	0	0%	1	1%
Bretagne	0	0%	2	11%	13	30%	15	22%
Centre	39	56%	52	61%	48	46%	139	53%
Centre Ouest	2	25%	2	8%	1	5%	5	9%
Ile-de-France	16	6%	24	3%	22	2%	62	3%
Languedoc Roussillon	37	21%	64	16%	83	29%	184	21%
Midi Pyrénées	1	7%	2	5%	1	2%	4	4%
Nord Est	2	15%	4	20%	0	0%	6	11%
Nord Picardie	19	12%	23	6%	34	8%	76	8%
Normandie	39	36%	57	33%	20	16%	116	29%
Pays de la Loire	0	0%	0	0%	1	4%	1	2%
Rhône Alpes	3	8%	4	4%	9	6%	16	6%
Sud Est	3	5%	8	5%	11	4%	22	5%
CGSS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total dossiers instruits	165	17%	250	10%	254	9%	669	11%

Source : Outil Médiateur - Champ : Ensemble des recours de 2012 à 2014, instruits et clôturés

En suivant les principes retenus pour la médiation, les seuls recours ayant été instruits par le Médiateur étaient ceux parvenant suite à une notification de la Commission Recours Amiable (86% des cas de 2012 à 2014) ou après la réception par l'assuré d'une réponse écrite de la caisse régionale consécutive à une première contestation (14% des cas de 2012 à 2014).

Figure 13 : Répartition des recours instruits par le Médiateur en fonction de leur qualification



Lorsque la sollicitation de l'assuré ne porte pas sur une décision de la caisse, le Médiateur n'est pas légitime pour intervenir et transmet la réclamation à la caisse pour traitement et réponse.

Ci-après, le détail des recours n'ayant pas nécessité une instruction du Médiateur. On y observe que la moitié des recours (51%) avaient pour objet de se renseigner sur un dossier précis et que près d'un quart des recours (23%) ont été formulés avant que la caisse n'ait pu répondre aux contestations de l'assuré.

Tableau 4 : Répartition des recours non instruits par le Médiateur en fonction de leur qualification

Causes de non instruction du recours	Année du recours clôturé sans instruction du Médiateur			
	2012	2013	2014	Total
Absence de contestation auprès de la caisse	11%	3%	8%	6%
Absence d'une réponse écrite de la caisse	30%	32%	12%	23%
Existence d'une décision rendue par le TASS ¹	2%	0%	0%	1%
Assuré en précontentieux avec la caisse	6%	7%	3%	5%
Procédure CRA ² en cours	4%	1%	1%	2%
Demande d'information sur un dossier précis	32%	46%	62%	51%
Recours portant sur un dossier en litige	1%	1%	0%	1%
Demande d'information sur l'offre de service de l'AR ³	7%	4%	8%	6%
Demande concernant un partenaire de l'AR ³	5%	4%	4%	4%
Autre	3%	2%	2%	2%
Total général	100%	100%	100%	100%

Source : Outil Médiateur - Champ : Ensemble des recours clôturés sans instruction

1 : TASS = Tribunal des affaires de la sécurité sociale – Aucune recours au Médiateur n'est possible après une décision rendue par le TASS

2 : CRA = Commission Recours Amiable

3 : AR = Assurance Retraite

4. TYPOLOGIE DES REQUÉRANTS

Parmi les 5 792 requérants au Médiateur qui se sont manifestés entre 2012 et 2014, 5 683 (98%) ont été identifiés via leur NIR² par le Système National de Gestion des Identifiants³ (SNGI). Les statistiques présentées dans ce qui suit portent donc uniquement sur les 5 683 individus identifiés au SNGI.

Parmi ces derniers :

- 4 667 (82%) sont retraités de la CNAV et sont connus au Système National Statistiques Prestataires (SNSP)⁴,
- 912 (16%) sont assurés du Régime Général mais non encore retraités,
- et 104 (2%) ne relèvent pas du Régime Général.

² **NIR** : Le numéro d'inscription au répertoire des personnes physiques est un code alphanumérique servant à identifier une personne dans le répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) géré par l'Insee. Il est construit à partir de l'état civil transmis par les mairies (sexe, année et mois de naissance, département et commune de naissance, numéro d'ordre du registre d'état civil).

³ **SNGI**: Le Système National de Gestion des Identités est un système de traitement automatisé mis en œuvre par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Situé sur le site informatique de Tours, ce fichier contient l'identité des personnes nées en France et les personnes nées à l'étranger qui viennent travailler en France à partir du numéro de sécurité sociale (NIR).

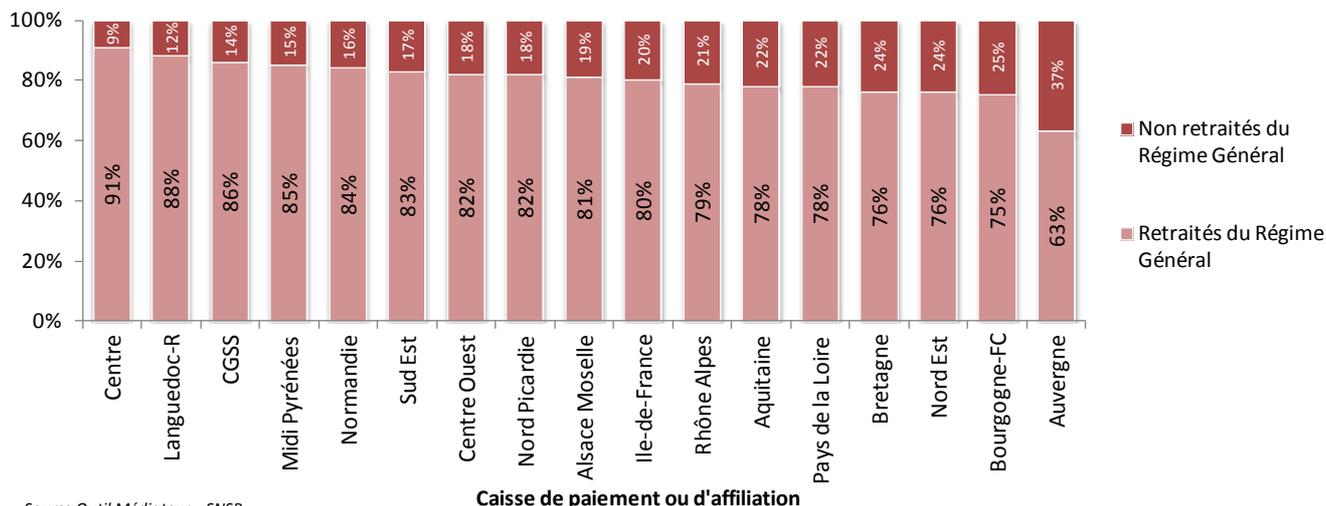
⁴ **SNSP** : Le Système National Statistiques Prestataires est un système d'information portant sur les retraités du Régime Général. Il extrait les données de gestion de toutes les bases régionales et permet ainsi de disposer d'une vue exhaustive de la population des retraités à fréquence mensuelle.

4.1 STATUT DES REQUÉRANTS VIS-A-VIS DU RÉGIME GÉNÉRAL

Entre 2012 et 2014, la part des retraités du Régime Général parmi les requérants du Médiateur a légèrement baissé passant de 83% en 2012 et 84% en 2013 à 80% en 2014.

82% de l'ensemble des requérants identifiés au SNGI sont retraités du Régime Général. Dans les caisses, ce taux varie de 63% en Auvergne à 91% en CARSAT Centre.

Figure 14 : Répartition des requérants du Médiateur dans leurs caisses de paiement ou d'affiliation en fonction de leur statut vis-à-vis du Régime Général

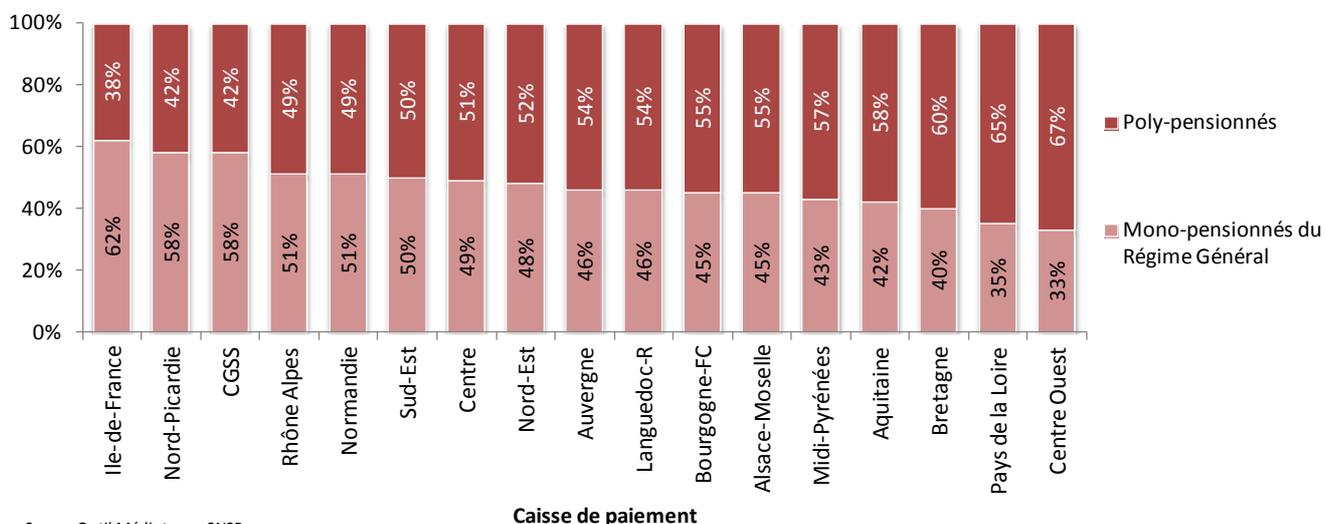


Source Outil Médiateur - SNSP
Champ: Requérants de 2012 à 2014 identifiés au SNGI

Parmi les requérants retraités, 54% ont effectué la totalité de leur carrière au Régime Général et 46% sont poly-assurés (affiliés à au moins deux régimes de base de sécurité sociale y compris le Régime Général). Cette répartition est proche de celle observée au niveau national pour l'ensemble des retraités du Régime Général, 58% de mono-pensionnés et 42% de poly-pensionnés (percevant une retraite de plusieurs régimes de base de sécurité sociale y compris le Régime Général).

La part des poly-pensionnés parmi les requérants retraités peut varier considérablement selon leur caisse de paiement. Ainsi ils sont 67% relevant de la CARSAT Centre-Ouest et 38% relevant de la CARSAT d'Ile-de-France.

Figure 15 : Répartition des requérants du Médiateur dans leurs caisses de paiement ou d'affiliation en fonction de leur statut vis-à-vis du Régime Général

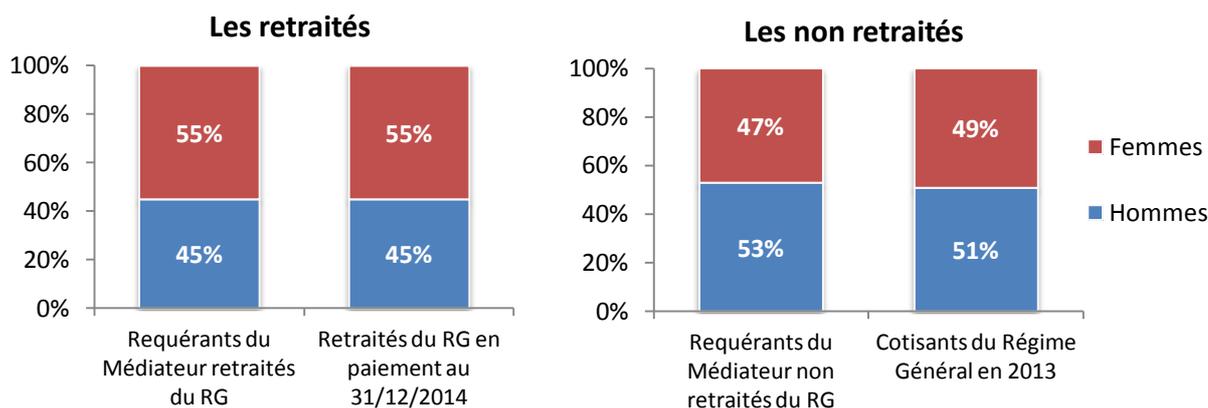


Source Outil Médiateur - SNSP
Champ: Requérants de 2012 à 2014 identifiés au SNGI

4.2 SEXE DES REQUERANTS

54% des requérants du Médiateur sont des femmes et 46% des hommes. Dans le groupe des requérants retraités du Régime Général, la part des femmes est de 55% et celle des hommes est de 45% ce qui correspond exactement à la répartition par sexe observée pour l'ensemble des retraités du Régime Général en paiement au 31 décembre 2014. Parmi les requérants non retraités du Régime Général, la répartition par sexe est différente, plus d'hommes que de femmes (47% de femmes et 53% d'hommes). Cette distribution est conforme à celle observée pour les cotisants du Régime Général en 2013 (49% de femmes et 51% d'hommes).

Figure 16 : Répartition des requérants par sexe selon qu'ils sont retraités du Régime Général ou non



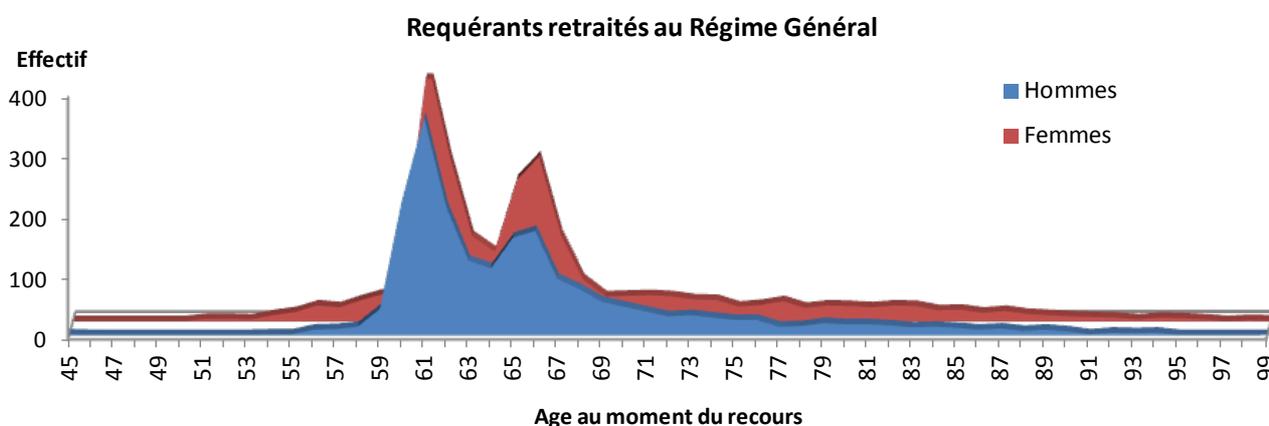
Source : Outil Médiateur – SNSP
Champ : Requérants de 2012 à 2014 identifiés au SNSP

4.3 AGE DES REQUERANTS

L'âge moyen du requérant au moment du recours est de 66 ans parmi les retraités et de 60 ans parmi les non retraités.

La distribution des requérants retraités du Régime Général par âge est bimodale et est conforme à celle observée pour les liquidations des retraites au niveau national. Elle présente un premier pic autour de la 60^{ème} année de l'assuré et un deuxième pic, moins important que le premier, autour du 65^{ème} anniversaire.

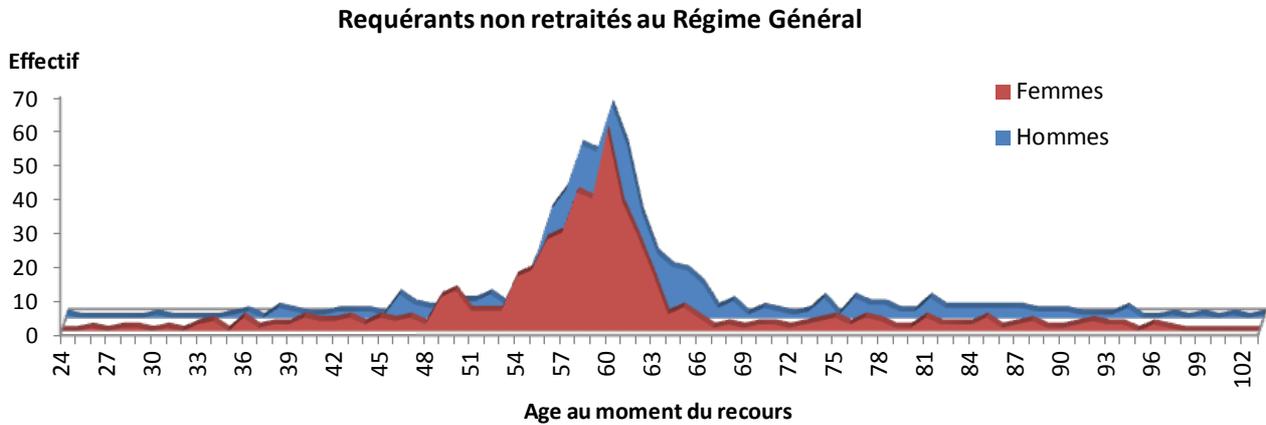
Figure 17 : Répartition des requérants du Médiateur et retraités au Régime Général par âge et selon le sexe



Source Outil Médiateur - SNSP
Champ: Ensemble des requérants retraités au Régime Général identifiés au SNGI

L'aire des requérants non retraités du Régime Général par âge et par sexe est généralement comprise entre 55 et 65 ans et plutôt symétrique autour de 61 ans. L'amplitude de la série des âges des requérants non retraités est plus élevée que celle des requérants retraités, le minimum d'âge au moment de la demande étant de 24 ans et le maximum de 102 ans.

Figure 18 : Répartition des requérants du Médiateur et non retraités au Régime Général par âge et selon le sexe



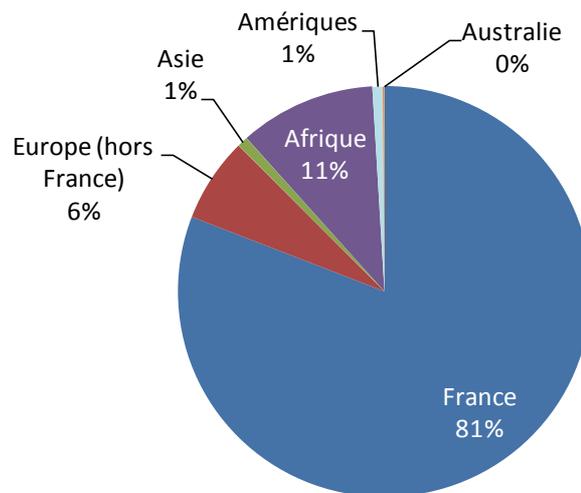
Source Outil Médiateur - SNSP
Champ: Ensemble des requérants non retraités au Régime Général identifiés au SNGI

4.4 LIEU DE RESIDENCE DES REQUERANTS RETRAITES DU REGIME GENERAL

81% des retraités du Régime Général ayant sollicité le Médiateur depuis la mise en place du dispositif résident en France et 19% résident dans une soixantaine de pays étrangers sur les cinq continents. Comparativement, la part des retraités de la CNAV payés au 31/12/2014 et résidant à l'étranger est de 9% d'où une surreprésentation des résidents à l'étranger parmi des requérants du Médiateur retraités de la CNAV.

En 2014, 60% des requérants retraités résidant à l'étranger habitent en Algérie (42%) et en Espagne (18%).

Figure 19 : Répartition des requérants du Médiateur retraités du Régime Général selon leur lieu de résidence en 2014



Source Outil Médiateur - SNSP
Champ: Ensemble des requérants retraités de la CNAV identifiés au SNGI

Au niveau régional, hormis ceux dépendant de la CARSAT du Centre-Ouest, les résidents à l'étranger sont en surreprésentation même lorsque leur caisse de paiement n'est pas un pôle de compétence⁵ pour l'étranger : cas de la CARSAT du Languedoc-Roussillon.

Tableau 5 : Pourcentages des requérants prestataires en fonction de leur lieu de résidence (en 2014) et comparaison avec l'ensemble des retraités en paiement

Caisse de paiement	Recours au Médiateur au 31/12/2014				Retraités en paiement au 31/12/14	
	Les résidents en France		Les résidents à l'étranger		Les résidents en France	Les résidents à l'étranger
	Nb	%	Nb	%	%	%
Alsace Moselle	37	69%	17	31%	84%	16%
Aquitaine	80	95%	4	5%	97%	3%
Auvergne	19	46%	22	54%	90%	10%
Bourgogne-FC	44	80%	11	20%	93%	7%
Bretagne	47	98%	1	2%	99%	1%
Centre	189	85%	34	15%	95%	5%
Centre Ouest	41	98%	1	2%	98%	2%
Ile-de-France	1 081	71%	440	29%	80%	20%
Languedoc Roussillon	661	91%	66	9%	96%	4%
Midi Pyrénées	79	95%	4	5%	97%	3%
Nord Est	32	73%	12	27%	91%	9%
Nord Picardie	687	88%	96	12%	92%	8%
Normandie	303	94%	18	6%	97%	3%
Pays de la Loire	37	92%	3	8%	99%	1%
Rhône Alpes	152	74%	53	26%	90%	10%
Sud Est	256	72%	102	28%	92%	8%
CGSS	6	84%	32	16%	100%	0%
ENSEMBLE	3 777	81%	890	19%	91%	9%

Source : Outil Médiateur – SNSP

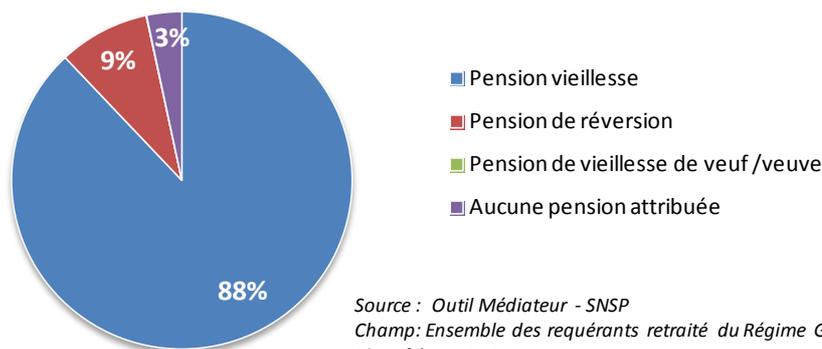
Champ : Ensemble des requérants prestataires du RG identifié au SNGI et au SNSP

⁵ La branche retraite du Régime Général a désigné pour chaque pays de l'Union européenne ainsi que pour chaque pays avec lequel la France a signé une convention de Sécurité sociale, une caisse régionale, dite pôle de compétence. Cette démarche a pour objectif de faciliter les échanges avec les organismes étrangers et d'assurer le traitement par la caisse régionale des dossiers des assurés résidant dans le ou les pays dont elle est en charge.

4.5 AVANTAGES VIEILLESSE SERVIS AUX REQUÉRANTS RETRAITÉS DU RÉGIME GÉNÉRAL

88% de l'ensemble des retraités du Régime Général ayant saisi le Médiateur entre 2012 et 2014 sont titulaires d'au moins une pension de vieillesse de droit propre servie par la CNAV au 31 décembre 2014. 9% touchent uniquement une pension de réversion et 3% ne perçoivent aucune pension du Régime Général (paiement suspendu notamment suite au décès du retraité et clôture des droits). Il est important de souligner que cette répartition observée en date du 31 décembre 2014 ne reflète pas nécessairement la situation des assurés au moment de la réception des recours par l'équipe du Médiateur.

Figure 20 : Répartition des requérants retraités selon la catégorie de l'avantage principal servi par le Régime Général au 31/12/2014



18% des requérants retraités sont titulaires d'une pension d'ex-invalidé ou pour inaptitude au travail en tant qu'avantage principal au 31 décembre 2014. Ce taux est d'un niveau très proche de celui observé pour l'ensemble des retraités au Régime Général en paiement fin 2014 (16%). En revanche, les titulaires d'un droit dérivé servi sans droit direct au Régime Général sont en surreprésentation parmi les requérants, 9% contre 6% dans la population globale des retraités de la CNAV.

Tableau 6 : Répartition des requérants prestataires en fonction de leur avantage vieillesse principal au 31/12/2014

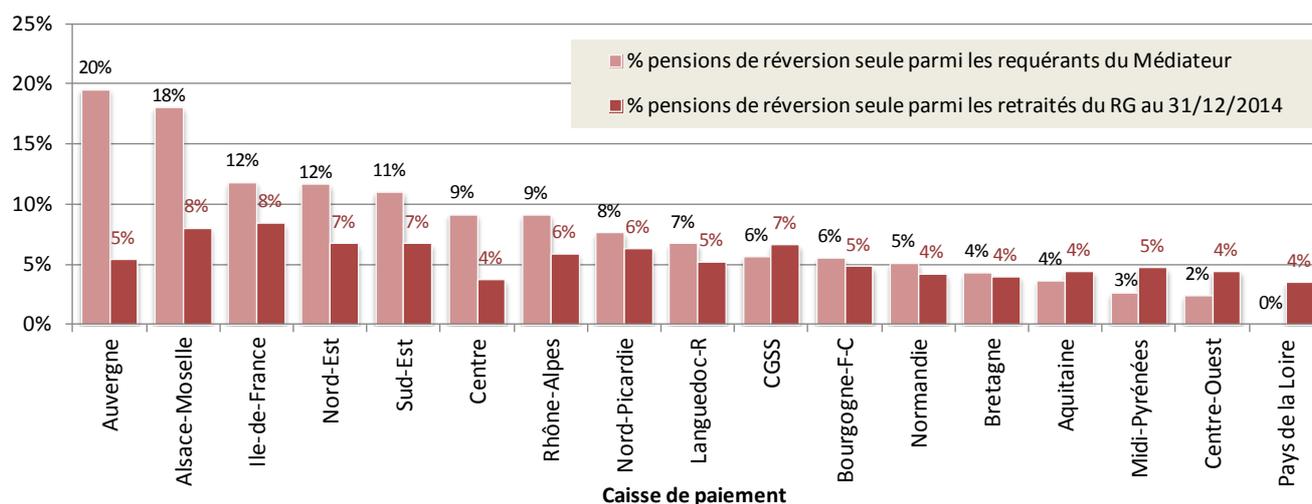
Avantage principal au 31/12/2014	Catégorie de l'avantage principal au 31/10/2013	Effectif	%
Pension vieillesse		4 106	91%
	Pension de vieillesse normale	3 292	73%
	Pension de substitution d'invalidité	266	6%
	Pension inapte au travail	529	12%
	Pension vieillesse au titre de la pénibilité	19	0%
Pension de réversion		404	9%
	Pension de réversion réduite	44	1%
	Pension de réversion normale	360	8%
Pension de vieillesse de veuf / veuve		2	0%
	Pension de veuvage issue d'une pension d'invalidité	2	0%
Total général avantages principaux		4 512	100%
Pas d'avantage attribué à cette date		155	

Source : Outil Médiateur – SNSP

Champ : Ensemble des requérants retraités du Régime Général identifiés au SNGI

Au niveau régional, selon la caisse de paiement, la part des requérants retraités titulaires d'une pension de réversion non associée à un droit propre peut atteindre des niveaux dépassant largement ceux observés au sein de la caisse pour l'ensemble des retraités en paiement au 31 décembre 2014 (exemple : Auvergne, 20% vs 5%; Alsace-Moselle, 18% vs 8%). Ce constat est en rapport avec la part que représentent les résidents à l'étranger parmi les requérants du Médiateur. En effet et à titre d'exemple, les requérants retraités de la CARSAT d'Auvergne sont cinq fois plus nombreux que l'ensemble des retraités de la caisse à résider à l'étranger et ils sont quatre fois plus nombreux à percevoir une pension de droit dérivé seule.

Figure 21 : Proportion des retraités du Régime Général titulaires d'une pension de réversion en tant qu'avantage principal parmi les requérants du Médiateur et parmi l'ensemble des retraités du Régime Général



Source : Outil Médiateur - SNSP
Champ: Ensemble des requérants retraités du Régime Général en paiement au 31/12/2014

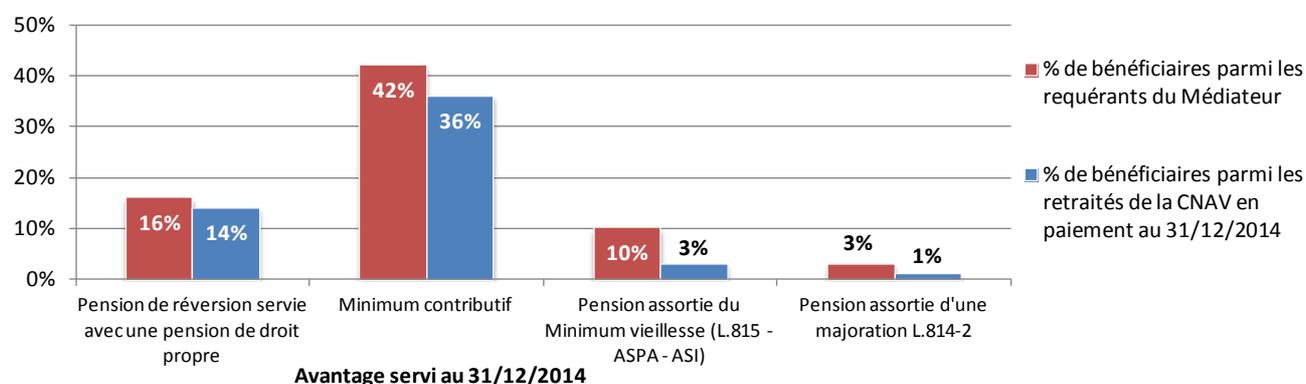
L'avantage vieillesse principal servi aux retraités par la CNAV peut être cumulé à d'autres avantages complémentaires ou associé à un avantage de droit dérivé.

Les requérants titulaires d'un droit propre servi avec un droit dérivé disposent d'un poids équivalent à celui observé parmi les retraités du Régime Général (16% vs 14%).

Les bénéficiaires d'un minimum contributif sont proportionnellement plus nombreux parmi les requérants du Médiateur que parmi l'ensemble des retraités (42% vs 36%).

Concernant les bénéficiaires d'une pension assortie d'un minimum vieillesse ou d'une majoration L814, ils sont trois fois plus présents parmi les retraités ayant sollicité le médiateur (10% vs 3% ; 3% vs 1%).

Figure 22 : Part des prestataires bénéficiant d'un type d'avantage complémentaire ou de droit dérivé associé à un avantage principal, servi par la CNAV au 31/12/2014 parmi les requérants du Médiateur et parmi les retraités du RG



Source : Outil Médiateur - SNSP
Champ: Ensemble des requérants retraités du Régime Général en paiement au 31/12/2014

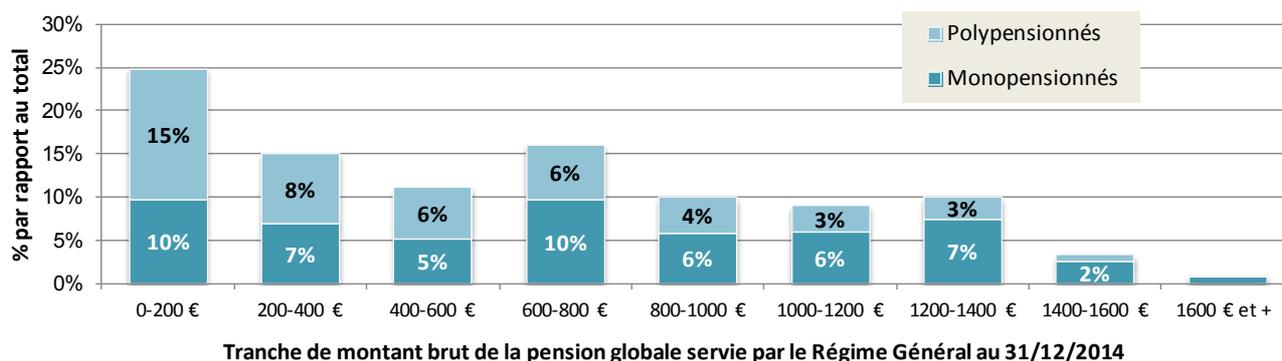
4.6 MONTANT DE LA PENSION GLOBALE⁶ SERVIE PAR LE RÉGIME GÉNÉRAL DES REQUÉRANTS RETRAITÉS

En date du 31 décembre 2014, 25% des prestataires ayant formulé un recours auprès du Médiateur ont perçu de la CNAV une pension de retraite mensuelle allant de quelques centimes (moins de 1 €) à 200 € bruts.

Le montant médian de la pension globale mensuelle calculé pour les requérants au Médiateur s'établit à 622€ et le montant moyen à 645€, un montant très proche de celui de la retraite globale mensuelle servie en moyenne à l'ensemble des retraités de la CNAV au 31 décembre 2014 (658€).

La majorité des retraites les plus faibles a été servie à des poly-pensionnés tandis que les retraites les plus élevées ont été attribuées à des mono-pensionnés du Régime Général et le montant mensuel maximum atteint ici 2 178€ brut.

Figure 23 : Répartition des requérants prestataires en paiement par tranches de montant de la pension globale servie par le Régime Général au 31/12/2014

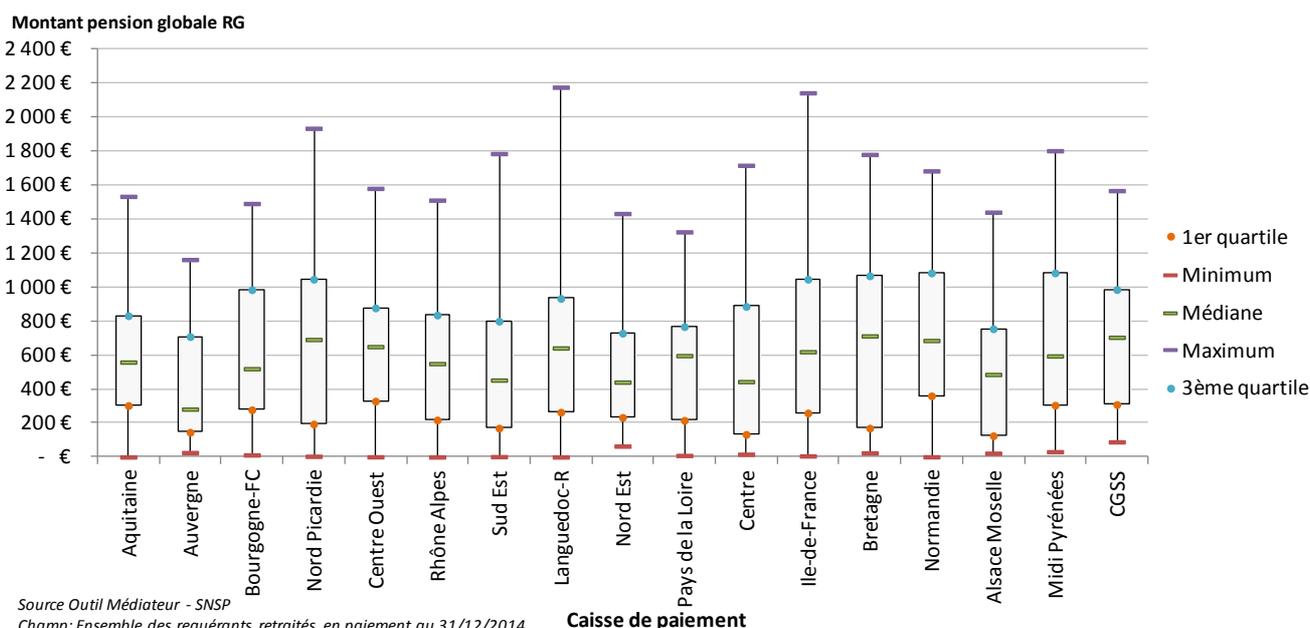


Source : Outil Médiateur - SNSP

Champ : Ensemble des requérants retraités du Régime Général en paiement au 31/12/2014

Le niveau de la pension mensuelle servie par la CNAV est très variable d'une caisse à l'autre. Ainsi, la pension médiane en Auvergne, 282€, est deux fois et demie plus faible que la pension médiane en Bretagne, 713€.

Figure 24 : Répartition des requérants retraités en paiement en fonction du montant brut mensuel de la pension globale servie par le Régime Général au 31/12/2014 – Box Plot



⁶ Voir glossaire

Un quart des requérants retraités dépendant des CARSAT d'Alsace-Moselle, Centre, Auvergne, Sud-Est, Bretagne et Nord-Picardie touchent une pension globale mensuelle de la CNAV inférieure à 200€ brut (1^{er} quartile). Parmi cette frange de retraités, beaucoup résident à l'étranger, sont poly-pensionnés ou ne sont titulaires que d'une pension de droit dérivé seule au Régime Général.

On constate également qu'un autre quart des retraités (3^{ème} quartile) touchent des retraites supérieures à au moins 700€ par mois quelque soit leur caisse de paiement.

Tableau 7 : Montants moyens de la pension globale mensuelle servie au 31/12/2014 et quelques indicateurs de position

Caisse de paiement	Montant brut de la pension globale servie par la CNAV au 31/12/2014 aux requérants du Médiateur				
	Montant moyen	Ecart avec la moyenne RG	1er quartile (*)	Médiane (**)	3ème quartile (***)
Aquitaine	597 €	-12 €	303 €	559 €	832 €
Auvergne	406 €	-192 €	146 €	282 €	709 €
Bourgogne-FC	624 €	-27 €	278 €	520 €	985 €
Nord Picardie	702 €	+25 €	194 €	692 €	1 047 €
Centre Ouest	647 €	+47 €	329 €	650 €	878 €
Rhône Alpes	560 €	-118 €	218 €	550 €	836 €
Sud Est	526 €	-96 €	170 €	453 €	800 €
Languedoc-R	650 €	+73 €	264 €	642 €	934 €
Nord Est	535 €	-109 €	233 €	441 €	729 €
Pays de la Loire	557 €	-108 €	216 €	597 €	768 €
Centre	545 €	-120 €	133 €	444 €	887 €
Ile-de-France	668 €	-55 €	259 €	620 €	1 047 €
Bretagne	658 €	+54 €	170 €	713 €	1 067 €
Normandie	721 €	+27 €	360 €	686 €	1 084 €
Alsace Moselle	523 €	-107 €	125 €	486 €	755 €
Midi Pyrénées	656 €	+59 €	305 €	595 €	1 084 €
CGSS	696 €	+64 €	309 €	705 €	986 €

Source : Outil Médiateur – SNSP

Champ : Ensemble des requérants retraités du Régime Général en paiement au 31/12/2014

(*) 25% des retraités touchent une pension mensuelle inférieure à la valeur du 1^{er} quartile.

(**) Une première moitié (50%) des retraités touche une pension mensuelle inférieure à la valeur de la médiane et l'autre moitié touche une pension mensuelle supérieure à la valeur de la médiane.

(***) 25% des retraités touchent une pension mensuelle supérieure à la valeur du 3^{ème} quartile.

4.7 SITUATION DES REQUÉRANTS RETRAITÉS AU REGARD DU PRELEVEMENT SOCIAL : LA CRDS

Parmi l'ensemble des retraités ayant eu recours au dispositif de médiation, 43% ne sont pas redevables, en date du 31 décembre 2014, de la CRDS (Contribution à la réduction de la dette sociale). Ce taux est supérieur à celui observé au niveau national pour l'ensemble des retraités du Régime Général (30%) et s'explique notamment par la surreprésentation parmi les demandeurs des résidents à l'étranger qui sont exonérés de ce prélèvement social s'ils ne sont pas domiciliés en France pour l'impôt sur le revenu.

La part des requérants retraités non assujettis à la CRDS est au dessus du taux observé au niveau régional pour la majorité des caisses de paiement.

Tableau 8 : Répartition des retraités en fonction de leur situation au regard du prélèvement de la CRDS

Caisse de paiement	Recours au Médiateur au 31/12/2014		Retraités en paiement au 31/12/2014	
	Non assujettis à la CRDS	Assujettis à la CRDS	Non assujettis à la CRDS	Assujettis à la CRDS
Aquitaine	39%	61%	30%	70%
Auvergne	59%	41%	36%	64%
Bourgogne-FC	36%	64%	30%	70%
Nord Picardie	36%	64%	34%	66%
Centre Ouest	29%	71%	30%	70%
Rhône Alpes	46%	54%	30%	70%
Sud Est	53%	47%	35%	65%
Languedoc-R	37%	63%	35%	65%
Nord Est	52%	48%	33%	67%
Pays de la Loire	23%	77%	24%	76%
Centre	34%	66%	26%	74%
Ile-de-France	51%	49%	35%	65%
Bretagne	31%	69%	25%	75%
Normandie	30%	70%	26%	74%
Alsace Moselle	49%	51%	36%	74%
Midi Pyrénées	41%	59%	37%	63%
CGSS	55%	45%	68%	32%
TOTAL	43%	57%	30%	70%

Source : Outil Médiateur – SNSP

Champ : Ensemble des requérants retraités du Régime Général en paiement au 31/12/2014

5. SYNTHÈSE

Le dispositif de médiation de l'Assurance Retraite a été fortement sollicité durant les phases d'expérimentation en 2012 et de développement en 2013 et 2014. Durant ces trois années, 6 101 recours ont été enregistrés.

La montée en charge du dispositif s'est faite progressivement jusqu'à obtenir l'adhésion de toutes les caisses à la fin de l'année 2014.

En plus de la campagne de communication sur le rôle du Médiateur ciblant particulièrement les assurés des caisses adhérentes, internet et l'utilisation du mail ont facilité l'accès à ce nouveau service pour plus de la moitié des requérants.

Victime de son succès, le dispositif de médiation a attiré dans neuf cas sur dix des assurés dont l'instruction ne relève pas du Médiateur mais plutôt de leur caisse régionale. Les recours ont porté dans plus de la moitié des cas sur des demandes ne rentrant pas dans le champ de la médiation, sur les délais des traitements, sur l'insuffisance de l'information et sur la qualité des services en ligne, de l'accueil physique et téléphonique et des documents écrits. Ces recours sont à lier aux difficultés conjoncturelles auxquelles ont été confrontées certaines caisses en 2013 et en 2014, en particulier Nord-Picardie et Languedoc-Roussillon. Les recours pour délais de traitement ont introduit un biais dans l'étude de la typologie des requérants auprès du Médiateur. Des assurés s'interrogeant sur l'état d'avancement de leurs dossiers ou échouant à établir un contact avec leurs caisses, sont venus gonfler les effectifs des saisines et perturber ainsi la vision qu'on pouvait se faire de la population ciblée par le dispositif de médiation.

L'analyse descriptive qui a porté sur l'ensemble des assurés ayant saisi le Médiateur et plus particulièrement sur ceux qui sont déjà prestataires du Régime Général, a permis d'observer les similitudes et les dissemblances entre ces derniers et l'ensemble des retraités de la CNAV.

Les prestataires résidant à l'étranger sont en surreprésentation parmi les requérants du Médiateur. C'est également le même constat pour les titulaires d'une pension de réversion servie en tant qu'avantage principal (non associée à un avantage de droit propre), les bénéficiaires d'un avantage de minimum vieillesse et les titulaires du minimum contributif.

L'attractivité exercée par le nouveau dispositif sur les assurés n'a pas été la même selon la caisse du requérant. Les assurés relevant de la caisse Centre, une caisse pilote ayant intégré le dispositif dès sa mise en place, ont été relativement peu nombreux à saisir le Médiateur. Mais ce sont ces derniers qui présentent le profil qui se rapprocherait le plus de celui de l'assuré éligible à la médiation du fait que le taux d'instruction de leurs recours a été le plus élevé (53%). Les requérants affiliés à la CARSAT Centre recourent beaucoup moins à l'utilisation du courriel électronique (21%) lui privilégiant le courrier postal (79%) et ils sont trois fois moins nombreux à solliciter le Médiateur pour motif de délais de traitement. Le montant de leur pension moyenne est très en dessous de la moyenne de la caisse (-120€) ce qui fait d'eux des assurés fragiles.

Les résultats que produit cette étude tendent à montrer que le dispositif de médiation de l'Assurance Retraite est ouvert à toutes les composantes de la population des retraités du Régime Général même si on observe une surreprésentation des prestataires les plus fragiles.

6. GLOSSAIRE

Droit propre et droit dérivé : Dans le droit de la sécurité sociale, le salarié dispose d'un droit propre à obtenir la prise en charge par les organismes sociaux des prestations prévues par le Code de la Sécurité sociale. Ces avantages sont aussi servis à la famille du salarié, conjoint marié ou non, enfants ou adultes à charge. Ces personnes ne bénéficient donc des prestations sociales qu'en raison seulement de leur lien avec le travailleur. On dit qu'elles bénéficient de droits dérivés.

Pension de réversion : La pension de réversion correspond à une partie de la retraite dont bénéficiait ou aurait pu bénéficier l'assuré décédé (salarié ou fonctionnaire). Elle est versée, si certaines conditions sont remplies, au conjoint survivant, ex-conjoint(s), et (ses) ex-conjoint(s) ou aux orphelins (si le défunt était fonctionnaire). La pension de réversion est un droit dérivé.

Pension vieillesse au titre de l'inaptitude : Les assurés reconnus médicalement inaptes au travail peuvent bénéficier, dès 60 ans, d'une pension de vieillesse au titre de l'inaptitude au travail, à taux plein, quel que soit leur nombre de trimestres de cotisation retraite. L'inaptitude au travail doit être reconnue par le médecin-conseil de la caisse de retraite.

Pension de substitution d'invalidité : La pension d'invalidité cesse d'être versée dès lors que le bénéficiaire atteint l'âge légal de la retraite et est remplacée par la retraite calculée au taux plein.

Pension vieillesse au titre de la pénibilité : Introduite par la réforme des retraites de 2010, la retraite pour pénibilité a pris effet au 1^{er} juillet 2011. Ce dispositif permet de partir à la retraite à taux plein dès l'âge de 60 ans, sous certaines conditions, pour des assurés justifiant d'un taux d'incapacité permanente reconnue suite à une maladie professionnelle ou un accident du travail ayant entraîné des lésions identiques à celles indemnisées au titre d'une maladie professionnelle.

Pension de veuvage issue d'une pension d'invalidité : Une personne invalide âgée de moins de 55 ans peut bénéficier d'une pension d'invalidité de veuf (ve) au décès de son conjoint si celui-ci est titulaire d'une pension de vieillesse ou d'invalidité ou susceptible de l'être

Le minimum contributif : Il bénéficie aux assurés ayant cotisé sur de faibles revenus, et remplissant les conditions d'une retraite à taux plein Il est attribué quels que soient les revenus dont dispose le retraité en plus de ses pensions. En revanche, il ne peut pas porter la somme des pensions de retraite perçues dans l'ensemble des régimes (de base et complémentaire) au-dessus d'un certain montant (1 120 euros depuis le 1^{er} février 2014). Si ce montant est dépassé, le minimum contributif est réduit en proportion.

Le minimum vieillesse : appelé aujourd'hui allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa), est attribué à certaines personnes âgées sous conditions de ressources. Il garantit un niveau minimum aux personnes âgées Cette allocation est servie en complément des ressources de l'assuré dans la limite d'un plafond-

La majoration L814-2 : la majoration article L814-2 est un complément de retraite. Elle permet de porter le montant de la pension ou celui de la majoration conjoint au montant de l'allocation aux vieux travailleurs salariés. Cette majoration n'est plus attribuée depuis le 1^{er} janvier 2006 mais continue à être servie pour les droits en paiement.

Pension de retraite globale servie par le Régime Général : Le montant global correspond au montant de la retraite (avant prélèvements sociaux) tous compléments de pension inclus (majoration L.814-2 et allocations du minimum vieillesse comprises).

Cnav Retraite
& Action
sociale
— Sécurité sociale —

Caisse nationale d'assurance vieillesse
110, avenue de Flandre
75951 Paris cedex 19
www.lassuranceretraite.fr



Retrouvez-nous sur www.lassuranceretraite.fr,
Facebook, notre application mobile **Retraite Sécu** et **Twitter**.