

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 21 mars 2012 à 9h30
« Droit à l'information en matière de retraite »

Document N°5
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

**La mise en œuvre des nouvelles dispositions prévues par la loi n°2010-1330
du 9 novembre 2010, portant réforme des retraites**

Gip Info Retraite

La loi du 9 novembre 2010 a étendu le droit à l'information en créant trois nouveaux services : l'information des nouveaux assurés, l'entretien à partir de 45 ans et le relevé de situation individuelle en ligne. Les études menées au sein du Gip ont conduit à définir les modalités de mise en œuvre des nouveaux services et les évolutions indispensables du système d'information commun afin que les services soient proposés aux assurés dès 2012.

Les travaux ont été menés en étroite concertation avec la Direction de la Sécurité Sociale qui préparait dans le même temps les textes réglementaires d'application de la loi.

1. L'information des nouveaux assurés

Les termes de la loi du 9 novembre 2010 (article 6)

« Dans l'année qui suit la première année au cours de laquelle il a validé une durée d'assurance d'au moins deux trimestres dans un des régimes de retraite légalement obligatoires, l'assuré bénéficie d'une information générale sur le système de retraite par répartition, notamment sur les règles d'acquisition de droits à pension et l'incidence sur ces derniers des modalités d'exercice de son activité et des événements susceptibles d'affecter sa carrière. Cette information rappelle la possibilité ... en cas d'emploi à temps partiel ou en cas d'emploi dont la rémunération ne peut être déterminée selon un nombre d'heures travaillées, de maintenir à la hauteur du salaire correspondant au même emploi exercé à temps plein l'assiette des cotisations destinées à financer l'assurance vieillesse. »

Les modalités de l'envoi du document d'information générale

En 2012, le document d'information générale sera envoyé pour la première fois aux nouveaux assurés, soit environ 900 000 personnes.

Le régime expéditeur du document est le régime de retraite auquel est rattachée cette première activité de l'assuré, de manière à envoyer un et un seul document à chaque personne. Lorsque l'assuré a des droits dans deux régimes, par exemple pour les salariés du secteur privé, la répartition des envois s'effectue en fonction du mois de naissance. S'il a des droits dans plusieurs régimes de base, un ordre de priorité a été défini.

Le décret d'application n° 2011-2073 du 30 décembre 2011 conserve la possibilité de joindre les assurés autrement que par courrier postal. Il est vraisemblable que les régimes ne seront pas en mesure d'utiliser un autre mode de communication dès 2012, mais d'importants efforts sont consentis dans plusieurs d'entre eux pour privilégier les contacts dématérialisés, et ils ont souhaité que cette possibilité reste ouverte.

Le contenu du document d'information générale et de la lettre d'accompagnement

L'envoi aux nouveaux assurés comprendra un document d'information générale et une lettre d'accompagnement.

La lettre d'accompagnement mentionnera :

- la raison de l'envoi (situation de cotisation récente entraînant l'envoi d'informations générales sur le fonctionnement de la future retraite) ;
- une information sur la réception, dès 35 ans puis tous les 5 ans, d'une information personnalisée sur les droits à retraite ;
- un renvoi vers le site du Gip Info Retraite ;
- un point de contact du régime expéditeur.

Le document d'information générale comprendra 4 pages.

Une première version a été examinée par le Comité des usagers, puis arrêtée par le Conseil d'administration, avant d'être soumise en mai 2010 à deux tables rondes réunissant des jeunes assurés correspondant à la cible. A l'issue des tables rondes, de nombreuses corrections ont été apportées à la première version.

Le document définitif (**document n° 6** du dossier de la présente séance du COR) est intitulé « Mon parcours professionnel, ma retraite ».

Il est illustré de pictogrammes représentant à la fois les différents statuts et métiers évoqués, mais aussi les différentes situations décrites (maladie, maternité, temps partiel, etc.).

Les principales rubriques du document sont, après une introduction qui rappellera à l'assuré qu'il est au début de sa vie active et que son activité professionnelle lui permet d'avoir un revenu et de bénéficier d'une protection sociale (maladie, invalidité, accident du travail, chômage, événements familiaux, retraite...) : le système de retraite français, Comment ça marche ? Quel est votre statut et que signifie-t-il pour votre retraite ? Les aléas de la vie : que changent-ils pour votre retraite ?

Enfin, une rubrique « Pour en savoir plus » orientera les assurés intéressés vers les sites Internet pertinents.

2. L'Entretien Information Retraite

Le Conseil d'administration a retenu une dénomination pour l'entretien dont le bénéfice est ouvert par la loi aux assurés de plus de 45 ans : « Entretien Information Retraite ». Il a ensuite défini les modalités de sa mise en œuvre au cours de ses séances des 30 mars, 22 septembre et 24 novembre.

Le schéma retenu vise à concilier l'impératif d'une procédure commune à tous les régimes, et le maintien des marges de manœuvre possibles pour que les régimes, dès lors qu'ils sont en charge d'un entretien, le conduisent dans les meilleures conditions en fonction de leur organisation et de leur mode de fonctionnement.

L'entretien peut se dérouler en face-à-face ou, à la demande de l'assuré ou du régime, par téléphone ou, avec l'accord du régime et de l'assuré, par tout moyen de communication électronique.

Il est structuré en trois phases : la demande d'entretien et de consolidation, la phase de consolidation et l'entretien. Pendant ces trois phases, le conseiller retraite utilise les outils de coordination inter-régimes mis au point dans le cadre du Gip Info Retraite.

La coordination inter-régimes

L'utilisation de l'outil de coordination inter-régimes, par saisie directe sur le portail du Gip Info Retraite ou par l'intermédiaire des outils des régimes en interface, permet d'assurer la coordination et le suivi des actions.

Ces outils ont été adaptés pour prendre en compte les nouveaux besoins induits par la procédure d'Entretien Information Retraite. Ils permettent en particulier la gestion des fiches contact et des encours, d'une part, la gestion des documents, d'autre part.

La demande d'entretien et de consolidation

Si l'assuré a reçu un relevé de situation individuelle ou une estimation indicative globale au cours d'une campagne d'envoi des documents du droit à l'information, ce document l'informe dans la majorité des cas de la possibilité de demander un entretien. L'assuré a la faculté de se manifester auprès du régime de son choix.

L'assuré peut également spontanément s'adresser à un régime de retraite. S'il n'est pas affilié au régime contacté, il est orienté vers un de ses régimes d'affiliation.

Sa demande est prise en compte et une fiche contact avec un motif « entretien » est créée. Un document lui est adressé. L'assuré est invité à vérifier les éléments portés sur le document. L'assuré peut demander que son compte soit complété ou corrigé avant l'entretien. Il retourne alors un dossier de consolidation. A cette fin, il adresse au régime compétent les pièces justificatives permettant la consolidation du compte.

La phase de consolidation et de production des simulations

La phase de consolidation préalable à l'entretien se déroule comme toute régularisation de carrière. Dans l'outil de coordination, la demande de l'agent suit le même processus que les autres demandes de documents du droit à l'information rectificatifs. Elle se termine par une demande de l'agent d'un relevé de situation individuelle rectificatif préparatoire à l'entretien. La lettre accompagnant le document invite l'assuré à vérifier les rectifications apportées et à se rapprocher du régime afin de poursuivre la procédure.

L'agent peut demander des simulations dès la prise en compte de la demande d'entretien ou à la fin des opérations de consolidation, selon la situation et le souhait de l'assuré.

Les simulations communiquées seront spécialisées selon deux tranches d'âge :

- des simulations Entretien Information Retraite (EIR), pour les assurés dont l'âge est compris entre 45 et 54 ans ;
- une EIG de type standard, pour les assurés dont l'âge est compris entre 55 et 67 ans.

Ce choix évite l'envoi à des assurés de 55 ans ou plus de simulations EIR différentes des EIG systématiques, les scénarios de projection n'étant pas les mêmes.

Les simulations sont réalisées à législation constante et sur la base d'hypothèses économiques et d'évolutions salariales fixées chaque année par le GIP Info Retraite.

En ce qui concerne les évolutions individuelles de chaque assuré pour la période de projection, des propositions type ont été définies en tenant compte des régimes d'appartenance connus l'année précédant l'entretien et la situation face à l'activité. Il faut en effet rendre simples et lisibles pour l'assuré des hypothèses formulées sur une situation présente, parfois complexe, et future, par définition aléatoire, et procéder à des projections sur les 20 ans à venir alors que la carrière n'est connue en moyenne que sur 15 ans, voire moins.

L'entretien

En fonction de la situation de chaque assuré, la date de l'entretien peut être fixée dès sa demande initiale ou lors d'un contact ultérieur, suite à l'envoi d'un RIS, d'un RIS rectificatif, voire même des simulations.

L'entretien comporte l'examen du RIS consolidé ou à consolider, si l'assuré a souhaité que la consolidation ait lieu lors de l'entretien, la remise d'un document d'information générale, la réponse aux questions et la présentation des simulations qui auront été adressées au préalable ou non.

Si une rectification des informations propres à l'assuré est effectuée pendant ou suite à l'entretien, susceptible de modifier les simulations effectuées, des nouvelles simulations prenant en compte les éléments rectifiés sont fournies.

Le document d'information générale remis aux assurés

Le contenu du document d'information remis à l'assuré est décrit par la loi du 9 novembre 2010 et par le décret d'application n° 2011-2073 du 30 décembre 2011. Ceux-ci stipulent que les assurés bénéficient à leur demande d'un entretien portant notamment sur les droits qu'ils se sont constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires, les perspectives d'évolution de ces droits, compte tenu des choix et des aléas de carrière éventuels, tels que des périodes d'étude ou de formation, de chômage, de travail pénible, d'emploi à temps partiel, de maladie, d'accident du travail ou de maladie professionnelle ou de congé maternité, les possibilités de cumuler un emploi et une retraite et les dispositifs leur permettant d'améliorer le montant futur de leur pension de retraite.

Le groupe de travail du Gip Info Retraite associant les responsables de la communication des régimes a mené une réflexion sur la forme et, surtout, le contenu du document d'information à remettre aux assurés, dans lequel les sujets énumérés par la loi et le décret doivent figurer, en tenant compte du fait que, pour la plupart des assurés, l'entretien serait une première prise de contact avec leur régime de retraite.

La brochure « Ma retraite, mode d'emploi », que les Pouvoirs publics avaient créée lors de la réforme des retraites de 2003 et que le Gip info Retraite a constamment réactualisée depuis, sur le site www.info-retraite.fr, répond à ces exigences.

En effet, la quasi-totalité des items énumérés par la loi et le décret d'application y sont repris.

Le Conseil d'administration du Gip Info Retraite a donc décidé d'adapter la brochure « Ma retraite, mode d'emploi » pour en faire le document d'information générale à remettre aux assurés.

La brochure sera mise à jour deux fois par an, une seule mise à jour donnant lieu à impression.

Une première version sera livrée au premier trimestre 2012.

Pour compléter la brochure d'information générale « Ma retraite, mode d'emploi », les régimes pourront adjoindre tout autre document spécifique dont ils disposent.

3. Le relevé de situation individuelle en ligne

Les études sur les améliorations du service avaient débouché sur la décision du Conseil d'administration du Gip Info Retraite d'évoluer vers une production en temps réel des relevés de situation demandés par les assurés. La loi du 9 novembre 2010 a consacré cette décision en intégrant le relevé de situation individuelle en ligne parmi les nouveaux services du droit à l'information. Le droit doit être effectif au 1^{er} janvier 2013. Néanmoins, plusieurs régimes le proposent déjà à leurs assurés.

L'achèvement du projet et l'ouverture aux assurés

Après la rédaction, en 2009, des spécifications fonctionnelles générales et des spécifications détaillées des échanges puis, en 2010, la réalisation du projet, la définition des modalités de sa mise à disposition et l'encadrement juridique, les travaux ont porté en 2011 sur la poursuite des opérations de qualification, avant l'ouverture aux assurés.

La production des relevés en ligne nécessite de nombreux échanges et l'intervention de nombreux acteurs.

Les opérations de qualification ont comporté plusieurs phases :

- des tests du noyau du système,
- un test d'ensemble du processus de constitution des documents, sur la base des données fournies par les serveurs des régimes,
- l'intégration des portails des régimes.

Les opérations de qualification ont enregistré du retard en comparaison du calendrier initialement défini par le Gip Info Retraite. Un nouveau calendrier a donc été soumis au Conseil d'administration, qui l'a adopté le 30 mars 2011, débouchant sur une ouverture progressive du service au public, en fonction de tranches d'âge, à partir du 1^{er} septembre 2011, comprenant :

- une montée en charge progressive, par tranches d'âge de 5 ans, de fin septembre à fin décembre ;
- une disponibilité totale du service à la fin de l'année.

Les régimes associés à la première version du relevé de situation individuelle en ligne

Le service a été ouvert le 1^{er} septembre 2011, suivant le dernier calendrier adopté par le Conseil d'administration.

Dix organismes de retraite ont fourni en temps réel, dès cette première version, les éléments indispensables à la constitution des relevés de situation individuelle en ligne :

- la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) ;
- la Caisse centrale de mutualité sociale agricole (CCMSA) ;
- l'Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés (Arrco) ;
- l'Association générale des institutions de retraite des cadres (Agirc) ;
- l'Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques (Ircantec) ;
- le Service des retraites de l'Etat (SRE) ;
- l'Etablissement de retraite additionnelle de la fonction publique (Erafp) ;
- la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL) ;
- la Retraite des Mines ;

- la Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (Cavimac).

D'autres organismes se joindront à eux au cours de l'année 2012.

Pour accéder à son relevé de situation individuelle, un assuré doit se connecter au portail Internet d'un de ses organismes de retraite, parmi ceux qui disposent d'un portail adapté à ce service.

Pour garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles, des règles communes d'identification ont été définies et mises en œuvre par les organismes de retraite. Pour l'assuré, les conditions d'accès sont équivalentes aux conditions d'accès aux autres services offerts par chaque organisme.

L'accès au relevé est matérialisé par un bouton ou un libellé identiques sur tous les sites.

Les organismes suivants ont offert ce nouveau service sur leurs sites Internet, dès le 1^{er} janvier 2012 :

- la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) ;
- la Mutualité Sociale Agricole (MSA) ;
- l'ensemble des groupes de protection sociale mettant en œuvre les régimes Arrco (Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés) et Agirc (Association générale des institutions de retraite des cadres) ;
- l'Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques (Ircantec) ;
- l'Etablissement de retraite additionnelle de la fonction publique (Erafp) ;
- la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL) ;
- la Retraite des Mines.

Le relevé de situation individuelle est composé dans un délai inférieur à 30 secondes. Lorsqu'il ne peut être fourni en ligne, l'assuré est informé de sa disponibilité dans un délai de 2 à 3 semaines et invité à revenir sur le portail Internet pour récupérer son document. Depuis le début de l'année 2012, environ 4000 demandes de relevés de situation individuelle en ligne sont enregistrées chaque jour.

La recherche de solutions pour les régimes qui ne pourront pas offrir seuls le service

Tous les organismes de retraite devront offrir à leurs assurés le relevé de situation en ligne, au plus tard au 1^{er} janvier 2013.

Or, certains organismes n'ont pas la taille critique qui permet de disposer des techniques indispensables pour mener à bien ce projet complexe.

Dans ces conditions, le Gip Info Retraite a imaginé avec ses deux opérateurs, la Cnav ainsi que l'Agirc et l'Arrco, des solutions de mutualisation des moyens, afin de proposer une solution complète à ces organismes.

La solution comporterait deux ensembles :

- une restitution des carrières en temps réel : il s'agit de mettre en place un dispositif évitant aux régimes concernés de développer une consultation en temps réel, *via* la technologie Web service, des données de carrière utilisées ;
- une solution portail : il s'agit de proposer une solution permettant aux assurés d'avoir accès au service de façon quasi immédiate, *via* un portail Internet.

Les travaux seront poursuivis en 2012 et présentés aux organismes concernés afin qu'ils se déterminent.