

DROIT A L'INFORMATION DES ASSURÉS

Rapport remis au Conseil d'orientation des retraites

Groupes de travail présidés par :

Jean-Marie PALACH
Inspecteur général des affaires sociales

Christian PEYROUX
Inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche

Rapporteurs :

Emmanuelle BLANCHOT
Constance BOMMELAER

11 septembre 2003

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	page 2
I - L'ETAT DES LIEUX	page 5
1.1 L'accès à l'information	p. 05
1.1.1 Le cadre juridique	p. 06
1.1.2 Les bénéficiaires d'une information personnalisée et les événements déclencheurs	p. 08
1.1.2.1. Cas général : les bénéficiaires d'une information personnalisée	p. 08
1.1.2.2. Cas particuliers : l'exemple des actions menées par la CNAV envers des populations spécifiques	p. 09
1.1.3. Les modalités de contact avec le public	p. 10
1.1.3.1. Les supports utilisés	p. 10
1.1.3.2. Les réseaux de proximité	p. 12
1.1.3.3. Les volumes afférents à ces contacts	p. 13
1.1.3.4. Analyse de deux outils de présentation des droits retraite : le relevé de carrière et le Dossier d'Examen des Droits à Pension	p. 14
1.2. Le contenu de l'information	p. 15
1.2.1. Information rétrospective	p. 15
1.2.2. Information prospective	p. 16
1.2.2.1. La situation régime par régime	p. 16
1.2.2.2. Les outils de simulation	p. 19
1.2.2.3. Les exemples étrangers	p. 20
1.3. Les acteurs et les échanges d'information	p. 21
1.3.1. La problématique de l'identification des assurés	p. 21
1.3.1.1. Le cas général	p. 21
1.3.1.2. Un cas particulier : les difficultés d'identification des saisonniers agricoles	p. 24
1.3.2. Les régimes intervenants et les échanges d'information	p. 24
1.3.2.1. Les régimes intervenants	p. 24
1.3.2.2. Les échanges d'information entre les régimes	p. 28
II - LE SCENARIO PROPOSE	page 31
2.1. L'accès à l'information	p. 31
2.1.1. Les personnes de plus de 55 ans	p. 33
2.1.2. Les personnes de moins de 55 ans	p. 33
2.1.3. Les populations particulières	p. 34
2.2 Le contenu de l'information	p. 35
2.2.1 Les grandes rubriques de l'information	p. 35
2.2.1.1. Pour les personnes de plus de 55 ans ou pour des publics particuliers	p. 35
2.2.1.2. Pour les personnes de moins de 55 ans, dans le cas général	p. 36
2.2.2. Les hypothèses encadrant la suite de la carrière de l'assuré	p. 37
2.2.2.1. Les hypothèses relatives aux carrières individuelles	p. 37
2.2.2.2. Les hypothèses encadrant les évolutions démographiques,	

INTRODUCTION

L'information des assurés sur leurs droits individuels à pension constitue l'un des éléments majeurs du contrat entre les générations qui fonde le système français de retraite. Les assurés sont d'ores et déjà destinataires d'une quantité croissante d'informations sur les retraites et, dans un certain nombre de cas, sur leurs droits personnels à pension. Toutefois, cette information n'est pas toujours aisément accessible, complète et fiable. Elle est généralement délivrée par chaque régime, pour la partie le concernant, sans consolidation d'ensemble. Dans certains régimes, aujourd'hui, des informations sont données en cours de carrière sur les droits constitués et les droits potentiels futurs, mais celles-ci restent parcellaires et diverses.

L'amélioration de cette information était l'une des orientations proposées par le premier rapport du Conseil d'orientation des retraites ; elle fait l'objet de dispositions importantes de la loi portant réforme des retraites.

Une note exploratoire élaborée par Mme Maud Vialettes, auditeur au Conseil d'État, qui portait principalement sur les aspects juridiques du dossier, a permis d'organiser en avril 2003 une première discussion du Conseil d'orientation des retraites sur le droit à l'information des assurés.

Le Conseil a inscrit ce thème à son programme de travail 2003. Il devrait être un des deux thèmes traités dans son rapport prévu pour le début de l'année 2004 (avec le thème international).

Pour préparer la poursuite des réflexions du Conseil, deux groupes de travail à caractère technique ont été mis en place un groupe général et un groupe consacré plus spécifiquement à la Fonction publique. Le premier est présidé par Jean-Marie Palach, inspecteur général des affaires sociales. Le second est présidé par Christian Peyroux, inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche. Ils réunissent des experts des caisses de sécurité sociale et des administrations concernées.

Par ailleurs, une enquête sur les attentes des assurés en matière d'information a été demandée à l'IPSOS par le Secrétariat général du Conseil en accord avec les deux groupes techniques. Ses résultats seront disponibles courant octobre 2003.

Il faut souligner le caractère exploratoire du travail présenté ici.

Pour assurer une certaine légèreté de fonctionnement, tous les régimes et toutes les administrations ne sont pas présentes dans les groupes techniques, même si leurs réalisations et projets sont, autant que possible, pris en compte dans les réflexions que ceux-ci mènent. De même la problématique spécifique des non salariés n'a pas systématiquement été mise en valeur par des développements particuliers.

Les membres de ces groupes n'engagent pas les institutions auxquelles ils appartiennent et le travail présenté l'est sous la responsabilité des deux présidents. Ceci explique aussi, sur de nombreux points, le caractère encore ouvert des orientations proposées. C'est, en effet, dans une étape de projet opérationnel impliquant directement l'ensemble des acteurs que les choix devront être faits et des engagements pris en termes de gestion et de résultat. Il n'appartient pas au Conseil d'orientation des retraites de conduire une telle étape. Il est, en revanche, utile qu'il débattenne des attentes à satisfaire et des grandes orientations sur les moyens d'y parvenir.

Les objectifs poursuivis par le droit à l'information

Les assurés ont à la fois besoin d'une information générale sur le système de retraite et d'une information personnalisée sur leur propre situation au regard des droits à retraite.

L'information générale n'est pas traitée dans ce rapport. Cependant sa nécessité doit être soulignée. Les citoyens et les assurés doivent pouvoir appréhender la structure du système de retraite et en suivre les évolutions. Cela est essentiel pour que se renouvelle le contrat entre les générations. Il est donc impératif que de façon régulière l'ensemble des assurés disposent d'une information sur le système de retraite, son évolution et les droits qu'ils sont susceptibles d'en attendre. Cette exigence est encore accrue par les changements de règles récemment intervenus, dont la montée en charge est progressive, et qui s'inscrivent dans un processus d'adaptation des régimes qui se déroulera sur une longue période de temps. Par ailleurs, l'information individuellement délivrée à chaque assuré sur ses droits doit pouvoir être resituée par celui-ci dans un contexte plus large, la rendant compréhensible et interprétable. Même si ce point n'est pas explicitement traité dans le rapport, il est clair qu'il n'y a pas étanchéité entre la problématique de l'information générale et celle de l'information personnalisée et que, à l'occasion de l'information des assurés, une information générale appropriée devra aussi être délivrée.

L'information personnalisée est indispensable pour comprendre les perspectives offertes et effectuer de manière éclairée les choix personnels ou professionnels les plus adéquats. Trois objectifs sont alors visés :

- 1) Eviter aux assurés des pertes de droit, liées à l'absence de prise en compte de certains éléments individuels, de carrière ou personnels, qui produisent des droits à retraite. Ceci implique la récapitulation et la transmission de tous les éléments produisant des droits et leur communication à l'assuré pour réaction. L'intérêt pour l'assuré est de pouvoir rectifier ou compléter les éléments absents ou erronés.
- 2) Informers les assurés des droits acquis et de l'origine de ces droits, dans le cadre juridique en vigueur, avec une présentation intelligible. Cet objectif suppose la récapitulation de tous les éléments produisant des droits, et la mise en exergue des durées validées et de la valorisation de la pension résultant des éléments déjà acquis, à l'âge du départ à taux plein¹. L'enjeu pour l'assuré réside en la possibilité de décider des actions à mener, internes aux régimes de retraite éventuellement (rachat) ou externes (carrière, âge de cessation d'activité, épargne) pour améliorer son revenu de retraité.
- 3) Informers les assurés des droits susceptibles d'être acquis jusqu'au départ à la retraite, avec une présentation intelligible et fiable. La délivrance de ce type d'information implique l'estimation de la pension qui serait perçue à l'âge du départ à taux plein, en se fondant sur les éléments déjà acquis et, pour la durée restant à couvrir, sur des hypothèses individuelles et macro-économiques. Ceci implique pour l'assuré la possibilité de décider des actions, internes aux régimes de retraite éventuellement (rachat) ou externes (carrière, âge de cessation d'activité, épargne), pour améliorer son revenu de retraité.

¹ C'est-à-dire à l'âge auquel un départ à la retraite sera possible avec une pension calculée sur la base de la carrière accomplie, sans décote ou coefficient d'anticipation.

La démarche des deux groupes de travail techniques

- Le travail a été organisé en plusieurs chantiers :
 - l'analyse de l'accès des assurés à l'information a été l'occasion de mesurer les besoins des assurés en matière d'information sur leur situation personnelle, de rappeler les bénéficiaires actuels du droit à l'information et les supports techniques utilisés ;
 - l'étude du contenu de l'information a mis en évidence que cette information peut recouvrir deux champs, l'un rétrospectif, comportant des éléments de constat sur la carrière passée, et l'autre prospectif, comprenant une estimation du montant de la retraite future ;
 - l'examen de la circulation de l'information a permis de décrire les acteurs du système d'information et de préciser le rôle de chacun et les options d'évolution ;

Par ailleurs, ont été décrits les échanges nécessaires entre les régimes pour déterminer les règles de coordination entre eux ;

 - Enfin, les groupes de travail ont mené une réflexion sur la régulation du système.

- Le rapport rassemble les constats et les propositions des groupes de travail et présente successivement :
 - 1) l'état des lieux,
 - 2) le scénario de référence,
 - 3) les actions préconisées à court et moyen termes.

I - L'ÉTAT DES LIEUX

L'ensemble de la population est aujourd'hui couverte par l'assurance vieillesse, soit par un régime professionnel, soit par la solidarité nationale à travers le minimum vieillesse. Suivant les secteurs et les professions, la couverture est assurée soit par un ou plusieurs régimes de base et un régime complémentaire, soit par un seul régime exerçant les deux fonctions².

Les fonctionnaires d'État relèvent du budget de l'État. Les fonctionnaires territoriaux et hospitaliers sont soumis à la même législation que les agents de l'État. Cependant, la gestion de leurs cotisations et de leurs pensions n'est pas assurée par l'État mais par la CNRACL (Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales).

Cet état de lieux présente succinctement les actions effectuées par ces différents organismes en matière d'information de leurs ressortissants. On évoquera tout d'abord la question de l'accès des individus à l'information, puis celle du contenu de cette information et en dernier lieu celle des acteurs intervenant dans ce domaine.

Le groupe de travail n'ayant pas associé l'intégralité des régimes oeuvrant dans le domaine de la retraite, les actions décrites ci-après doivent être entendues non pas comme décrivant un état des lieux exhaustif mais comme illustrant différents types de situations.

1.1 - L'accès à l'information.

En matière d'information personnalisée sur la retraite, les organismes ont largement développé ces dernières années les échanges avec leurs ressortissants. Mais ces efforts demeurent malgré tout concentrés sur la période qui précède de peu l'âge légal de départ à la retraite et sont, en outre, trop épars pour que ce ne soit pas à l'assuré lui-même d'opérer la synthèse des éléments le concernant.

Malgré certains progrès, l'information dont bénéficient les fonctionnaires est à la fois moins encadrée juridiquement et moins développée en pratique.

Le Conseil d'orientation des retraites a décidé de lancer une enquête pour obtenir des indications précises sur la hiérarchie des attentes et des besoins des assurés en fonction de leur situation personnelle et professionnelle.

Cette enquête a commencé en septembre et permettra une réflexion sur la nature et le mode de fourniture d'information souhaités par le public, selon notamment une segmentation par âge et par profil de carrière.

En attendant les résultats de cette enquête qui portera sur un panel représentatif de l'ensemble des catégories socio-professionnelles³, les contributions des membres du groupe de travail permettent de préciser l'état des lieux.

² Cf. tableau sur la diversité des régimes de retraite sous 1.3.2.1. On notera par ailleurs qu'un même assuré dont la profession a évolué peut relever de plusieurs régimes. 40% environ des retraités sont des polypensionnés.

³ Ipsos, l'institut de sondages retenu, devrait restituer les résultats de l'enquête dans la semaine du 20 octobre 2003.

Sera d'abord étudié le cadre juridique dans lequel s'inscrivent ces actions, puis la typologie des bénéficiaires de l'information et ensuite les modes de contact utilisés pour communiquer avec les assurés.

1.1.1 - Le cadre juridique

Jusqu'à l'entrée en vigueur des dispositions figurant dans le récent texte portant réforme des retraites, le cadre juridique était le suivant.

- Le Code de sécurité sociale a créé dans son article L161-17 deux obligations :

« Les caisses et services gestionnaires de l'assurance vieillesse sont tenus d'adresser périodiquement, à titre de renseignement, à leurs ressortissants, les informations nécessaires à la vérification de leur situation au regard des régimes dont ils relèvent. La périodicité de cette information devra être, en tout état de cause, de durée inférieure au délai de prescription des créances afférentes aux cotisations sociales⁴. »

« Sans préjudice des dispositions de l'alinéa précédent, les caisses et services gestionnaires des régimes de base obligatoires d'assurance vieillesse sont tenus d'adresser à leurs ressortissants, au plus tard avant un âge fixé par décret en Conseil d'Etat (cf. article R161-10 du CSS : 59 ans), un relevé de leur compte mentionnant notamment les durées d'assurance ou d'activité prises en compte pour la détermination de leurs droits à pension retraite. »

Deux autres articles créent des obligations en matière d'information :

- l'article R112-2 : *« avec le concours des organismes de Sécurité sociale, le ministre chargé de la Sécurité sociale prend toutes mesures utiles afin d'assurer l'information générale des assurés sociaux. »*
- et l'article L815-6 : *« les caisses sont tenues d'adresser à leurs adhérents, au moment de la liquidation de l'avantage de vieillesse, toutes les informations relatives aux conditions d'attribution de l'allocation supplémentaire mentionnée à l'article L815-2 ou à l'article L815-3 du Code de la Sécurité sociale et aux procédures de récupération auxquelles les allocations du fonds donnent lieu. »*

Le tableau joint en annexe 6 illustre les obligations juridiques régime par régime.

Le contentieux concernant l'information est en plein essor, les assurés cherchant à engager la responsabilité des organismes sur la base de dispositions au regard desquelles la jurisprudence estime désormais qu'il n'est plus nécessaire de prouver une erreur grossière ni un préjudice anormal.

- Pour la Fonction publique d'Etat, l'obligation d'information individuelle édictée dans les textes était minimale. Elle résultait du décret n° 80-792 du 2 octobre 1980 *« tendant à accélérer le règlement des droits à pension de retraite de l'État »*.

L'article 2 de ce décret prévoit que *« les administrations sont tenues de communiquer à chaque fonctionnaire, magistrat ou militaire relevant du code des pensions civiles et militaires de retraite, deux ans au moins avant l'âge (de la retraite) un document comportant l'état civil et la situation de famille de l'intéressé ainsi qu'un état détaillé de ses services civils et militaires »*.

On peut noter que le juge administratif interprète strictement cette obligation. Le Conseil d'Etat a précisé que *« l'administration n'est pas tenue de donner aux retraités une information particulière sur les droits spécifiques qu'ils pourraient éventuellement revendiquer en application des textes*

⁴ Le délai de droit commun de prescription des créances est de 3 ans.

législatifs et réglementaires relatifs aux pensions civiles et militaires de retraite » autre que celle reposant sur la publication régulière des textes applicables au Journal Officiel⁵.

En définitive, il n'y avait d'obligation légale à informer les fonctionnaires sur leurs droits à retraite qu'au moment de la préliquidation de leur pension. Certains services gestionnaires vont toutefois au-delà de cette obligation minimale.

Le décret du 2 octobre 1980 ne s'applique pas aux fonctions publiques territoriale et hospitalière, et en matière d'obligation d'information des agents, la CNRACL était soumise aux dispositions de l'article L 161-17 du Code de la sécurité sociale.

La loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites comporte dans son Titre I (dispositions générales) article 10, une nouvelle rédaction de l'article L. 161-17 du code de la sécurité sociale :

« Art. L. 161-17. - Toute personne a le droit d'obtenir, dans des conditions précisées par décret, un relevé de sa situation individuelle au regard de l'ensemble des droits qu'elle s'est constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires ».

« Les régimes de retraite légalement obligatoires et les services de l'Etat chargés de la liquidation des pensions sont tenus d'adresser périodiquement, à titre de renseignement, un relevé de la situation individuelle de l'assuré au regard de l'ensemble des droits qu'il s'est constitués dans ces régimes. Les conditions d'application de cet alinéa sont définies par décret ».

« Dans des conditions fixées par décret, à partir d'un certain âge et selon une périodicité déterminée par le décret susmentionné, chaque personne reçoit, d'un des régimes auquel elle est ou a été affiliée, une estimation indicative globale du montant des pensions de retraite auxquelles les durées d'assurance, de services ou les points qu'elle totalise lui donnent droit, à la date à laquelle la liquidation pourra intervenir, eu égard aux dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles en vigueur ».

« Afin d'assurer les droits prévus aux trois premiers alinéas aux futurs retraités, il est institué un groupement d'intérêt public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière composé de l'ensemble des organismes assurant la gestion des régimes mentionnés au premier alinéa ainsi que des services de l'Etat chargés de la liquidation des pensions en application du code des pensions civiles et militaires. Les dispositions de l'article 21 de la loi n°82-610 du 15 juillet 1982 d'orientation et de programmation pour la recherche et le développement technologique sont applicables à ce groupement d'intérêt public. La mise en œuvre progressive des obligations définies par le présent article sera effectuée selon un calendrier défini par décret en Conseil d'Etat ».

« Pour la mise en œuvre des droits prévus au trois premiers alinéas, les membres du groupement mettent notamment à la disposition de celui-ci, dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat, les durées d'assurance et périodes correspondantes, les salaires ou revenus non salariés et le nombre de points pris en compte pour la détermination des droits à pension de la personne intéressée. »

Enfin, signalons que le texte de loi ne prévoyant aucun rôle spécifique pour les opérateurs privés oeuvrant dans ce domaine, la note de cadrage ne fera pas état de leurs actions en matière de droit à l'information. Néanmoins l'annexe 7 donne des indications sur l'activité de deux d'entre eux,

⁵ CE 30 octobre 1998, M. Didier, n°191518.

France Retraite et La Mondiale, dont des représentants ont été auditionnés par le groupe de travail général les 25 et 30 avril 2003.

1.1.2 - Les bénéficiaires d'une information personnalisée et les événements déclencheurs

La pratique générale est de transmettre l'information à la demande de l'assuré. Mais certains régimes vont au-delà en prévoyant certains points de contact systématique avec leurs ressortissants : envois annuels pour les régimes complémentaires ARRCO/AGIRC, point de situation quinquennal, et à 54 et à 58 ans, pour la CANCAVA, régularisation systématique à 58 ans pour la CNAV ou pré-instruction à 58 ans pour la MSA par exemple.

1.1.2.1. Cas général : les bénéficiaires d'une information personnalisée

Le tableau de synthèse présenté dans l'annexe 5 recense les bénéficiaires de l'information par régime. Voici quatre exemples des liens entre les régimes et leurs ressortissants.

- Au sein des régimes ARRCO/AGIRC :

- à l'entrée dans le régime : envoi d'un certificat d'inscription (AGIRC) ;
- chaque année : édition d'un compte de points récapitulant les points acquis dans l'exercice en contrepartie de cotisations et reprenant les points acquis précédemment, de manière cumulée (dans le régime AGIRC), ou agrégée seulement dans le groupe ou l'institution dont relève actuellement l'assuré (régime ARRCO)⁶. Le compte de points permet à tout instant d'estimer sa retraite sur la base de la valeur actuelle du point qui peut cependant évoluer ultérieurement;
- en cas de changement d'entreprise : envoi d'un récapitulatif de carrière par la nouvelle institution ;

En outre, l'extrait de carrière peut être demandé aux institutions auxquelles le participant a cotisé, sans condition d'âge. L'évaluation ARRCO est possible dès 55 ans ; elle est effectuée en pratique sur demande à 57 ans.

- A la CANCAVA :

- lors de l'inscription aux Assurances Vieillesse Artisans : entretien de présentation, d'information et de conseil ;
- point de situation proposé à tous les artisans en 5^{ème} année d'activité avec projection de la future retraite artisanale ;
- bilan retraite : soit tous les 5 ans sur proposition des caisses AVA à partir de la 10^{ème} année d'activité, soit sur demande des artisans à tout moment ;
- artisan de 54 ans : envoi du relevé de carrière et des demandes de reconstitution de carrière aux autres régimes de retraite ;

⁶ L'unification en un seul régime des institutions regroupées au sein de l'ARRCO est récente. Ceci explique que la consolidation totale des droits acquis par les assurés dans les différentes institutions ne soit pas achevée (un assuré peut avoir relevé de plusieurs institutions parce qu'il a, par exemple, changé d'entreprise).

- artisan de 58 ans : estimation de pension et projection de la future retraite artisanale ;
 - conjoint d'artisan : envoi dans les 3 mois précédant son 65^{ème} anniversaire d'une demande de renseignements afin de calculer ses droits de conjoint ;
 - conjoint survivant d'artisan : dès connaissance du décès est adressé un dossier de demande de pension de réversion accompagné d'information sur les formalités à effectuer.
- Dans la fonction publique d'Etat, les agents reçoivent une estimation des droits acquis deux ans avant l'âge prévu de départ à la retraite.
 - Dans les fonctions publiques territoriale et hospitalière :
 - information systématique sur l'état des services pris en compte en cas de rétablissement⁷ au régime général ou de radiation anticipée ;
 - information sur les services pris en compte en cas de passage entre fonctions publiques hospitalière et territoriale ;
 - information sur les annuités prises en compte et fourniture d'un relevé de carrière dans le cas de préretraite ou de CFA.

Ce sont bien l'âge, la survenance d'un événement particulier, ou le fait d'appartenir à une population traitée spécifiquement, du fait d'une situation personnelle ou professionnelle, qui constituent les critères de fourniture d'information sur initiative des régimes.

Concernant l'âge, la plupart des organismes ont développé une politique particulière d'information complète et personnalisée à 58 ans au moins, parfois dès 55 ou 57 ans, ou même encore plus en amont par le biais des rendez-vous quinquennaux pour la CANCAVA.

1.1.2.2. Cas particuliers : l'exemple des actions menées par la CNAV envers des populations spécifiques

La CNAV mène différents types d'actions pour des populations bien spécifiques.

- Certaines personnes dites « fragilisées » sont contactées systématiquement lorsqu'elles atteignent l'âge de 55 ans : chômeurs indemnisés ou non indemnisés, titulaires du Revenu Minimum d'Insertion ou de l'Allocation Adultes Handicapés, invalides, Sans Domicile Fixe, résidents en foyer, veuves ou veufs.

L'objectif de ces actions est de transmettre suffisamment en amont l'information nécessaire sur les droits potentiels à la retraite (avec notamment la date d'atteinte du taux plein) pour que l'ensemble des démarches de régularisation soient opérées par anticipation et garantissent ainsi l'absence de rupture de ressources ou de droits.

⁷ Le rétablissement concerne les fonctionnaires qui quittent la fonction publique avant d'avoir effectué 15 ans de services.

- Le projet « comptes à risque » de la CNAV est une opération permettant de détecter et de corriger le plus tôt possible en amont des risques de mauvais reports au compte, pour assurer une prise en compte complète des carrières. Ainsi, dans le cadre des « campagnes DADS (Déclarations Annuelles de Données Sociales) » sont repérées parmi le flux des reports, les situations anormales telles qu'un salaire très faible ou une absence de salaire alors que les années précédentes sont complètes. L'assuré est alors contacté pour vérifier qu'il ne s'agit pas d'un problème d'identification ou d'absence de déclaration. Sont ainsi identifiées les personnes auprès desquelles il est important de diffuser une information.

- Enfin, les jeunes cotisants du régime général ont été deux fois destinataires d'un envoi systématique :

- En 1995, à l'occasion du 50^{ème} anniversaire de la sécurité sociale, envoi à tous les jeunes de 25 ans d'un dépliant présentant le « socle de solidarité » constitué par la retraite du régime général, expliquant le fonctionnement d'un système de retraite par répartition.

Cette action a globalement été bien perçue par les personnes concernées, lesquelles ont néanmoins regretté l'absence d'une information plus personnelle.

- Envoi en l'an 2000 à tous les jeunes de 16 à 32 ans ayant eu un premier report significatif dans l'année, d'un relevé de carrière assorti d'un document expliquant les mécanismes de la répartition. L'écho de cette opération a été limitée car les jeunes n'ont pas bien compris le vocabulaire utilisé (notion de trimestres absconse, confusion entre relevé de carrière et relevé bancaire). En revanche, l'impact en gestion s'est révélé non négligeable, car sur la base de cette information personnelle, beaucoup ont souhaité faire régulariser des périodes de stage, d'apprentissage et de service militaire, ou bien faire redresser des éléments d'identification.

L'information sur demande est bien la pratique générale en-deçà d'un certain âge, tandis que l'information transmise sur initiative des régimes se trouve développée dans le cadre d'opérations de pré-instruction, le plus souvent deux ans avant l'âge légal de départ à la retraite, ou dans le cadre d'une information concernant un public dit « fragilisé ».

1.1.3 - Les modalités de contact avec le public

Au regard d'un recensement du groupe de travail technique du Conseil d'orientation des retraites⁸ pour tous les régimes et d'une enquête effectuée par la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique⁹ pour la Fonction publique d'État, il est possible de dresser un bilan sommaire des types de contacts établis avec le public.

Afin d'analyser les différentes modalités employées, il sera traité des différents supports utilisés, puis des réseaux de proximité, des volumes afférents à ces contacts. Seront enfin analysés deux outils particuliers : le relevé de carrière du régime général et le Dossier d'Examen des Droits à Pension de la Fonction publique d'État.

1.1.3.1. Les supports utilisés

La combinaison de plusieurs modes de contact permet d'atteindre le public le plus large possible.

⁸ Cf. Tableau des différents supports de l'information en annexe 8.

⁹ Cf. Résultats de l'enquête de la DGAFP en annexe 3.

- Les brochures : Tous les organismes diffusent largement des brochures d'information. Pour les fonctionnaires, la brochure de droit commun est celle éditée par le MINEFI¹⁰.

Cependant, certains ministères ont pris l'initiative d'élaborer des brochures spécifiques qu'ils remettent à leurs agents à leur entrée en fonction.

- Les courriers : L'utilisation de ce support demeure le moyen de transmission d'information, tant générale qu'individuelle, privilégié par l'ensemble des organismes. L'envoi de courriers permet à la fois de répondre aux demandes d'information des assurés et de leur communiquer des éléments sur leur situation de façon plus ou moins ciblée. Cependant, ces envois courriers se heurtent au problème de la fiabilité des adresses.
- Le téléphone : Il est utilisé principalement pour la fourniture de renseignements généraux, l'orientation du public et la préparation des rendez-vous.
- L'entretien / le rendez-vous : Ce mode de communication s'est développé de manière variée selon les régimes. Il est souvent ciblé sur un public particulier, par exemple les plus de 58 ans à la CNAV. Cependant, certains organismes comme la CANCAVA y ont recours de manière plus systématique. Il demeure encore peu utilisé dans la Fonction publique d'Etat.
- Internet : Les sites consacrés à l'information sont actuellement en plein expansion dans la plupart des services et organismes gestionnaires de pensions, sous forme de portails d'information générale ou d'outils de simulation.

Il existe des logiciels permettant d'effectuer des simulations. Ceux-ci varient d'un organisme ou d'un ministère à l'autre, peuvent comprendre les deux fonctions, et sont parfois accessibles sur Internet ou Intranet.

- Pour le secteur privé, chacun de ces supports est privilégié tour à tour au cours de la vie de l'assuré, en fonction de son âge et de ses préoccupations. Les programmes permettant de retrouver sa carrière en ligne ou de projeter son futur montant de pension constituent souvent une réponse à l'arbitrage entre coût et service auquel sont confrontés les régimes. En effet, la réponse fournie à l'assuré est personnalisée tout en demeurant automatisée ; elle amoindrit donc les conséquences en terme de gestion.

- Pour la Fonction publique d'État, l'enquête lancée par la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP) révèle un paysage particulièrement éclaté et non coordonné. Chaque ministère a recours à des outils de communication différents et diffuse une information au contenu varié. Il apparaît cependant que de nets progrès ont été réalisés en particulier depuis la mise en place de sites Intranet ou Internet, par la majorité des services de pension. L'utilisation de ces nouveaux outils de communication facilite la circulation de l'information.

Par ailleurs, tous les ministères ne disposent pas d'un bureau des pensions. C'est le cas notamment du Ministère de l'Ecologie et du développement durable dont les personnels dépendent d'autres ministères.

Certains bureaux dont l'activité est plus complète, vont au-delà de leurs obligations juridiques et fournissent une information plus détaillée à l'aide de supports sophistiqués. Le Ministère de

¹⁰ Cf. exemplaire de la brochure du Ministère de l'économie et des finances dont relève le Service des pensions de la fonction publique de l'Etat.

l'Agriculture notamment, met à disposition des informations accessibles via son Intranet. Il diffuse une brochure spécifique et mène de nombreuses actions de formation à l'attention des services gestionnaires de pensions. Des journées « portes ouvertes » sont également régulièrement organisées pour les agents.

En définitive, les différents ministères ont fourni des efforts importants en matière d'information des fonctionnaires. Toutefois, la circulation de l'information entre les services intéressés et l'information des agents eux-mêmes pourraient être optimisées si les supports utilisés n'étaient pas de forme et de contenu variables. Par ailleurs, les progrès constatés ont été réalisés sans mesure préalable des attentes des fonctionnaires, les ministères adoptant la même attitude que les caisses des régimes obligatoires et complémentaires du secteur privé, même si ces dernières procèdent régulièrement à des enquêtes de satisfaction.

1.1.3.2. *Les réseaux de proximité*

Les organismes gestionnaires de retraite, en particulier du secteur privé, ont mis en place un vaste réseau d'accueil du public. Dans cette perspective, les actions de coordination entre régimes, notamment par le biais des opérations de type « espace retraite » ont été valorisées.

Voici quelques illustrations de l'étendue des réseaux de proximité dans le secteur privé.

- Le réseau ARRCO/AGIRC est composé d'une part des Centres d'Information et de Coordination de l'Action Sociale (CICAS), confiés en gestion aux institutions ARRCO. Il en existe 100 dont 5 à Paris, auxquels s'ajoutent les 1 650 points d'accueil retraite (en mairies, Caisses Primaires d'Assurance Maladie...) qui fournissent des informations générales, de l'aide au passage à la retraite pour l'ARRCO, l'AGIRC et l'IRCANTEC, de l'aide à la constitution de dossiers de retraite et des évaluations. Des partenariats avec la CNAV y sont assez systématiquement menés, par le biais d'une présence physique dans le même lieu ou de rendez-vous coordonnés. Et d'autre part, s'ajoute le réseau d'accueil des institutions et groupes de protection sociale (500 points d'accueil à compétence retraite).
- Le réseau de la branche retraite est constitué de 14 000 agents répartis entre la CNAV, 14 Caisses Régionales d'Assurance Maladie en région, une Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse en Alsace Moselle et 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale dans les DOM. Ces structures se décomposent au plan local en 2 330 agences ou points d'accueil retraite.
- L'échelon local de la MSA est représenté par 78 caisses départementales¹¹, parfois fédérées par deux, trois ou quatre au sein d'une même région. Celles-ci disposent d'antennes extérieures fixes et de permanences retraite itinérantes. Enfin, les caisses les plus importantes ont installé des petites agences dans lesquelles est traitée la protection sociale de base.
- Le réseau Assurances Vieillesse des Artisans est composé de 32 caisses -dont 2 professionnelles-, de 54 délégations départementales et de 348 permanences itinérantes. Chaque organisme de base assure son propre accueil téléphonique, participe aux espaces retraite organisés par l'ensemble des régimes ainsi qu'aux salons professionnels tant locaux que nationaux.

¹¹ L'échelon local représente l'ensemble des salariés de la MSA, adhérents à la FNEMSA (Fédération Nationale des Employeurs de Mutualité Sociale Agricole), quelle que soit la convention collective de travail dont ils relèvent.

Des actions de proximité sont également menées dans le secteur public à travers le réseau mis en place par la CNRACL :

- Plus de 4 millions de cotisants et 2,5 millions de retraités sont en relation avec la Branche Retraite de la Caisse des dépôts qui gère les cotisations de la CNRACL, installée à Bordeaux et à Angers.
- En 2002, quatre rendez-vous régionaux à Marseille, Ajaccio, Dijon et Nancy qui ont notamment associé la CNRACL et l'IRCANTEC, ont permis d'informer les futurs retraités dans le cadre de « conférences guichet ».
- Dans le cadre de leurs relations conventionnelles pour le compte de la CNRACL, des centres de gestion¹² assurent une mission d'information auprès de l'ensemble des collectivités territoriales, notamment par des séminaires co-animés avec des gestionnaires de la CNRACL.

1.1.3.3. Les volumes concernés par ces contacts

A titre d'illustration, voici un chiffrage de la population concernée par des opérations menées dans le cadre d'une information générale ou personnalisée par certains organismes.

- A la CANCAVA :

- pour les nouveaux inscrits de l'année 2002 : sur un potentiel de 59 033 personnes, 44 777 artisans ont été rencontrés, dont 16 000 chez eux, 10 000 au siège des caisses et les autres dans des permanences ou des délégations ;
- les bilans retraite effectués en 2002 pour les plus de 5 ans d'activité ont concerné 39 600 personnes sur un potentiel de 63 506 ayant reçu un courrier de proposition d'entretien. Les artisans les plus intéressés par ce bilan sont assez logiquement ceux approchant de l'âge de la retraite.

- Au sein de la branche retraite du régime général :

- l'information des jeunes cotisants a concerné environ 600 000 jeunes en l'an 2000 ;
- la mise à disposition du relevé de carrière à la demande s'est traduite par l'envoi de 1,5 million de documents ;
- les dispositifs de coordination visant à contacter au moment le plus opportun les personnes gérées par d'autres systèmes sociaux ou mal couvertes par ces dispositifs concernent environ 200 000 personnes par an ;
- la gestion des comptes à risque concerne environ 2% des cotisants, soit 300 000 comptes à analyser ;
- la politique de régularisation systématique à 58 ans implique 500 000 traitements par an.

¹² Voir descriptif sous 1.3.2.1.

• A la CNRACL :

- en 2002 les équipes du service gestionnaire de la CNRACL ont rencontré 4 800 employeurs, actifs ou retraités ;
- le numéro de téléphone dédié à l'accueil des pensionnés a reçu 246 993 appels. 54% de ces appels ont été renseignés par le serveur vocal et 46% par les chargés d'accueil. Pour le serveur vocal, le choix le plus fréquent a concerné les dates de paiement, viennent ensuite les questions relatives aux bulletins de paiement et à leur montant ;
- les centres de gestion de la CNRACL, qui vérifient et transmettent les dossiers de retraite pour le compte des collectivités, ont transmis 78 225 dossiers en 2002.

1.1.3.4. Analyse de deux outils de présentation des droits retraite : le relevé de carrière et le Dossier d'Examen des Droits à Pension (DEDP)

Deux outils sont ici détaillés. En annexe du rapport sont joints d'autres exemples d'outils de présentation des droits retraite.

a) Le relevé de carrière du régime général

Le relevé de carrière du régime général est fourni sur simple demande des assurés, par courrier, téléphone ou Internet, dans un délai d'environ une semaine. La croissance d'Internet est forte puisque aujourd'hui ce sont 20% des relevés qui sont demandés ainsi spontanément, soit une hausse annuelle de 10% pour chacune des cinq dernières années.

A la différence des opérations de préparation à la retraite menées à partir de 58 ans, aucune interrogation spécifique de l'assuré sur les raisons de ses aléas de carrière n'est associée à ces envois, même s'il est fréquent que les assurés contactent ensuite leur caisse pour faire ajouter une période ne figurant pas sur le relevé. Ce taux de réaction conduisant à des régularisations de carrière est estimé à 10% des envois et a tendance à augmenter.

Le relevé de carrière fournit pour chaque année de report les éléments suivants :

- la nature de la période d'activité : activité régime général, période non retenue au régime général, période maladie/maternité/accident du travail ;
- le nombre de trimestres au régime général, dans les autres régimes lorsqu'ils sont connus par le régime général, et ceux correspondant aux périodes équivalentes ;
- les salaires en francs et en euros ;
- un récapitulatif final des trimestres pour l'ensemble de la période d'activité ;
- un document intitulé « quelques précisions pour comprendre votre relevé de carrière » reprenant les termes employés par le relevé, la notion de salaire minimum ainsi qu'une série de questions/réponses. A la fin de ce document est proposée une rencontre avec un conseiller afin de répondre à d'autres interrogations.

b) Le DEDP de la Fonction publique d'Etat

Le DEDP est le Dossier d'Examen des Droits à Pension. Ce document, établi manuellement ou informatiquement, doit être rempli et signé par le futur pensionné de la Fonction publique d'État un certain délai avant son départ prévisible en retraite.

Les bureaux de pension procèdent au minimum à l'instruction des DEDP deux ans avant le départ à la retraite et répondent à des demandes ponctuelles des agents¹³. C'est le cas du Ministère des Affaires Etrangères qui ne dispose pas de site Internet et distribue la brochure d'information générale du Ministère des Finances. Il dispose en outre d'un logiciel, le logiciel Condor¹⁴, lui permettant de procéder à l'instruction des dossiers.

Le Ministère de la Défense prévoit que dès 2004, les DEDP seront édités de manière systématique et transmis à tout fonctionnaire deux ans avant l'âge de sa retraite. Ce document ne sera donc plus rempli en premier par le fonctionnaire. Ceci devrait permettre de procéder à une transmission et une réception automatique des données informatisées par le Ministère de l'Economie et des Finances qui traite les demandes de liquidation des pensions. Ce travail en amont sera ainsi le moyen d'éviter les interruptions de paiement entre le dernier traitement d'activité et le paiement de la pension. Pour effectuer ces opérations, le Ministère de la Défense met en place une base de données de ses actifs ainsi que d'un logiciel de traitement spécifique.

1.2 - Le contenu de l'information

L'information délivrée par les régimes est soit simplement rétrospective, lorsqu'elle se limite à des événements déjà effectifs, soit prospective lorsqu'elle incorpore des prévisions pour l'avenir. L'information rétrospective couvre notamment les durées validées, le nombre de points et les salaires portés au compte. L'information prospective couvre notamment l'estimation des droits à retraite à venir.

Seront successivement étudiés ces deux aspects du contenu de l'information, qui se trouve de toute façon limitée par l'étendue de la connaissance des assurés par les organismes. En effet, ceux-ci ne peuvent restituer que ce qu'ils détiennent, ce qui limite la possibilité, par ailleurs extrêmement lourde en gestion, de prise en compte des éléments d'état civil au jour le jour.

1.2.1 - Information rétrospective

- L'état des lieux exposé par le tableau de l'annexe 9 illustre à la fois le fait que l'ensemble des régimes a mis en place des relations systématiques avec ses ressortissants de façon à pouvoir fournir une information sur les droits acquis en amont du passage à la retraite, et le fait que les choix opérés à cette occasion diffèrent. Les détails de cet état des lieux ne sont pas repris ici car le point concernant l'accès à l'information a permis d'en donner un certain nombre d'illustrations.

¹³ Voir le schéma actuel de traitement des demandes de pensions civiles et militaires de retraites et des circuits d'information relatives à la retraite sous la section **1.3.2.1**.

¹⁴ **Condor** : logiciel Client-Serveur (de type Windows) développé par le service des pensions et utilisé tant en interne que dans les ministères n'ayant pas créé leur outil propre. Il a toutefois pour vocation d'évoluer vers une architecture de type Intranet/Extranet. Il permet de créer un fichier d'interface avec l'outil de liquidation et d'établir le décompte estimatif des droits à pension.

Il reste que l'information devient toujours l'objet d'une transmission systématique lorsque l'individu atteint un certain âge, situé généralement entre 54 et 58 ans. Et, à cette occasion, le bilan des droits devient très complet et opérationnel puisque tendu vers un but de préparation de la liquidation. Mais même dans ce cadre, toutes les périodes d'activité ne sont pas prises en compte, notamment lorsque la personne relève de plusieurs régimes.

Actuellement, pour la Fonction publique d'État par exemple, deux ans avant le départ à la retraite est envoyé à l'agent le Dossier d'Examen des Droits à Pension, qu'il doit en principe renseigner en indiquant notamment ses périodes de services avant de le retourner à l'administration. Certains ministères, tel celui de la Défense pour une partie de ses agents, prennent toutefois l'initiative d'envoyer le Dossier d'Examen des Droits à Pension à leurs agents en l'ayant pré-rempli.

L'information rétrospective visée recouvre les périodes valables pour la retraite, le nombre d'annuités et l'indice de rémunération retenu pour la liquidation. Cette information est exhaustive pour l'ensemble de la carrière dans la fonction publique d'État.

Si la CNRACL n'a pas recours au Dossier d'Examen des Droits à Pension, le Compte de droits qu'elle est en train de mettre en place (juin 2003) permettra de pallier cette lacune. A l'heure actuelle, la CNRACL procède toutefois à une information systématique en cas de régularisation ou de validation de service ou lors du rétablissement auprès du régime général. Elle peut également délivrer une information rétrospective sur demande lors d'un changement de fonction publique ou d'une prise de décision importante.

L'information rétrospective recouvre en l'occurrence l'état des services, un décompte individuel, un relevé de carrière et peut donc également comprendre une projection de calcul des droits déjà accumulés, pratique toutefois assez peu répandue à ce jour.

1.2.2 - Information prospective

1.2.2.1. La situation régime par régime

Le tableau de synthèse présenté en annexe 10 fait apparaître les éléments saillants suivants.

- En matière d'information prospective, la CNAV a développé deux systèmes selon l'âge de l'assuré. Ces deux systèmes, conçus pour être accessibles en ligne via Internet, viennent s'ajouter au rendez-vous proposé à l'assuré à ses 58 ans, au cours duquel ce dernier se voit notifier un montant estimatif de sa future retraite.
 - Les assurés peuvent obtenir, dans l'ensemble des points d'accueil du réseau retraite, un calcul estimatif en l'état de leur compte. Et depuis début 2002, ils peuvent, lorsqu'ils ont plus de 55 ans, procéder à un calcul estimatif sur Internet et ajouter des trimestres supposés pour la suite de leur carrière afin de calculer un montant prévisionnel de retraite correspondant à leur « parcours de vie » (incluant la situation de famille).
 - L'émergence d'une offre de simulation de retraite du régime général sur Internet pour les moins de 55 ans a permis l'étude de plusieurs hypothèses (repérer dans les comptes des types de carrières représentatives des formes de carrière et proposer des montants projetés en conséquence, imaginer des carrières « parlantes » pour le public...), mais, au final, il est apparu plus simple d'utiliser les carrières types analysées par le Conseil

d'orientation des retraites, par l'intermédiaire d'un logiciel mis en ligne à la rentrée 2003 dont le déroulé logique est le suivant :

- l'assuré saisit un montant prévisionnel de salaire lors de son départ en retraite ;
 - il choisit une « courbe-type » de carrière ;
 - le logiciel lui propose une fourchette de résultat pour sa future retraite, en montant et taux de remplacement net. La simulation à ce stade n'inclut que la partie régime général de base, mais devrait à terme comporter aussi les droits complémentaires.
- Dans les régimes ARRCO-AGIRC en charge de la majorité des retraites complémentaires des salariés du privé, trois grands vecteurs permettent d'assurer une information prospective à l'attention des affiliés :
- Le premier repose sur la possibilité dans laquelle se trouve systématiquement l'affilié de faire une multiplication entre le nombre de ses points et la valeur indiciaire du point. Cette opération lui permet d'estimer le montant de sa retraite s'il arrête de cotiser jusqu'à la date de son départ en retraite. Il convient cependant de préciser que l'affilié n'est pas toujours informé de la totalité des points qu'il a obtenus s'il est passé d'une institution à une autre, même pour l'AGIRC, ce qui dans ce cas empêche une consolidation directe par l'assuré. En outre, la valeur des points a évolué au cours du temps, différemment selon les institutions.
 - Le second fait appel à l'utilisation des outils d'estimation comportant une phase rétrospective et une phase prospective. Avec le programme « Cadrage », l'AGIRC est en mesure d'estimer la retraite de ses affiliés de plus de 40 ans, justifiant de cinq années de cotisation et de plus de 2 000 points dans le régime, deux conditions qui disparaissent au-delà de 55 ans. Avec 'Esti', l'ARRCO est quant à elle en mesure d'effectuer la même estimation, mais sans condition d'âge.
 - Le troisième consiste, à l'ARRCO, en une évaluation systématique à 57 ans.
- Les caisses Assurances Vieillesse des Artisans commencent à fournir une information prospective personnalisée à partir de la 5^{ème} année d'activité des artisans :
- Lors de ce point de situation est communiqué un montant projeté de la retraite de base et de la retraite complémentaire, dont le calcul fait l'objet d'une explication. Ce calcul est assuré à partir d'un état issu du fichier national. Il est diffusé par le conseiller retraite ;
 - Lors du bilan retraite quinquennal, qui a lieu à partir de la 10^{ème} année d'activité, l'artisan reçoit le montant projeté de ses retraites de base et complémentaire actualisé, ainsi qu'une estimation de pension où sont ventilées les pensions issues du régime avant l'alignement de 1973, du régime aligné, et du régime complémentaire. L'hypothèse alors prise en compte est celle d'une reconduction de la dernière année d'activité.
 - A 58 ans, l'artisan reçoit par courrier un relevé de carrière, une projection et une estimation de ses pensions de retraite correspondant au détail explicité ci-dessus, mais cette fois et de façon systématique par courrier.
- Le site Internet ORGANIC donne accès à cinq sortes d'informations prospectives : trois en amont pour permettre au ressortissant de prévoir ses cotisations ou effectuer une comparaison

entre trois statuts, une en aval pour la simulation des pensions de retraites, et une pour les conjoints de commerçant.

Les trois services d'information prospective concernant l'amont sont les suivants :

- Une comparaison permet au ressortissant de faire un choix entre les trois statuts les plus fréquemment adoptés pour exploiter une affaire (exploitation individuelle ou gérant majoritaire dans une société soumise à l'impôt sur le revenu, gérant majoritaire dans une société soumise à l'impôt sur les sociétés, gérant minoritaire salarié). Cette simulation s'effectue à partir du bénéfice industriel et commercial (BIC) et le cas échéant de la rémunération du gérant majoritaire.
- Une projection des cotisations des quatre premières années de vie de l'entreprise à partir de sa date de création ainsi que des revenus attendus permet de faire apparaître un tableau annuel donnant les projections de cotisation maladie, ORGANIC et URSSAF, ventilées par périodes de 6 semaines.
- Une projection des cotisations qu'aura à payer le ressortissant dans l'année est fournie ; elle est ventilée entre les allocations familiales, la maladie, la retraite de base, la retraite complémentaire, et la CSG-CRDS.

Le service d'information prospective concernant le conjoint permet, à partir du BIC de l'entreprise et du statut du conjoint, de calculer les cotisations que celui-ci aura à verser et de fournir une projection de sa retraite (selon son sexe, son âge, l'âge de sa prise de retraite envisagée, le nombre d'enfants élevés, le nombre d'années déjà cotisées pour la retraite et les régimes auprès desquels le conjoint ressortissant a cotisé).

Le dernier grand service proposé est une projection en ligne de la retraite du ressortissant : il s'agit d'un outil qui permet de calculer un montant de retraite pour une carrière composite (par exemple un salarié non cadre pendant 15 ans, cadre pendant 3 ans et commerçant pendant 22 ans). Pour ce faire, il faut saisir les périodes d'activité au titre de commerçant, de salarié, ou de salarié cadre, ainsi que les revenus annuels moyens correspondants. En fonction de la situation matrimoniale du ressortissant et de son âge de départ en retraite prévue, le système propose alors une estimation des différentes retraites (salarié, commerçant, cadre) de base et complémentaire. Il est à noter que ce système propose également une ventilation comparative des taux de rendement par statut.

- Certaines administrations ont mis au point des outils de calcul et de simulation (uniquement pour les droits dans les régimes des fonctionnaires). Sur Intranet, le Ministère des Finances et l'Éducation nationale proposent ainsi une calculette pour obtenir un montant approximatif de la retraite, alors que le ministère de l'agriculture a recours au logiciel Condor. Dans tous les cas, ces logiciels ne prennent pas appui sur la carrière réelle des fonctionnaires mais sur des projections à partir de la grille indiciaire.

- A la CNRACL :

- Information prospective par téléphone ou par courrier ;
- Trois simulateurs de calcul sont également disponibles sur Internet. Ceux-ci permettent le calcul des validations de service, du supplément de pension et de la retraite à venir ;

- La Branche Retraite de la Caisse des dépôts et Consignations a développé une offre de service à destination de la Caisse Nationale de Retraites des Agents des Collectivités Locales tout d'abord sur Minitel en proposant un simulateur de calcul de pension dès 1989. Cet outil est toujours opérationnel, chaque mois le serveur comptabilise entre 8 000 et 10 000 appels.
- Dès l'émergence d'Internet et de la mise en ligne d'un site dédié aux activités de la Branche Retraites de la Caisse des Dépôts, une des premières actions entreprises a été la réécriture du simulateur en utilisant les spécificités particulières de ce média notamment en matière d'ergonomie.
- Parallèlement à cette réécriture, des outils complémentaires ont été installés sur le net, outils s'adressant aux collectivités, aux actifs et pré-retraités et retraités. Aujourd'hui ces quatre populations peuvent utiliser les simulateurs permettant le calcul de la pension de vieillesse ou d'invalidité, le calcul du supplément de pension NBI, le calcul de validation de services, le calcul de régularisation des services et le calcul d'allocation temporaire d'invalidité. Ces simulateurs sont consultés fréquemment (10 000 connexions/mois). De nombreuses collectivités utilisent ces outils en permanence, n'hésitant pas à conserver le résultat d'une simulation dans le dossier des agents. La CNRACL reçoit de ce fait de nombreuses demandes d'explication ou de modification, ce qui lui demande une extrême vigilance sur le noyau de ses simulateurs afin de réagir immédiatement en cas d'anomalie.

1.2.2.2. Les outils de simulation

Deux grands vecteurs ont finalement été retenus par les régimes pour procurer à leurs ressortissants des informations prospectives personnalisées : il s'agit, d'une part, de la rencontre personnalisée et, d'autre part, du recours à des programmes informatiques de projections.

La rencontre avec le ressortissant peut prendre deux formes : soit réelle -comme dans le cadre des bilans quinquennaux qui ponctuent la vie de l'artisan-, soit virtuelle, -comme c'est le cas avec les foires aux questions ouvertes sur les sites informatiques inter ou intranet de certains ministères.

Le programme de projection des pensions de retraite constitue quant à lui une réponse à l'arbitrage entre coût et service auquel sont confrontés les régimes de retraite. Il permet de donner à l'assuré une réponse personnalisée, laquelle, parce qu'elle est automatique, a des conséquences en terme de frais de gestion moindres que le rendez-vous en tête-à-tête. Il n'est cependant pas exempt de toute forme de critiques, puisque le degré de précision des projections ainsi développées dépend des choix programmatiques effectués par les concepteurs.

Différents choix peuvent être opérés :

- Dans la partie déjà passée de la carrière du ressortissant : soit la carrière effective est prise en compte, par le biais d'une liaison directe avec le fichier national où se trouve le dossier (estimation de retraite pour les plus de 55 ans à la CNAV) ou par le biais d'un renseignement en ligne par le ressortissant lui-même de sa carrière passée (service de la CNRACL ou de l'éducation nationale). Soit c'est une carrière correspondant à un type prédéfini se rapprochant autant que possible du profil de la carrière de l'assuré (simulation de retraite pour les moins de 55 ans mise en service par la CNAV) qui est prise en compte.

- Pour la partie à venir de la carrière du ressortissant à l'instant de la demande : soit c'est la carrière effective envisagée par le ressortissant, et telle qu'il la valide période par période jusqu'à l'âge de sa retraite, qui est prise en compte pour le calcul estimatif d'une retraite déterminée à un instant t situé dans le futur de l'assuré. Soit il s'agit d'une projection de sa carrière en fonction d'un type de carrière prédéterminée et sélectionnée parmi un nombre restreint de carrières proposées (cas de l'estimation en ligne de la retraite des assurés de moins de 55 ans de la CNAV). Soit enfin la projection est linéaire, partant par exemple du principe que le ressortissant n'aura plus d'évolution de carrière jusqu'à sa retraite (service proposé par l'ORGANIC et par la CANCAVA).

Outre ces différents choix intervenant dans la conceptualisation de la carrière du ressortissant, différentes options jouent sur le degré de précision des pensions prévisionnelles proposées :

- cumul des pensions affichées entre les différents régimes : tous les régimes sauf l'ORGANIC ne proposent que des projections les concernant exclusivement ;
- prise en compte de la situation familiale du ressortissant : effective pour la CNRACL, l'Education Nationale, La Poste, et la CNAV pour les salariés de plus de 55 ans ;
- choix de l'âge de départ en retraite : l'ORGANIC offre cette possibilité tandis que la CNAV impose 60 ans ou la date d'atteinte du taux plein.

Enfin, il faut noter que ce type de système en ligne, surtout lorsqu'il est particulièrement précis, présente l'inconvénient d'être sujet à des erreurs éventuelles de manipulation de la part de l'internaute.

1.2.2.3. *Les exemples étrangers*

- Le système hollandais se caractérise par un fort recours à la capitalisation et une grande liberté de choix des affiliés concernant le système qui lui versera sa retraite en fonction de l'âge de son départ en retraite.

Ainsi, le document annuel envoyé à l'assuré explique en première page quels choix il pourra formuler et le montant relatif des pensions consécutives à ce choix. Selon que l'affilié partira entre 62 et 65 ans, ou au-delà de 65 ans, ainsi que selon sa situation matrimoniale et l'âge de son conjoint, il recevra une pension de retraite correspondant à un taux de remplacement annoncé de 44% à 87% de son salaire brut annuel.

Le même type d'annonce (avec un taux de remplacement simple affiché) concerne les taux des pensions de réversion (de 24 à 41% du salaire brut annuel de l'affilié suivant la situation du conjoint survivant), ainsi que les taux des pensions d'incapacité de travail (70% du salaire brut annuel) souvent utilisées comme pensions de préretraite.

La seconde page est la conséquence de cette annonce, avec des montants actualisés annoncés en euros, et correspondant aux majorations possibles ouvertes par des formules du type « si... alors... ».

- A la suite de sa réforme, la Suède a mis en place un système très individualisé. Elle donne d'abord une estimation de la retraite générale en fonction du montant des cotisations versées et de deux clefs d'entrée : âge de départ et taux de croissance moyen pendant la période de cotisation. Cette estimation est en seconde page accompagnée du relevé du capital fourni par la caisse de sécurité sociale.

Une seconde partie de ce document mentionne ensuite les relevés de capital fictif et de comptes par fonds fournis par l'Agence Nationale pour les fonds de retraite (fonds premium).

Une troisième partie reprend l'ensemble et fournit le décompte des cotisations perçues et des droits cumulés en cours.

Ce document, accompagné d'un glossaire explicatif des différents termes techniques utilisés, récapitule chaque année et de façon détaillée l'ensemble des droits issus de la caisse de sécurité sociale et de l'institution de fonds premium.

Des projections sont également régulièrement fournies aux assurés suédois. D'ailleurs, qu'il s'agisse de la Suède ou des Pays-Bas, le système de retraite étant très centralisé, c'est une structure spécifique qui fournit les données nécessaires à l'élaboration de cette information

1.3 - Les acteurs et les échanges d'information

Une identification commune et partagée des assurés constitue un préalable pour rendre possibles et pertinents les échanges d'information entre les régimes.

1.3.1 - La problématique de l'identification des assurés

1.3.1.1. Le cas général

La délivrance d'une information complète suppose que l'ensemble des régimes participant à la délivrance de cette information partage un identifiant unique et non ambigu pour leurs ressortissants. C'est le rôle dévolu au numéro de sécurité sociale également désigné par « NIR » (Numéro d'identification au Répertoire de l'INSEE).

- La question de l'identification par le NIR se pose pour les cotisants de tous régimes. Les trois fonctions publiques notamment ont recours au NIR. En cas de difficultés, s'agissant des agents des fonctions publiques territoriale et hospitalière, la CNRACL apporte son concours pour communiquer le NIR aux services et organismes gestionnaires de retraite.

Le NIR ne sert toutefois à faire des échanges entre les services et organismes de pensions qu'au moment de la liquidation de la pension. La vraie difficulté se manifeste donc lorsque l'identification des assurés intervient de manière trop tardive, ce qui ne permet pas, dans ce cas, une information exhaustive tout au long de la carrière des intéressés.

A terme, l'utilisation du Compte Individuel de Retraite (CIR) pour les fonctionnaires d'Etat et du Compte De Droits (CDD) pour les fonctionnaires hospitaliers et territoriaux, équivalents des relevés de carrières des régimes privés, nécessitera l'utilisation du NIR, en permettant d'avoir un fichier d'actifs plus complet et de disposer ainsi d'un instrument de prévision précieux. Pour les cotisants, cela contribuera à mieux les informer, dès le début de leur carrière.

- En matière d'identification, l'acteur principal est l'INSEE. Il traite en direct les immatriculations (attributions de NIR) des assurés nés en France métropolitaine et s'appuie sur le SANDIA (Service Administratif National d'Immatriculation des Assurés) pour les nés hors métropole et dans les Territoires d'Outre Mer, service de la CNAV chargé d'immatriculer ces assurés par délégation de l'INSEE.

Les identifications créées sont recopiées automatiquement dans le Système National de Gestion des Identifications (SNGI), géré par la CNAV. Ces éléments servent :

- à la branche retraite pour une bonne gestion des reports au compte ;
- aux autres régimes de retraite y compris les régimes complémentaires (ARRCO, AGIRC, IRCANTEC), qui depuis les années 80 ont conclu des conventions de partenariat avec la branche retraite pour récupérer la correcte identification des personnes et leur NIR auprès du SNGI ;
- au RNIAM, répertoire de l'assurance maladie, contenant l'affiliation des personnes ;
- à la branche allocations familiales.

Les conditions d'attribution du NIR - composé de 13 chiffres et d'une clef de deux chiffres - divergent selon la date et le lieu de naissance de l'assuré :

- si l'assuré est né en France métropolitaine avant les années 90 : le numéro est attribué par l'INSEE sur sollicitation des Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) lors du premier emploi de la personne. Une opération de masse ayant été opérée lors de la constitution du RNIAM, il peut être estimé que ces personnes disposent toutes désormais d'un NIR ;
- si l'assuré est né en France métropolitaine ou dans les DOM à partir des années 90, l'INSEE attribue un NIR à la naissance via un circuit automatisé avec les mairies ;
- si l'assuré est né hors de France ou dans les TOM, le numéro est attribué par le SANDIA sur sollicitation des CPAM lors du premier emploi de la personne en France.

Le NIR est normalement unique et invariable. Il arrive cependant qu'il évolue dans le temps, par changement de date de naissance suite à une erreur de saisie par exemple. Pour garantir son unicité la CNAV stocke le NIR avec la date de son attribution et en gère l'historique.

Le NIR dispose d'un degré de certification. Un NIR certifié désigne un NIR pour lequel on dispose d'une pièce d'état civil archivée et témoignant de la référence qui a servi à l'immatriculation. Un NIR non certifié désigne l'absence de cette pièce en archivage (cela concerne en général des « anciens » NIR ou des assurés nés à l'étranger pour lesquels la pièce n'a pas été conservée).

Le NIR seul ne signifie rien sur la qualité de l'identification. C'est le couple état civil / NIR qui est systématiquement utilisé pour toute recherche. La CNAV a développé une procédure d'accès au SNGI, qui, sur la base d'un couple état civil / éléments de naissance, recherche la personne correspondante dans le fichier.

A ce jour le SNGI détient 93 millions d'identifiants dont 79 millions sont nés en France (métropole et DOM) et 14 millions sont nés à l'étranger. Ces volumes sont très importants car il y a obligation de conserver les identités des décédés pour garantir la gestion des ayants droit qui peuvent se manifester des années après le décès de la personne.

Le SNGI est sollicité annuellement 59 millions de fois. Ces interrogations proviennent de la branche retraite elle-même pour 26,5 millions de cas et d'autres organismes (autres branches ou autres régimes de retraite) pour l'autre moitié. La CNAV reçoit par ailleurs 1,3 million de signalements de naissance ou décès de la part de l'INSEE chaque année.

Elle traite également des mises à niveau des NIR et états civils en place reçus de l'INSEE ou résultant de travaux de « certification » conduits par le SANDIA (sur sollicitation de la branche retraite ou de partenaires). Le degré de certification actuelle des identités au SNGI s'établit comme suit :

	Année 2001	Année 2002	
Nés en France (MET – DOM)			
Certifiés INSEE	74 372 981	75 174 656	
Non certifiés	3 839 326	3 832 180	
Nés hors de France			
Immatriculés SANDIA	4 349 485	5 209 608	
Certifiés INSEE	4 348 873	4 304 336	
Non certifiés	5 090 309	4 702 163	

Les accès au SNGI ont été en une année par organisme les suivants¹⁵ :

ORGANISMES	IDENTIFIES	NON IDENTIFIES	TOTAL
. C.I.R.T.I.L	410 828	82 169	492 997
. C.N.A.F	20 775 767	1 545 397	22 321 164
. C E E	31 233	7 633	38 866
. C.C.M.S.A	461 904	101 065	562 969
. S.N.C.F	7 391	3 373	10 764
. C.N.R.A.C.L	0	1	1
. E.D.F	54 778	3 736	58 514
. C.A.N.C.A.V.A	169 731	140 541	310 272
. MINES	16 683	612	17 295
. A.R.R.C.O	1 971 533	4 502 894	6 474 427
. I.R.C.A.N.T.E.C	23	21	44
. O.R.G.A.N.I.C	350 425	29 492	379 917
. C.N.A.V.P.L	385 971	6 143	392 114
. C.D.C	1 070 520	91 924	1 162 444
. Trésorerie générale	2 305	1 106	3 411
. Mayotte	15 467	2 188	17 655
TOTAL	25 724 559	6 518 295	32 242 854

Pour les seuls régimes de retraite, les demandes se sont élevées à environ 5 millions.

A noter toutefois que ces résultats sont relatifs aux accès SNGI et ne sont pas représentatifs des taux d'identification obtenus in fine dans les régimes. En particulier pour la MSA, différents accès peuvent être nécessaires pour immatriculer les personnes nées à l'étranger, s'agissant notamment des saisonniers.

¹⁵ Pour la CNRACL et l'RCANTEC, les accès sont regroupés dans l'organisme CDC gestionnaires de ces deux caisses de retraite. Ceci explique la faiblesse des chiffres les concernant.

1.3.1.2. Un cas particulier : les difficultés d'identification des saisonniers agricoles

- Les travaux saisonniers sont ceux qui sont normalement appelés à se répéter chaque année, à date à peu près fixe, en fonction du rythme des saisons, des modes de vie collectifs, et qui sont effectués pour le compte d'une entreprise dont l'activité obéit à une même variation. Pour le secteur agricole, le ministère de l'agriculture retient en outre un critère d'urgence, en évoquant « les travaux qui doivent, par suite de contraintes inhérentes à l'évolution du cycle végétal, être menés dans un temps limité, ce qui oblige souvent l'exploitant à recourir à un surcroît de main d'œuvre extérieur à l'exploitation ».

Selon les chiffres fournis par les partenaires sociaux de l'agriculture lors de l'accord du 18 juillet 2002 sur le travail saisonnier agricole et les contrats à durée déterminée, ce secteur d'activité doit recruter chaque année 1,2 million de salariés pour une durée inférieure à 3 mois.

Compte tenu de cette situation, la MSA dénombre ses salariés cotisants à partir d'une notion théorique de salariés « équivalents temps plein » correspondant au nombre total d'heures de travail déclarées au titre d'une année. Mais en ce qui concerne l'identification de ces travailleurs saisonniers, celle-ci se caractérise par l'absence fréquente d'un certain nombre de données d'état civil. En outre, nombre d'entre eux sont de nationalité étrangère et retournent résider dans leur pays d'origine de manière définitive, sans laisser d'adresse, après avoir exercé leur activité durant de courtes périodes. Ainsi, sur 3 815 688 actifs salariés agricoles recensés en 2001, 30 % étaient saisonniers dont 54 % sans NIR attribués, soit 633 081.

Cette mauvaise identification des saisonniers entraîne deux conséquences : d'une part une difficulté pour les caisses à affecter les cotisations à un assuré bien identifié, et d'autre part, une diminution ou une perte des droits à retraite pour les saisonniers.

- Diverses mesures ont été prises ou sont à l'étude en direction des trois acteurs qui participent à cette mauvaise identification, les saisonniers, leurs employeurs et la MSA :

- la création du « Titre Emploi Simplifié Agricole » (TESA), destiné aux employeurs pour faciliter les formalités liées à l'embauche des salariés à contrat déterminé ;
- la constitution d'un « annuaire des immatriculations » pour permettre aux caisses de vérifier si leurs nouveaux saisonniers, du fait de l'absence fréquente de données d'état civil et des affiliations successives à des caisses différentes, n'ont pas déjà été immatriculés, même de manière incomplète ;
- le projet d'une enquête auprès de quelques caisses afin de déterminer des mesures permettant d'obtenir des saisonniers l'intégralité de leurs données d'état civil.

1.3.2 - Les régimes intervenants et les échanges d'information

1.3.2.1. Les régimes intervenants

- L'activité professionnelle détermine le régime d'appartenance des salariés et des fonctionnaires. Le système, décrit ci-dessous, est complété par un minimum vieillesse servi à toutes les personnes de 65 ans et plus dont les ressources sont inférieures à un certain seuil.

	Régimes de base	Régimes complémentaires
Salariés du secteur privé Salariés agricoles	- Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), régime général Mutualité sociale agricole (MSA) aligné sur le régime général	Régimes complémentaires obligatoires ARRCO (salariés d'employeurs privés), AGIRC (cadres), IRCANTEC (agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques)
Artisans	CANCAVA aligné sur le régime général	Régime complémentaire obligatoire
Industriels et commerçants	ORGANIC aligné sur le régime général	Régime complémentaire obligatoire en cours de constitution (obligatoire jusqu'à ce jour pour les conjoints et entrepreneurs en bâtiment) fonctionnant en répartition
Professions libérales	- Régime de base (13 sections professionnelles regroupées au sein de la CNAVPL) - Caisse nationale des barreaux français (CNBF)	- Régimes complémentaires obligatoires - Avantage supplémentaire vieillesse pour les praticiens et auxiliaires médicaux conventionnés
Exploitants agricoles	Mutualité sociale agricole (MSA)	- Régime complémentaire facultatif fonctionnant en capitalisation (ex-COREVA) - Un nouveau régime complémentaire obligatoire par répartition sera mis en place en 2003.
Fonctionnaires civils et militaires de l'Etat	Régime spécial géré par le service des pensions en liaison avec les administrations employeurs	
Fonctionnaires des hôpitaux et des collectivités locales	Régime spécial géré par la CNRACL	
Salariés des entreprises publiques et autres régimes spéciaux	Régimes spéciaux de la SNCF, de la RATP, d'EDF-GDF, des clercs de notaires, des mines ¹⁶ ...	

• L'absence d'organisme gestionnaire unique dans la Fonction publique explique la multiplicité des services intéressés par le traitement des dossiers de retraite.

- Concernant la fonction publique d'État, l'attribution des pensions à leurs bénéficiaires repose sur une organisation ancienne et complexe faisant appel à la coopération d'un grand nombre d'unités administratives, sans que s'exerce sur elles une autorité de conception et de commandement. Interviennent ainsi :

- . le ministère employeur : services du personnel de l'administration gestionnaire et services des retraites du ministère (dans les administrations à effectifs nombreux) ;
- . le service des pensions du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, situé à Nantes ;
- . le réseau des comptables du Trésor.

¹⁶ Le régime des mines est un régime de base complété par l'ARRCO et l'AGIRC.

L'information circule au sein des administrations entre les services des pensions des ministères et leurs services déconcentrés, tout au moins pour les administrations à effectifs importants. Les échanges sont également permanents, par téléphone, courriers, rencontres régulières ou sessions de formation, entre ces services des pensions et le Service des pensions du MINEFI.

Deux ans avant l'âge de départ à la retraite, l'élaboration du Dossier d'Examen des Droits à Pension occasionne un dialogue entre le fonctionnaire et l'administration d'emploi, et permet ainsi de procéder aux rectifications nécessaires.

La Cour des comptes a publié¹⁷ un rapport sur le régime des pensions des fonctionnaires civils de l'État¹⁸. Les Hauts magistrats estiment que si les pensions des fonctionnaires de l'État sont liquidées à temps pour des montants qui ne sont qu'exceptionnellement contestés et sont ensuite payées régulièrement à bonne échéance, leur gestion n'en reste pas moins marquée par des insuffisances notables : une organisation éclatée et lourde, des coûts mal cernés et une gestion peu efficiente, et enfin, un système d'information insuffisant.

Cette dernière insuffisance se caractérise notamment par des ruptures qui affectent la chaîne de traitement informatique des pensions entre les ministères d'emplois et le service des pensions du ministère des Finances, en raison de l'existence de modes différents de liaison. Enfin, la gestion informatisée des ressources humaines de chaque ministère s'est le plus souvent développée sans intégrer la dimension « pension ».

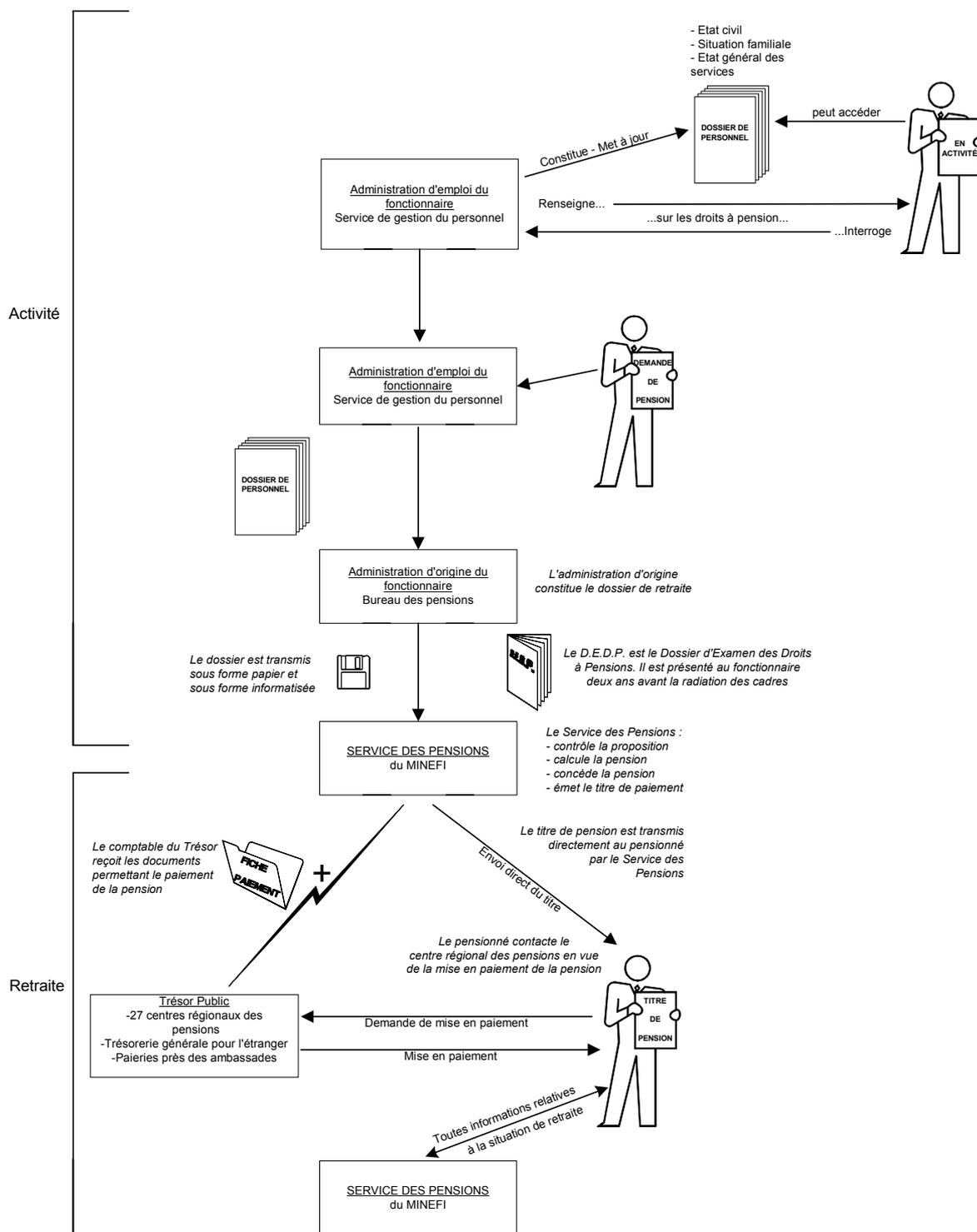
L'évocation récente des projets unificateurs du type « compte individuel de retraite »¹⁹ (CIR) témoigne de la prise de conscience des retards à combler pour parvenir à une chaîne unifiée de traitement. Cependant, indique la Cour des comptes, force est de constater que les projets n'ont abouti, à ce jour, à aucun développement concret sinon des travaux exploratoires menés entre le service des pensions et la direction du personnel, de la modernisation et de l'administration du MINEFI.

¹⁷ Rapport de la Cour des comptes, « Les pensions des fonctionnaires civils de l'État », avril 2003.

¹⁸ Excluant ainsi de son champ d'investigation les militaires, les fonctionnaires territoriaux et hospitaliers.

¹⁹ Son fonctionnement est détaillé sous la section **2.3.** de la présente note.

Schéma actuel de traitement des demandes de pensions civiles et militaires de retraite et des circuits d'information relatives à la retraite²⁰



²⁰ Source : Service des Pensions juin 2003.

- Concernant les fonctions publiques territoriale et hospitalière, l'attribution des pensions des agents se fait selon un schéma classique existant entre le salarié et une caisse de retraite. La CNRACL s'est engagée depuis plusieurs années dans une dématérialisation du traitement des affiliations dans le but d'optimiser les délais de transmission des informations et d'en diminuer les coûts. Les employeurs qui souscrivent un abonnement spécifique ont ainsi la possibilité d'adresser directement leurs déclarations d'affiliation à la CNRACL. En 2002, la CNRACL a ainsi pu réaliser 23 000 affiliations et mutations sous forme dématérialisée dont 8 278 transmis par les Centres départementaux de gestion.
- Afin d'améliorer l'information diffusée auprès des services gestionnaires des ressources humaines des employeurs, la CNRACL, pour sa part, entretient d'ores et déjà des relations étroites avec les établissements hospitaliers et les collectivités territoriales .
- Pour les établissements hospitaliers : dans le cadre de conventions avec un établissement, lequel, au niveau départemental, permet à un de ses agents du service retraite d'être un référent pour tous les autres établissements hospitaliers du ressort géographique, le référent assure alors l'information et la formation de ses homologues sur les retraites CNRACL et aide au montage de tout type d'acte de gestion. Plus de la moitié des départements est ainsi dotée d'un correspondant CNRACL destiné aux établissements hospitaliers.
 - Pour les collectivités territoriales : dans le cadre d'un accord conventionnel avec les centres de gestion pour ce qui concerne les collectivités affiliées (moins de 350 agents titulaires), un correspondant au sein de chaque Centre Départemental de Gestion assure une mission d'information auprès des collectivités susvisées, et de transmission de dossiers vérifiés relatifs à l'ensemble des actes de gestion pour le compte de ces mêmes collectivités. Pour les collectivités non affiliées, il n'y a pas de relation systématique avec la CNRACL.
 - Pour tous les employeurs ne relevant pas des deux catégories mentionnées ci-dessus : la CNRACL assure directement auprès d'eux une mission d'information et de formation sous réserve qu'ils en fassent la demande, ou à l'initiative du service gestionnaire de la CNRACL. Les démarches mises en place visent alors, dans la plupart des cas, à apporter aide et conseil sur des aspects réglementaires ou de procédure particuliers.

Toutefois, ces pratiques et ce type de conventions ne sont prévus que pour procéder à la liquidation. C'est pourquoi il semblerait souhaitable que leur champ d'application s'étende au suivi des agents tout au long de leur carrière.

Plus généralement, il serait très opportun que la dimension « retraite » soit nettement intégrée dans la gestion des ressources humaines.

Dans ce sens, la Caisse des Dépôts et Consignations est actuellement en train de mettre en œuvre un Compte de Droits, dont l'élaboration a été achevée en juin 2003, et qui est destiné, une fois opérationnel, à remplir le même office que le futur Compte Individuel de Retraite.

1.3.2.2. Les échanges d'information entre les régimes

Actuellement, chaque régime alimente annuellement des fichiers qui lui sont propres à partir des droits constitués dans l'année par ses ressortissants. Ce n'est cependant pas le cas dans la Fonction publique d'Etat.

- En outre, plusieurs régimes ont conclu des conventions d'échange avec le SNGC (Système National de Gestion des Carrières), qui est le fichier de carrières de la CNAV et qui regroupe à ce jour plus de 60% des cotisants en stock (soit environ 75% des cotisants actifs).

Ces conventions fonctionnent de la manière suivante :

- à partir d'un âge donné, identification des personnes au SNGI ;
- transmission des informations carrière validées par le régime auprès du SNGC ;
- en retour, extraction des carrières complètes des assurés concernés par ces régimes à partir du SNGC pour utilisation dans leur propre système d'information.

Ce type d'échange est en place de manière plus ou moins régulière et systématique avec la MSA, la Caisse des Mines, EDF, la CANCAVA, l'ORGANIC, SNCF retraite, la CNRACL et l'Education Nationale. Les échanges les plus réguliers sont ceux intervenant avec les régimes alignés. A ce stade, seules les informations consolidées sur les périodes et trimestres acquis sont transmises par ces régimes. Pour une restitution complète, il conviendrait de leur adjoindre une information sur le montant qui servira dans le calcul du salaire annuel moyen.

Par ailleurs, un échange s'opère également avec l'ARRCO et l'AGIRC pour leur éviter une ré-interrogation de l'assuré sur la carrière de base et leur permettre de rechercher les éléments spécifiques aux institutions complémentaires à partir des éléments fournis. Cet échange fonctionne de la manière suivante :

- identification au SNGI ;
- à la demande des institutions et des CICAS, extraction au SNGC pour alimentation du fichier ARRCO-AGIRC ;
- accès à ce fichier par les CICAS et les institutions.

- A ces échanges d'éléments de carrière s'ajoutent la construction et la gestion en commun depuis 1999 d'un site dédié à la présentation d'ensemble des régimes de retraite auprès des assurés (« espace.retraite.tm.fr »). Initié par la CNAV, l'AGIRC et l'ARRCO, le projet a ensuite été adopté par les régimes alignés et d'autres partenaires retraite pour constituer un lieu commun et coordonné d'information des personnes. Il est informatif et constitue un exemple intéressant de fédération des actions pour une simplification des démarches des assurés sur le thème de la retraite.

Autre symbole d'une co-construction d'une amélioration du service pour les assurés, la demande unique de retraite (entre la CNAV, l'ORGANIC, la CANCAVA, MSA) est, depuis 1996, un outil commun de simplification des démarches.

Enfin, en région, différents échanges de plus ou moins grande portée existent ; ils peuvent concerner l'organisation de l'accueil ou celle du traitement des procédures de régularisation de carrière ou de liquidation. Dans chacune des régions se tient au moins une réunion annuelle de rencontre entre les régimes.

En conclusion, beaucoup d'initiatives ont été prises par les caisses concernant l'information des assurés. Cependant, cet état des lieux fait apparaître que l'information des assurés concernant leurs perspectives personnelles de droit à pension est actuellement :

- dépendante du dynamisme, des contraintes légales et des impératifs de gestion du ou des régimes ;
- insuffisamment coordonnée entre les régimes ;
- variable dans son contenu et ses modalités de transmission ;
- inégale selon les publics, y compris au sein des régimes ;
- largement dépendante de l'initiative des assurés.

C'est en tenant compte de ces insuffisances que l'on a pu bâtir un scénario pour faire progresser la mise en œuvre du droit à l'information.

II - LE SCENARIO PROPOSE

L'objet de cette partie est de présenter les contours d'un scénario idéal et universel qui permettrait de répondre aux objectifs définis en introduction en faisant en sorte que n'importe quel ressortissant de n'importe quel régime soit susceptible d'obtenir la même information personnalisée sur la totalité de ses droits à la retraite. Cela est d'autant plus pertinent que les assurés disposent de marges de manœuvre que parfois ils ignorent, ou dont ils maîtrisent mal le contenu. Ces marges de manœuvre portent notamment sur :

- l'âge de départ ;
- les possibilités de rachat ;
- la validation d'années ;
- le choix de statut du conjoint.

Les différences constatées aujourd'hui entre les régimes sont telles que la mise en œuvre de ce scénario exigera un nombre important d'adaptations et de travaux, qui seront évoqués dans la troisième partie de la note.

Cependant, sans méconnaître l'ampleur des obstacles à surmonter et des questions techniques à régler préalablement, le groupe technique a souhaité dessiner les contours d'une situation de référence qu'il s'agit de viser, et présenter, en mentionnant les difficultés associées, ses réflexions. Rappelons que cette situation de référence n'inclut pas de discussion sur le contenu de l'information générale qui pourrait être transmise à certains publics (par exemple les lycéens, étudiants, apprentis, titulaires d'un premier contrat de travail, créateurs d'entreprise, assurés affiliés à un nouveau régime de retraite ou fonctionnaires titularisés) puisque ce point ne relève pas du champ d'investigation du groupe de travail.

Ces réflexions sont livrées en quatre parties. En premier lieu, à partir des observations tirées de l'état des lieux sur l'accès des assurés à l'information et le contenu de cette dernière, des propositions sont élaborées dans la perspective de ce scénario idéal et universel. Dans un second puis un dernier temps, la circulation de l'information et la régulation du système sont étudiées afin de définir l'architecture préconisée et le rôle de chacun des acteurs.

2.1. - L'accès à l'information

En ce qui concerne l'accès à l'information, le groupe de travail s'est interrogé sur le contenu à donner au droit à l'information désormais reconnu par la loi.

• Une solution en théorie idéale, s'inspirant de l'enveloppe orange suédoise, aurait été de considérer que ce droit devait se traduire par l'envoi systématique d'une information à toutes les personnes ayant des droits potentiels à retraite, sur initiative des régimes, dans les conditions suivantes :

- 1) information globale, c'est-à-dire incluant les droits répertoriés par tous les régimes de retraite auprès desquels l'assuré en a accumulés ;
- 2) information exhaustive, c'est-à-dire prenant en compte toutes les données susceptibles d'avoir une incidence sur le montant de la pension, y compris d'état civil ;
- 3) envoi annuel au domicile des assurés, sous pli confidentiel.

Or, cette solution, séduisante, s'avère dans les faits impraticable, au moins dans un avenir proche, et très coûteuse, puisqu'elle implique la mobilisation de moyens techniques considérables, compte tenu de l'éclatement du système de retraite français, des différences d'équipement des régimes et de la situation spécifique des fonctionnaires.

En outre, il est permis de s'interroger sur l'intérêt d'une telle information pour des assurés jeunes, dont les préoccupations ne portent que secondairement sur leurs droits à retraite.

Dans ces conditions, dans un souci de pragmatisme et de réalisme, le groupe technique propose une situation de référence moins ambitieuse. Sa définition précise reste sur certains points subordonnée à des travaux complémentaires d'analyse des coûts et des modalités techniques, qui ne pouvaient être menés à leur terme dans le temps imparti. Il est important d'ailleurs qu'à ce stade l'avis du Conseil d'orientation des retraites soit recueilli et que les responsables politiques et administratifs valident ou infléchissent le scénario proposé pour que les travaux ultérieurs soient menés sous la responsabilité des acteurs impliqués dans la mise en œuvre elle-même.

En reprenant les trois caractéristiques de la solution idéale, évoquées ci-dessus, le groupe estime que :

- 1) l'information donnée à l'assuré doit être globale, l'effort de coordination entre les régimes étant effectué par les régimes eux-même et le groupement d'intérêt public créé par la loi selon des modalités à déterminer par eux ;
- 2) l'exhaustivité poserait de grandes difficultés, dans la mesure où elle impliquerait de récupérer des données que ne possèdent pas les régimes de retraite. Le groupe général s'est donc interrogé sur l'opportunité de généraliser la diffusion d'une information exhaustive à tous les assurés, même si, dans l'absolu, cette solution est la meilleure, puisqu'elle permet à chacun de connaître, sous l'empire des règles juridiques en vigueur, ses droits réels à retraite ;
- 3) l'envoi annuel serait très coûteux et suppose une logistique lourde, pour un intérêt réduit.

• Pour ces raisons, le groupe propose une solution de compromis, qui à la fois apporte une amélioration considérable par rapport à l'existant, et respecte l'orientation du texte voté par le législateur, tout en intégrant des contraintes de gestion et de coût, pour ne pas déboucher sur des propositions séduisantes mais irréalistes. Les régimes de retraite distinguent d'ores et déjà la population des assurés proches de la retraite, auxquels il est indispensable de donner une information exhaustive, les populations spécifiques confrontées à des besoins particuliers en raison de leur situation professionnelle ou personnelle (choix d'un statut professionnel, changement de régime, veuvage...) et les autres assurés, qui peuvent se satisfaire d'une information portant uniquement sur les données de carrière connues des régimes de retraite.

La solution proposée consiste à offrir un service différent à trois types de population :

- 1) les personnes de plus de 58 ans aujourd'hui. Cet âge sera progressivement ramené à 55 ans, selon une montée en charge progressive tenant compte des contraintes logistiques des régimes ;
- 2) les personnes dont l'âge est inférieur à la limite mentionnée ci-dessus ;
- 3) les populations spécifiques.

2.1.1 - Les personnes de plus de 55 ans

A partir d'un certain âge, 58 ans dans un premier temps et 55 ans à terme, une information personnalisée globale et exhaustive serait communiquée. Cette information permettrait d'atteindre deux objectifs. Le premier qui est essentiel est bien de régulariser le compte de l'assuré. Le second objectif, qui est lié au premier est une connaissance exacte des éléments enregistrés par les différents régimes de retraite, mais également du montant de ses futures pensions, avec des hypothèses cernées en termes d'aléas qui lui permettent de prendre une décision éclairée sur son âge de départ en retraite. L'opération de régularisation une fois faite, l'assuré pourra évidemment demander à plusieurs reprises une nouvelle estimation de sa ou de ses retraites.

Comme cela se fait aujourd'hui, le support utilisé devrait logiquement être le courrier, avec incitation à réagir sur les éléments communiqués, soit en sollicitant un rendez-vous auprès d'un conseiller retraite ou d'un référent différent selon les régimes, soit en se connectant sur le site Internet indiqué, par lequel l'accès à son dossier personnel serait possible.

2.1.2 - Les personnes de moins de 55 ans

Avant l'âge évoqué ci-dessus, les assurés recevraient une information personnalisée globale (tous régimes) comprenant uniquement les données détenues par les régimes de retraite et mentionnant sans les prendre en compte les autres éléments susceptibles de produire des droits.

L'estimation des montants de pension serait ainsi, dans la majorité des cas, minorée.

Afin de ne pas induire en erreur les destinataires de l'information, le groupe propose que celle-ci soit accompagnée d'une indication et de la possibilité d'utiliser un outil :

- 1) l'indication, portée expressément sur le document transmis, de tous les éléments non pris en compte et susceptibles d'accroître le montant de leurs pensions : nombre d'enfants, service militaire...
- 2) un outil de simulation, dont les assurés seront informés qu'il est disponible soit sur un site Internet, soit en rencontrant un conseiller retraite, destiné à effectuer des simulations incluant les données non prises en compte par les régimes.

Une fois ce principe d'une information globale mais non exhaustive adopté, doit-on considérer que celle-ci est faite, à certains moments, sur l'initiative des régimes, ou subordonnée à une demande expresse de l'assuré ?

Dans le premier cas, il convient de préciser ces moments. Le groupe technique a évoqué deux possibilités :

- un dossier est envoyé tous les cinq ans à chaque assuré. Dès lors que la solution de l'envoi annuel systématique, sur le modèle de l'enveloppe orange suédoise, apparaît manifestement trop lourde et coûteuse, il convient alors de déterminer une périodicité raisonnable, en fonction du coût de l'exercice. A priori, une périodicité de cinq ans

pourrait être envisagée, sous réserve à la fois de la confirmation des attentes des assurés pour ce type d'information et de la faisabilité technique et économique de l'opération. Il faudra d'ailleurs statuer – et les incidences en gestion ne seront pas identiques - sur le point de départ de cet envoi quinquennal, lequel peut intervenir à partir du premier salaire reporté ou plus simplement tous les cinq ans par un compte à rebours démarrant à 55 ans ;

- un dossier est envoyé à tous les assurés atteignant un certain âge : 45 ans par exemple. Les deux considérations évoquées précédemment restent également valables.

Dans le deuxième cas, celui d'une information à la demande, la charge de gestion est évidemment moins lourde, mais le risque est grand de recevoir essentiellement des demandes des publics déjà les mieux informés. S'il ne semble pas imaginable qu'une réponse ne soit pas toujours due à un assuré qui en fait la demande, il serait raisonnable de distinguer entre l'information rétrospective, dans la limite de la prise en compte des éléments de l'état civil, et l'information prospective. Ainsi, une information concernant l'état des droits déjà constatés devrait être délivrée sur simple demande et à tout moment, contrairement à une information prospective qui ne serait délivrée qu'à certaines étapes prédéterminées.

2.1.3 - Les populations particulières et les circonstances particulières

- Pour des publics spécifiques, confrontés à un événement particulier ou prioritaires en raison d'une rupture de ressources ou d'une perte de droits, il est important de délivrer également une information globale et exhaustive, dans des conditions similaires à celles observées pour les plus de 55 ans.

Concernant les événements susceptibles de déclencher cette information systématique, il a été demandé aux membres du groupe de travail de réfléchir sur le degré d'opportunité et de faisabilité pour chacun d'entre eux. Une liste, jointe en annexe 11, expose les événements retenus. Etant donné qu'il est impossible de délivrer une information à toute personne et à tout moment, seuls les événements susceptibles de générer un choix particulièrement pénalisant devraient donc déclencher une information.

L'objectif est que chaque assuré dispose d'une information globale et exhaustive au moment où une décision doit être prise ou au moment où survient un événement ayant une incidence sur les droits à retraite.

Les actions actuellement menées en faveur de certains publics prioritaires ont été détaillées, notamment pour la CNAV, dans la première partie du rapport. Mais la plupart des publics visés le sont essentiellement dès lors qu'ils atteignent 55 ans. Il faudrait donc étudier pour quels assurés il serait pertinent d'étendre l'obligation d'information à des publics prioritaires sans condition d'âge et étendre par exemple à cet effet les expérimentations conduites par la CNAV sur les carrières à risque. Quoiqu'il en soit, dans le cadre de la suppression progressive de la condition d'âge pour l'accès à la pension de réversion, les caisses seront susceptibles d'étudier les droits vieillesse des personnes de tout âge.

- La définition du champ des bénéficiaires devrait également être élaborée en fonction de la survenance d'événements particuliers et spécifiques à la vie professionnelle des agents de la fonction publique.

Parmi les éléments liés à l'activité professionnelle, pourraient notamment être pris en compte les suivants :

- l'entrée dans la Fonction publique ;
- le changement de fonction publique ou d'administration ;
- le changement de grade ;
- la titularisation ;
- le seuil des 15 années de service.

La titularisation, à titre d'exemple, pose à l'assuré une question sur l'opportunité de racheter les périodes cotisées en qualité d'auxiliaire. Lors de la survenance de cet événement, il semble particulièrement utile de procéder à une récapitulation de ce qui a été cotisé dans tous les régimes.

La solution décrite constitue une cible ambitieuse dans un contexte où les caisses auront à faire face à l'arrivée à l'âge de la retraite de la génération des baby-boomers et la mise en place de réformes qui revêtent une ampleur certaine. Ceci a conduit un certain nombre de participants du groupe de travail à soulever les questions de gestion et de moyens qui doivent être nécessairement prises en compte si on souhaite pouvoir mettre en œuvre cette solution à un terme rapproché. Sont notamment en cause les calendriers permettant de passer d'une information systématique de 58 ans à 55 ans, de même que la possibilité pour les moins de 55 ans de réaliser une information non seulement à 45 ans mais aussi périodiquement tous les cinq ans.

2.2 - Le contenu de l'information

Le groupe de travail s'est attaché à définir le contenu des informations qui devraient être données à chaque catégorie d'assurés, en distinguant les grandes rubriques de l'information et l'encadrement des hypothèses, pour les estimations des pensions futures.

2.2.1 - Les grandes rubriques de l'information

En cohérence avec la segmentation des populations retenue précédemment, les grandes rubriques que l'assuré devrait trouver dans les informations communiquées seraient les suivantes.

2.2.1.1. Pour les personnes de plus de 55 ans ou pour des publics particuliers

Ces assurés pourraient recevoir une information comportant les rubriques ci-après²¹ :

- 1) le relevé de carrière consolidé, c'est-à-dire comportant la totalité des périodes cotisées dans l'ensemble des régimes de base et complémentaire dont il a relevé et ouvrant des droits à retraite. Cette rubrique permettra instantanément à l'assuré de vérifier que toutes ses périodes d'activité ont été correctement prises en compte ;
- 2) les comptes de points ;
- 3) les durées validées et les durées cotisées (compte tenu de la réforme des retraites) ;

²¹ Voir pour une illustration les maquettes jointes en annexe 12.

- 4) l'estimation de la partie de retraite déjà constituée et valorisée en supposant un départ à taux plein²², en prenant en compte tous les droits réellement constitués y compris liés à l'état civil (nombre d'enfants) ;
- 5) l'estimation de la retraite au moment du départ à taux plein, en projetant la carrière à accomplir jusqu'au moment du départ à taux plein, en intégrant tous les droits réellement acquis y compris liés à l'état civil (nombre d'enfants) et en affichant clairement les hypothèses considérées pour effectuer cette projection.

L'objectif est que les assurés proches de leur départ effectif à la retraite, ou dans certaines situations particulières, soient réellement en mesure de rectifier des informations erronées, d'apprécier les conséquences de leurs droits accumulés et de disposer d'une estimation précise, encadrée par des hypothèses transparentes de leur future retraite.

2.2.1.2. Pour les personnes de moins de 55 ans, dans le cas général

Ces assurés pourraient recevoir une information globale, mais non exhaustive, comportant les rubriques ci-après :

- 1) le relevé de carrière consolidé, c'est-à-dire comportant la totalité des périodes cotisées dans un régime ou un autre et ouvrant des droits à retraite. Cette rubrique permettra instantanément à l'assuré de vérifier que toutes ses périodes d'activité ont été correctement prises en compte ;
- 2) les comptes de points ;
- 3) les durées validées et les durées cotisées (compte tenu de la réforme retraite) ;
- 4) l'estimation de la partie de la retraite déjà constituée faite en supposant un départ à taux plein²³, en intégrant tous les droits réellement acquis, sans les éléments non connus des régimes de retraite, comme ceux liés à l'état civil (nombre d'enfants). Ces derniers éléments devraient faire l'objet d'une notice explicative remise à l'assuré comprenant la liste de tous les éléments non connus des régimes de retraite, et par conséquent non pris en compte dans cette fiche d'information, susceptibles de produire des droits supplémentaires à retraite ;
- 5) l'estimation de la retraite au moment du départ à taux plein, en projetant la carrière à accomplir jusqu'au moment du départ à taux plein, en prenant en compte tous les droits réellement acquis, sans ceux qui ne sont pas connus des régimes de retraite ;
- 6) la mention d'une procédure leur permettant d'accéder à un outil de simulation des retraites, les mettant en mesure d'incorporer éventuellement les éléments non pris en compte par les régimes de retraite dans la fiche transmise. Cette procédure pourra être l'accès à un outil de simulation sur un site Internet ou une prise de rendez-vous avec un conseiller retraite, par exemple.

²² C'est-à-dire calculée en fonction de la durée de carrière sans application d'une décote ou d'un coefficient d'anticipation. Il est à noter qu'une autre possibilité pourrait être de faire une estimation en supposant un départ à l'âge minimal.

²³ C'est-à-dire calculée en fonction de la durée de carrière sans application d'une décote ou d'un coefficient d'anticipation.

2.2.2 - Les hypothèses encadrant la suite de la carrière de l'assuré

Les simulations présentées à l'assuré, relatives au montant futur de sa pension, sont susceptibles d'influencer considérablement ses comportements d'activité et d'épargne. Il est dès lors indispensable qu'elles soient réalistes et qu'elles reposent sur des hypothèses clairement énoncées et sur des outils de simulation corrects.

Les droits prospectifs dépendent, outre des données déjà connues des caisses, de plusieurs types de données, attachées à la personne ou bien d'ordre général.

· Données individuelles :

- éléments de situation individuels certains ou quasi certains, non connus des caisses au jour le jour, mais devant être intégrés (nombre d'enfants ou rectification d'information sur la carrière par exemple) ;
- éléments prospectifs d'évolution de la carrière ;
- éléments de choix individuels comme le choix de l'âge de départ à la retraite.

· Données macroéconomiques :

- évolution de la réglementation (comme l'instauration d'une surcote ou les mécanismes d'indexation) ;
- évolution des paramètres dépendant du contexte économique (par exemple le taux de croissance des salaires et des prix.

Le groupe de travail a fait un premier inventaire des conditions nécessaires à remplir, portant sur les hypothèses et sur les outils de simulation.

2.2.2.1. Les hypothèses relatives aux carrières individuelles

Les caisses recueillent un certain nombre d'éléments personnels seulement au moment de la constitution du dossier de liquidation (nombre d'enfants, validation de certaines périodes comme le service militaire ou des périodes passées à l'étranger...).

Un choix doit être fait dans le mode de prise en compte de ces éléments, choix qui peut être distinct selon l'élément concerné :

- ignorance de quelques cas particuliers de faible fréquence avec avertissement préalable ;
- lors d'une demande interactive (calculatrice Internet) : possibilité de saisie par l'individu de certains éléments ;
- édition de plusieurs résultats en fonction des éléments inconnus des caisses, donnant lieu à un message du type : « Madame, vous pouvez atteindre la durée nécessaire pour le taux plein à tel âge si vous n'avez pas d'enfant à charge, à tel âge avec 1, 2 ou 3 enfants à charge.

Concernant les éléments prospectifs d'évolution de la carrière, il existe plusieurs possibilités.

1. Prolongation du revenu

- stabilité par rapport au revenu moyen du scénario macroéconomique de référence décrit par le Conseil d'orientation des retraites. Cela peut être retenu par simplicité pour des envois systématiques et proposé en base dans l'interrogation à la demande ;
- proposition de variantes : augmentation de x% par an ou de y points d'indice à une échéance donnée. Une hypothèse unique de niveau terminal de salaire mettrait en évidence une marge d'incertitude mais peut paraître frustrante. Un dispositif plus sophistiqué de variantes pourrait être développé pour quelques grandes catégories de publics, cadres, non cadres du secteur privé ou certains corps particulièrement nombreux du secteur public ;
- possibilité de recourir à une évolution personnalisée.

2. Evolution du « statut »

L'ORGANIC permet un choix et une comparaison de statuts sur le plan juridique et fiscal (exploitation individuelle ou gérant majoritaire dans une société soumise à l'impôt sur le revenu, gérant majoritaire dans une société soumise à l'impôt sur les sociétés, gérant minoritaire salarié). Cet exemple, bien adapté à la population concernée, semble difficilement généralisable. Le maintien du statut juridique et du régime sur la fin de carrière peut être retenu en règle générale.

Il existe éventuellement d'autres cas à examiner tels que le passage du temps plein au temps partiel, ou l'inverse, notamment dans la fonction publique, ou la survenance d'une période de chômage indemnisé ou de pré-retraite en fin de carrière. Des développements en ce sens seraient cependant complexes et susceptibles d'alourdir considérablement le cahier des charges général.

En observant les estimations déjà réalisées par certains régimes ou les travaux entrepris par le Conseil d'orientation des retraites, le groupe préconise que l'instance qui serait chargée de la régulation du système²⁴ s'inspire des différentes possibilités existantes, qui s'avèrent plus ou moins pertinentes selon la population visée :

- cas ou carrière types ;

²⁴ Cf. 2.4.2.3.

- duplication de la dernière année ;
- projection à partir de l'examen de plusieurs des années passées ;
- moyenne des trois dernières années ;
- projection de déroulement de carrière pour les fonctionnaires.

L'essentiel est que, dans tous les cas, l'assuré soit informé des hypothèses de déroulement de carrière qui conduisent au résultat obtenu. Toutes ces possibilités seront utilisées différemment en fonction du support de communication concerné. En effet, l'Internet fera plus appel au mécanisme des carrière-types, tandis que le support postal privilégiera vraisemblablement la duplication de la dernière année.

Il reste que les deux éléments ayant la plus forte incidence sur les montants communiqués sont le niveau de ressources d'une part et la part d'activité et de non activité dans la carrière d'autre part.

2.2.2.2. Les hypothèses encadrant les évolutions démographiques, économiques et réglementaires à choisir par une instance régulatrice

Ces hypothèses porteront notamment sur :

- les évolutions des taux de fécondité et de mortalité ;
- l'évolution des données économiques relatives à l'activité, aux salaires et aux prix ;
- les variations des règles de calcul des retraites.

La détermination de ces hypothèses devra être confiée à une instance régulatrice, qui peut être éventuellement le Conseil d'orientation des retraites, et se fonder sur des données validées.

Certaines hypothèses d'évolution de la réglementation semblent écartées a priori puisque le raisonnement doit s'effectuer autant que possible à « réglementation constante ». Cependant deux exemples montrent qu'il subsiste néanmoins une marge de choix de présentation. L'AGIRC-ARRCO a ainsi produit des projections de cas-types avec deux hypothèses d'évolution du rendement, l'une prolongeant la règle appliquée entre 1996 et 2001 (indexation de la valeur du point sur les prix et du salaire de référence sur les salaires), l'autre appliquant la convention actuelle qui arrive à échéance très prochainement.

Pour le régime général et les régimes alignés, l'analyse du passé a montré que les revalorisations (influant notamment sur l'actualisation des salaires portés aux comptes) étaient sujettes à des arbitrages législatifs (LFSS) qui pouvaient dépasser les prix (par le biais des « coups de pouce »).

En outre, les hypothèses devront tenir compte de potentielles augmentations de durée de cotisation prévues à l'article 5 de la loi portant réforme des retraites.

Dans l'avenir, un certain nombre d'éléments vont évoluer d'une manière qui n'est pas déjà déterminée : durée d'activité requise, dépendant de l'évolution de l'espérance de vie et de la situation de l'emploi, indexation donnant lieu à des rendez-vous périodiques.

Deux questions se posent alors, celle du processus de décision (responsabilité des Caisses ou d'autres instances) et celle de la présentation ou non de variantes.

L'évolution des paramètres dépendant du contexte économique (taux de croissance des salaires, salaire minimum, évolution des prix) conduit à définir un ou des scénarii économiques. Le rapport du Conseil d'orientation des retraites a utilisé un scénario de référence et des variantes.

Au total, après recensement des paramètres et de leurs déterminants, un choix doit être opéré sur la présentation d'une simulation avec un seul référentiel de contexte général (réglementation et données macroéconomiques), ou sur la définition de plusieurs référentiels.

2.2.2.3. Les logiciels de simulation

Les logiciels de simulation pourraient être conçus par les différents régimes de retraite, sur la base d'une architecture commune, qui rendrait possible leur rapprochement.

Ainsi, des modules tenant compte des caractéristiques de chaque régime pourraient être réalisés, dans des conditions telles que leur intégration ne poserait pas de difficulté, pour chaque cas individuel. Le rôle du GIP devrait être notamment à cet égard essentiel.

2.2.3 - L'enrichissement de l'information par les assurés

L'intérêt de la fourniture précoce d'une information réside dans le fait pour les assurés de pouvoir la compléter et la corriger le cas échéant. Le traitement de ces modifications entraîne cependant des coûts pour les régimes concernés.

A l'inverse, il s'agit aussi de prévoir que les assurés fournissent bien les corrections demandées et adressent le cas échéant les documents exigés. Il n'y a aujourd'hui aucune obligation en la matière et cela peut éventuellement nuire à la qualité de l'information stockée.

2.3- Les supports utilisés

- Le groupe de travail a élaboré une maquette de présentation des droits retraite (présentée en annexe 12), approfondie ultérieurement par la CNAV (annexe 12 deuxième partie), qui pourrait être commune aux différents organismes privés et publics et qui porte tant sur la partie rétrospective que prospective. La version proposée par la CNAV serait partagée par l'ARRCO-AGIRC, les Assurances Vieillesse des Artisans, la CNAV, l'IRCANTEC, la MSA et l'ORGANIC, partenaires auxquels la maquette n'a pour le moment pas été présentée. Pour élaborer le contenu idéal de ce document, il est apparu nécessaire de trouver un langage traduisant dans des termes explicites pour les assurés l'ensemble des droits acquis. Si le langage est d'ores et déjà homogène entre les régimes de salariés, ce n'est pas le cas entre ces derniers et la fonction publique. L'objectif est donc d'aller au-delà de l'agrégation d'éléments hétérogènes pour trouver des éléments fédérateurs susceptibles de traduire tous les droits constitués.

Il faut donc, parmi les items ayant une incidence sur la retraite, trouver ceux qui sont systématiquement partagés et explicites pour les assurés. A ce stade, les notions de durée validée et de montant de retraite servie paraissent être les deux points à la fois pertinents pour les assurés et opérationnels pour l'ensemble des régimes.

Il est possible de définir un scénario reprenant ces deux éléments fédérateurs pour offrir une information globale sur les droits à retraite.

La durée validée peut être traduite en trimestres ou en nombre d'annuités. Se pose néanmoins la question des périodes assimilées (chômage, maladie...) à intégrer au fur et à mesure de la vie professionnelle, ce qui n'est pas toujours le cas aujourd'hui, ainsi que celle des bonifications pour

enfant ; à quel stade les trimestres supplémentaires sont-ils intégrés et doivent-ils l'être sur un décompte spécifique, à côté de celui lié à la carrière professionnelle ?

La réforme des retraites introduit la notion de **durée réellement cotisée**, laquelle s'ajoute à celle de durée validée. Certains droits, comme les départs anticipés ou le calcul du minimum (40% des assurés du régime général perçoivent le minimum retraite contributif), étant liés à des conditions relevant des deux notions, il faudra sans doute prévoir d'élargir la communication auprès des assurés à ces deux types de durée.

La valorisation financière donnerait l'estimation du montant de la totalité des pensions de l'assuré, sous l'hypothèse d'un départ à la retraite à taux plein²⁵.

Ainsi, le deuxième objectif poursuivi par un scénario reprenant au minimum ces deux éléments, serait de pouvoir proposer à un assuré un état rétrospectif de sa carrière, période par période (en fonction de changement de statut ou d'employeur), en terme de durée validée et cotisée et de montant prévisionnel de retraite. A ces éléments seraient le cas échéant ajoutés ceux susceptibles d'avoir une incidence sur la retraite mais non agrégeables aux précédents.

- Ce langage commun devrait se retrouver dans des supports compatibles et permettant une circulation d'information fluide tant entre les assurés ou fonctionnaires et les organismes ou services en charge des pensions, qu'entre les régimes.

Pour la Fonction publique, la création d'une base de données unique informatisée de tous les actifs permettrait d'optimiser l'utilisation des logiciels de traitement des dossiers de pensions et de simulation des droits à retraite. En outre, cette base de données permettrait d'améliorer l'interface entre tous les services et bureaux traitant des droits à pension.

L'objectif du support d'information final et exhaustif envoyé aux assurés est de faire apparaître différents éléments :

- les droits rétrospectifs avec les deux éléments précisés ci-dessus, soit les périodes et les sommes validées ;
- les droits prospectifs avec éventuellement plusieurs scénarii (carrière ascendante, linéaire...);
- les possibilités de départ à la retraite par âge avec précision du meilleur montant possible de retraite, notamment en fonction de l'âge d'atteinte du taux plein ou du maximum de droits susceptibles d'être validés.

Un scénario idéal permettrait à un individu, via Internet ou un conseiller retraite, d'avoir directement accès aux données le concernant afin de les vérifier et d'effectuer des simulations. En revanche, pour toute modification, un échange de courrier permettant une vérification par l'administration ou la caisse gestionnaire semble souhaitable. Il faut remarquer que ce scénario idéal implique une harmonisation voire une uniformisation des logiciels utilisés ainsi que des sites Internet mis à la disposition des agents. En outre, cela implique que les supports utilisés par les trois fonctions publiques aient des contenants agrégeables. Le rôle du GIP sera là encore très important.

²⁵ C'est-à-dire calculée sans décote ou coefficient d'anticipation.

2.4 - La circulation de l'information

L'objectif est d'avoir une construction qui fasse reporter sur les producteurs d'information les efforts de coordination, afin que l'assuré puisse récupérer auprès d'un seul acteur toutes les informations le concernant.

Plusieurs architectures permettent d'atteindre ce résultat.

2.4.1 - La délivrance de l'information à l'assuré

Deux solutions sont envisageables et ont été analysées par les groupes de travail.

- Le GIP comme interface unique vis-à-vis des assurés : cette solution a été écartée à l'unanimité par les groupes de travail, sauf sous la forme d'un portail d'accès unique sur le web.
- Les régimes demeurent les interlocuteurs des assurés. Dans cette perspective, le régime interrogé pourrait être systématiquement celui auquel est rattaché l'assuré au moment de l'interrogation. Les assurés du secteur privé auraient le choix entre l'organisme de base et l'organisme complémentaire. Des règles de priorité devront être établies pour les pluriactifs simultanés.

Si l'assuré demande une régularisation concernant une période non gérée par le régime contacté, ce régime saisit le régime concerné qui procède à la régularisation. Aucun régime ne se substitue à un autre pour l'application de ses règles.

Il faudra bien entendu décrire de quelle manière et à l'aide de quel outil procèdera l'organisme chargé de collecter l'information auprès des régimes dont un assuré a relevé antérieurement, considérant que la bonne tenue des données est du ressort de chacun d'entre eux. Il faudra dans cette perspective s'interroger sur la collecte de ces données pour déterminer si elle doit s'effectuer à échéance fixe ou d'une manière instantanée. Cette mise en commun de données s'opèrera bien entendu sans participation de l'assuré.

Du point de vue de l'assuré, les différents accès à l'information se présenteraient comme suit :

- un accès offert dans les points d'accueil des régimes, dans le cadre des systèmes d'information des régimes avec une partie logicielle mutualisée (calculs...);
- un accès offert via Internet (site éventuel du GIP et sites des régimes) ;
- un accès offert via des bornes interactives auprès de partenaires (mairies, acteurs du monde social, ...) et dont le coût pourrait être mutualisé au sein du GIP ;
- la production à des échéances clefs de mailings généraux dont les envois seraient partagés entre les régimes selon leurs ressortissants et avec une règle de répartition entre régimes de base et complémentaires pour équilibrer les envois.

• Les projets en cours :

· Dans le secteur privé, la différence la plus marquante par rapport à la situation actuelle sera la possibilité d'obtenir une information agrégée sur l'ensemble des droits à retraite d'un individu. Les maquettes citées plus haut répondront à cette attente ; elles seront alimentées de l'information détenue par chacun des organismes et devront apparaître sur un document unique à la présentation simple, lequel ne fera ainsi figurer que les informations strictement nécessaires à une même personne. Ainsi, le travail de collecte et de coordination doit demeurer complètement invisible pour l'assuré.

· Dans la Fonction publique d'Etat, le projet de Compte Individuel de Retraite remplira certains de ces objectifs. En effet, ce dossier nominatif dont l'identifiant est le NIR et qui sera alimenté par les services de paie et les services de gestion de personnel des administrations de l'État sera consultable par ces services ainsi que par le titulaire du compte. Il ouvrira à son titulaire la possibilité de rectifier ou de compléter les informations détenues. Il faut cependant bien réaliser le chemin à parcourir et une impulsion politique forte ainsi que des moyens seront nécessaires pour le réaliser.

Dans les fonctions publiques territoriale et hospitalière, pour la gestion de la carrière dans son approche « constitution du droit à pension » des actifs de la CNRACL, l'objectif affiché est le Compte De Droits autour duquel s'articule l'ensemble des outils disponibles dans le processus de mise à jour de la carrière (MAJC).

La réalisation du compte de droit vise à doter la CNRACL d'un outil de gestion de la carrière des affiliés qui garantisse « l'application des règles de droit » et une « forte capacité de réaction » aux modifications des règles de calcul dans les régimes de retraite. Ainsi sa structure devrait permettre d'accueillir les composantes supplémentaires prévues par les évolutions des textes réglementaires. L'objectif est également que ce support puisse intégrer les données liées aux périodes d'activité dépendant d'autres régimes de retraite.

2.4.2 - Les relations entre les régimes et le rôle du GIP

2.4.2.1. Un préalable : le renforcement de l'identification commune des assurés

Les procédures d'identification du Système National de Gestion des Identités (SNGI) et de recherche de cette identification par les partenaires sont en place depuis plusieurs années. Elles ne sont néanmoins pas à ce stade généralisées pour tous les régimes. Il convient de parvenir à cette généralisation.

Par ailleurs, même si le NIR est recherché par certains partenaires, ceux-ci continuent parfois à utiliser en parallèle un numéro qui leur est propre, ce qui « masque » pour l'assuré la nécessité de disposer d'une identification de qualité.

L'une des conditions d'une bonne information des assurés réside donc dans la systématisation de la recherche du juste NIR par chaque régime de retraite et dans la sensibilisation des personnes à la nécessité de cette identification de qualité dès le premier emploi.

2.4.2.2. Les échanges d'information : le renforcement de la coordination entre les régimes

- Pour les régimes de base du secteur privé, chaque régime dispose aujourd'hui de sa logique propre de restitution des informations auprès des assurés et de ses propres logiciels pour l'effectuer. Les termes utilisés et les formes de restitution ne sont pas homogènes.

Par ailleurs, les échanges sont actuellement fondés sur un partenariat volontaire formalisé par des conventions. Il n'existe pas de cadre institutionnel précis susceptible d'imposer à tous les partenaires des résultats concrets dans des délais impartis. En conséquence, issus d'un consensus entre régimes, les échanges sont longs à se mettre en place et ne produisent que partiellement des consolidations institutionnelles permettant de les valoriser auprès du public. S'ils sont appréciés des assurés qui en bénéficient, ils restent très centrés sur ces seuls clients.

A ces limites, s'ajoutent des rigidités liées notamment à la responsabilité des agents comptables, conduisant souvent à des lourdeurs de circuit car la détention par chacun des pièces justificatives reste perçue comme étant obligatoire malgré la dématérialisation possible de certaines relations.

Dans le cadre d'une extension des échanges entre régimes, l'objectif poursuivi est de développer les échanges entre fichiers fiabilisés et non de constituer un unique fichier. Une solution pourrait être d'utiliser les circuits déjà existants et de les renforcer en offrant à l'ensemble des régimes la possibilité de consolider les informations sur la carrière au SNGC et de récupérer en retour la vue complète de la carrière des assurés concernés. Mais, ce point doit être discuté avec l'ensemble des régimes.

A la transmission actuelle décrite plus haut devrait donc être ajoutée celle concernant les informations sur les montants. La sécurisation du système devrait elle aussi être renforcée.

- Pour les régimes complémentaires du secteur privé, l'AGIRC dispose déjà de décomptes de points consolidés, mobilisables dans le cadre d'une procédure commune pour une restitution globale. Et l'ARRCO a entrepris cette consolidation en se fixant comme objectif la fin de l'année 2005.

In fine, la même logique pourra alors s'appliquer.

- Dans la Fonction Publique : le projet de CIR (compte individuel de retraite) permettra des liaisons et des échanges avec les autres organismes de retraite dans le cadre du G.I.P. relatif à l'information des assurés. Il servira à constituer la demande de retraite auprès du Service des Pensions du MINEFI lors de la radiation des cadres.

Pour la fonction publique d'État, le C.I.R. repose sur les ressources des systèmes informatiques utilisés par les services de gestion de personnels pour alimenter les services de retraite des administrations et par ceux-ci pour leurs relations avec le Service des Pensions du Ministère de l'économie et des finances. Le C.I.R. sera également ouvert aux échanges avec les autres organismes de retraite sous l'égide du G.I.P.

Pour les fonctions publiques territoriale et hospitalière, le compte de droit de la CNRACL a pour objet :

- de créer la structure de données nécessaire à l'accueil de tous les éléments constitutifs du droit,
- de mettre en place un outil permettant aux gestionnaires de corriger des anomalies de prise en compte d'éléments de carrière, et de consulter les carrières d'affiliés,

- de définir et d'appliquer les principes réglementaires en vigueur sur les lignes carrière,
- et d'instaurer un dispositif permettant de mettre à jour les éléments du compte de droit et de qualifier les périodes au regard de la constitution du droit à pension CNRACL.

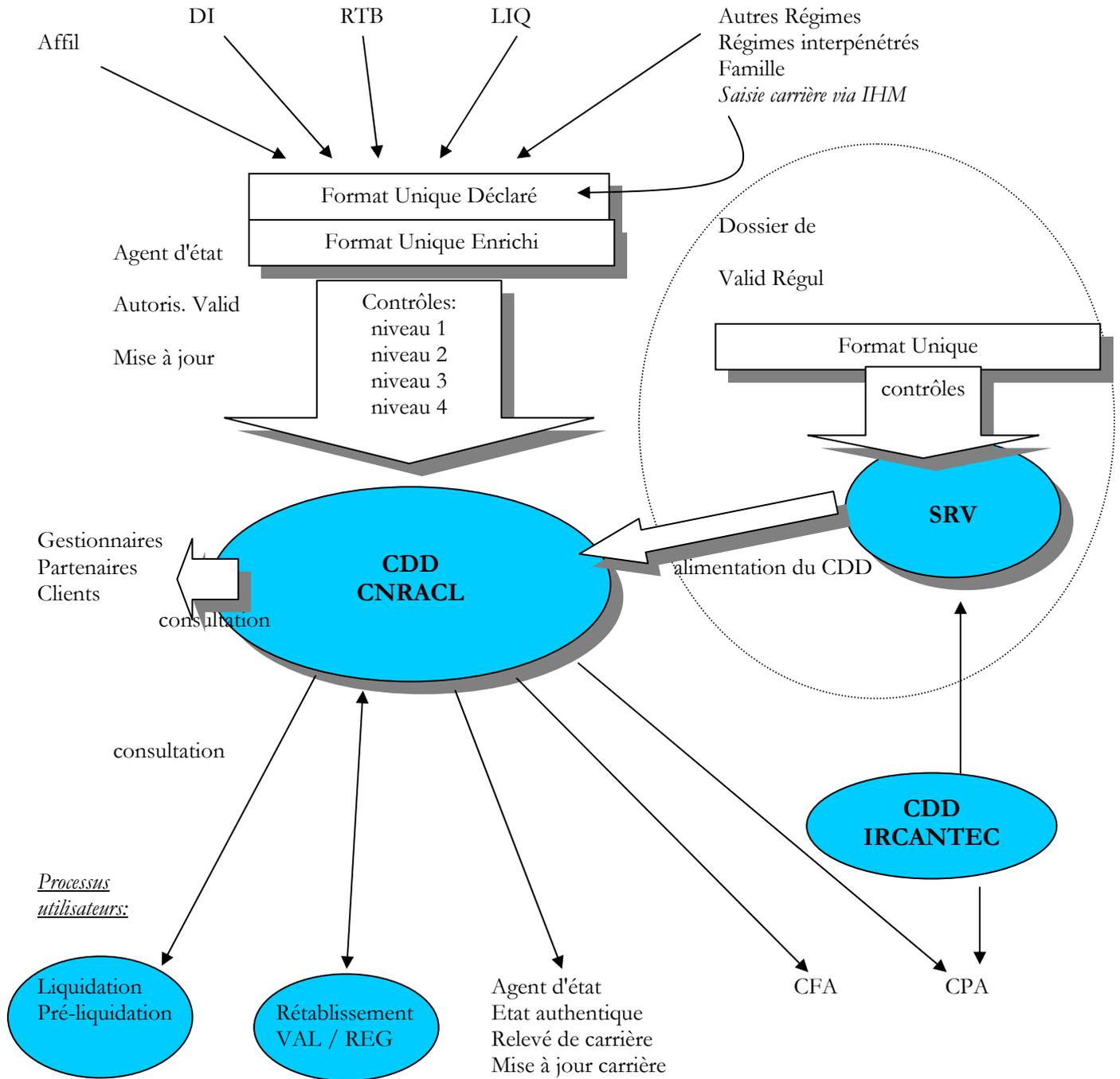
Ainsi, le compte de droit pourrait devenir le réceptacle des différentes données qui doivent être analysées afin d'informer les agents en coordination avec les autres régimes.

Le schéma ci-après traduit le fonctionnement général du « quartier actif » employeur et son articulation autour du CDD. Le traitement d'une part des déclarations de périodes provenant d'autres régimes et d'autre part la production du relevé de carrière s'inscrivent parfaitement dans cette architecture. Il faut y ajouter un traitement massif des informations détenues aujourd'hui uniquement sous forme papier (environ 1 million de dossiers) par un acte de gestion de reprise de dossier qui s'inscrit dans le processus de mise à jour, accompagné d'une déclaration complémentaire de la carrière par l'employeur de l'agent.

Ce traitement représente une charge de gestion variable en fonction des classes d'âge visées. Cependant la production d'un relevé de carrière suffisamment complet est conditionnée fortement par cette reprise. Les populations les plus visées sont justement celles qui ont leur carrière stockée sous forme papier ou pas du tout.

Schéma cible de la gestion des actifs de la CNRACL

Déclarations relatives à la carrière ou assimilées



2.4.2.3. Le rôle du GIP et les attributions de ses membres

Le GIP, dont la création est prévue dans la loi, devrait être un lieu d'échange structuré favorisant le partenariat entre les régimes de retraite.

Ses missions principales seraient les suivantes :

- déterminer les modalités de mise à disposition de l'information aux assurés via des médias divers (courriers, Internet, bornes interactives dans les structures d'accueil, serveurs vocaux...) y compris les aspects de sécurisation des données en lien avec la CNIL ;
- coordonner la mise à disposition de l'information (plans d'ensemble) ;
- favoriser la mise en place de partenariats formalisés entre les régimes de retraite pour la bonne mise en œuvre de ces actions ;
- fixer, en lien avec une instance de réflexion qui peut être éventuellement le Conseil d'orientation des retraites, les paramètres de référence des hypothèses à considérer pour les simulations ;
- veiller à la bonne exécution des opérations d'information des assurés par les différents régimes ;
- veiller à la bonne coordination des actions de rectification induites par cette mise à disposition ;
- gérer les moyens mutualisés (briques logicielles de calcul des retraites, maquettes des envois à réaliser, site Internet, site serveur vocal, bornes interactives mutualisées...).

Sur ce dernier point, le site existant « espace retraite », destiné à donner aux assurés une vue d'ensemble de leurs droits, serait un support tout à fait adéquat pour une démarche mutuelle. Il serait naturel que le GIP institué entre les régimes de retraite soit chargé d'orienter et gérer le site et ses sous-produits.

La coordination des actions de rectification est indispensable. Si l'assuré, lorsqu'il est informé d'un manque dans sa carrière, doit faire des démarches répétées auprès de plusieurs organismes pour faire procéder aux ajouts, le service rendu sera parcellaire. La construction d'un système permettant une juste information des personnes mais qui négligerait la gestion à organiser en conséquence conduirait de fait à un service rendu parcellaire.

De même, la garantie qu'une information juste et complète est donnée devra être renforcée lorsque les âges clefs seront atteints (et spécifiquement 58 ans vis-à-vis des décisions de la personne quant à sa retraite).

Le GIP pourrait ainsi avec profit structurer des conventions de partenariat pour que ces actions s'opèrent selon une logique de « tube administratif » : quel que soit le point d'entrée de la personne, les régimes de retraite s'organisent entre eux pour se transmettre les informations afin qu'en sortie l'assuré soit certain d'avoir un juste retour des mises à jour opérées sur l'ensemble de la chaîne.

En revanche, il ne relèverait pas des missions du groupement de :

- délivrer directement l'information aux des personnes, celles-ci devant s'adresser au régime de retraite de base ou complémentaire dont elles relèvent au moment de la sollicitation et les régimes de retraite organisant en partenariat les envois de mailings jugés nécessaires ;
- décliner les plans opérationnels (systèmes d'information, communication) qui seraient confiés aux régimes de retraite dans le cadre de partenariats élaborés au sein du GIP ;
- gérer un ou des fichiers consolidés réunissant l'ensemble des informations retraite.

Le GIP ne serait pas un gestionnaire « au quotidien », mais offrirait aux régimes de retraite les moyens d'exercer leur gestion, en veillant à la cohérence globale de leurs actions d'information.

2.5 - La régulation du système d'information

La loi a créé un GIP, regroupant l'ensemble des régimes de retraite et les services de l'Etat concernés, pour garantir l'accès des cotisants à une information concernant leurs perspectives personnelles de droit à pension. Elle doit être complétée par un décret en Conseil d'Etat, précisant notamment les conditions dans lesquelles les membres du groupement mettent à sa disposition les informations indispensables.

La réglementation devra traiter des points suivants :

- 1) la valeur juridique des informations ;
- 2) le mode d'encadrement des hypothèses d'évolution individuelle et des hypothèses macro économiques et des logiciels de simulation ;
- 3) la définition de la mission de l'autorité chargée de l'efficacité, la réalité et le contenu des échanges d'information entre les régimes ;
- 4) la mission du GIP ;
- 5) les différentes modalités d'accès des assurés à l'information seront décrites et sera prévu un système de résolution des dysfonctionnements (guichets auxquels l'assuré peut s'adresser) par un mécanisme pré contentieux.

III - LES ACTIONS PRECONISEES POUR TENDRE VERS LA SOLUTION CHOISIE

Il ne revenait pas au groupe de travail d'expertiser toutes les actions à entreprendre pour atteindre le scénario exposé dans la deuxième partie du rapport. En outre, les choix qui seront faits parmi certaines options du scénario de référence, auront d'ailleurs des conséquences importantes sur la mise en œuvre effective. Par exemple, la décision de retenir ou non un envoi systématique de leurs droits à retraite aux assurés tous les cinq ans comporte des coûts importants. Dans ces conditions, le rapport rappelle les conditions de nature à favoriser la traduction concrète du droit à l'information dans des délais optimaux, il dresse une première liste des chantiers prioritaires et esquisse un calendrier de mise en œuvre envisageable ainsi que les coûts estimatifs.

3.1. - Les conditions préalables

3.1.1. Faire rapidement les choix relatifs au scénario adopté

Les décisions à prendre portent sur :

- l'accès à l'information : réponses aux demandes uniquement ou envois systématiques avec certaines périodicités ou à certains âges, segmentation des cibles (plus de 55 ans, moins de 55 ans, populations particulières),
- le contenu de l'information : selon les cibles, comportant une information rétrospective et une information prospective et encadrement des hypothèses d'évolution individuelle et d'évolution macro-économique, accès à des outils de simulation,
- et le rôle des différents acteurs : composition et rôle du GIP créé par la loi et modalités et obligations de transmission d'informations entre les régimes.

Le présent rapport fournit une partie des éléments utiles pour une évaluation plus fine des dépenses liées aux différents choix pour que la décision puisse être prise en connaissance de cause.

3.1.2. Compléter le cadre juridique

Les décrets d'application de la loi portant réforme des retraites devront notamment préciser les éléments suivants :

- 1) l'âge et la périodicité d'envoi de l'information,
- 2) le rôle du GIP et d'une éventuelle autorité de régulation,
- 3) les modalités d'échanges d'information entre les régimes.

3.1.3. Affecter les moyens humains et logistiques indispensables

L'information de plusieurs millions de personnes nécessite des moyens importants : études, tout d'abord, moyens matériels, notamment informatiques, ensuite. Des garanties sur l'existence de ces moyens sont nécessaires, pour permettre l'avancement du dossier.

3.2 – Les chantiers prioritaires

3.2.1. La mise en œuvre des outils indispensables dans les trois fonctions publiques

3.2.1.1. Dans la Fonction publique d'État : le maintien temporaire du Dossier d'Examen des Droits à Pension et l'accélération de la mise en œuvre du CIR

- A l'heure actuelle, le Dossier d'Examen des Droits à Pension n'existe que dans la Fonction publique d'État. Ce dossier, dont la finalité est d'assurer de manière efficace le paiement des pensions, présente l'avantage d'établir un dialogue entre le fonctionnaire et l'administration, permettant ainsi de corriger les erreurs dans le relevé de carrière. Dans l'attente de la mise en place du CIR, son maintien est souhaitable. Cet outil pourrait même être amélioré s'il était d'abord alimenté par l'Administration avant d'être envoyé aux agents, ce qui suppose une mise à jour régulière de la carrière. A l'heure actuelle, en effet, cet état doit être rempli par le fonctionnaire, ce qui, du reste, peut lui procurer le sentiment que son dossier n'a pas été régulièrement suivi, alors qu'en fait, l'administration dispose déjà de la plupart des données.

Dans les fonctions publiques territoriale et hospitalière le CDD est opérationnel et sur le point d'être exploité. Il n'est donc pas utile de généraliser le Dossier d'Examen des Droits à Pension.

- Le Compte Individuel de Retraite est actuellement à l'étude au Ministère de l'Economie et des Finances dans l'optique de créer un dossier obligatoire de retraite recensant une information générale et individuelle couvrant tous les droits existants pour les fonctionnaires.

Le CIR permettra dans une certaine mesure de fournir le contenu idéal de l'information qui devrait être délivrée à tout assuré. Ce nouvel outil à vocation interministérielle aura pour but de tenir à jour les informations tout au long de la carrière des agents en fournissant à la fois des informations rétrospectives et prospectives. Le C.I.R. doit ainsi permettre :

- à un fonctionnaire de l'Etat en activité de connaître à tout moment sa situation en terme de droits à pension et de faire une estimation de celle-ci,
- de prendre en compte tout au long de la carrière, tant par les services de personnel que par le Service des Pensions du MINEFI, les éléments d'état civil, de situation familiale, de carrière, etc., du fonctionnaire indispensables à la concession de la pension,
- de faciliter et d'améliorer le délai et la qualité de l'admission à la retraite,
- de favoriser les relations entre les régimes de retraite.

Concrètement, chaque ministère et établissement public employant des fonctionnaires ouvrirait, dès la titularisation d'un agent, un compte alimenté au fur et à mesure du déroulement de la carrière par les données issues des SIRH (système informatique des ressources humaines), et notamment des fichiers de paie qui enregistrent les répercussions de tous les événements affectant le déroulement de cette carrière. Un tel système permettrait de tenir à jour les données nécessaires à l'établissement des droits à pension.

L'intérêt de la création d'un CIR sera de permettre à terme aux actifs de connaître la situation de leur compte retraite, cette consultation pouvant intervenir selon deux modalités : tout d'abord

une consultation indirecte (via le Service des pensions et les administrations gestionnaires), et une consultation directe par les agents, avec une possibilité de simulation. L'ouverture de l'accès individuel est traitée dans le cadre de la réflexion sur le « e-ministère » et dans celui de la refonte des systèmes d'information des ressources humaines (SIRH)²⁶. La base de données correspondante pourra également servir à effectuer des prévisions et simulations pour les administrations et services utilisateurs.

Il s'agit d'un objectif prioritaire du Service des pensions de Nantes. Il s'inscrit, selon ce service, dans le déroulement des opérations prévues pour la mise en œuvre du Groupement d'Intérêt Public tel qu'il résulte du projet d'article L 161-17 du Code de la Sécurité Sociale relatif à l'information des assurés.

La validation du contenu du CIR est en voie de finalisation. Un appel non-officiel à partenariat a été lancé auprès des administrations d'Etat lors de la présentation du CIR au groupe travaillant sur les SIRH le 3 juin 2003. La déclaration du traitement automatisé auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est en cours de formalisation.

Cependant, le retard pris par le projet motive la recommandation du groupe de travail d'accélérer sa mise en œuvre et d'identifier clairement au niveau politique la mise en œuvre du projet comme l'un des éléments importants de l'amélioration de l'information.

3.2.1.2. Dans les fonctions publiques territoriale et hospitalière : mise en œuvre du CDD intégrée dans un système d'information harmonisé

La CNRACL a prévu de généraliser dans le courant de l'été 2003 le Compte de Droit²⁷ tout au long de la carrière de ses affiliés. Ce support sera le réceptacle des périodes accomplies chez leurs employeurs pendant leur carrière et permettra l'enregistrement pour ces périodes des informations statutaires et financières. Ce suivi complet des carrières, année après année, permettra de déterminer progressivement les périodes valables pour la constitution des droits à retraite et d'automatiser leur traitement. Le groupe de travail recommande de veiller à ce que ce support soit mis en place en tenant compte de la coordination de l'information tous régimes qui devra être réalisée.

La gestion de la carrière prise en compte dans le calcul d'une retraite est soumise à la suite de la réforme du système de retraite à des impacts qui se situent à deux niveaux :

- Un premier niveau concerne le formatage, la prise en compte et le stockage des nouvelles données qui doivent être intégrées dans les calculs.
- Un deuxième niveau se situe dans la gestion des différents flux, entrant et sortant, qui permettront de récupérer les données communiquées par les employeurs ou les autres caisses de retraite / et d'informer usagers et partenaires sur les droits acquis.

²⁶ Voir conclusions du groupe de travail du CTPM du 9 juillet 2001 sur l'évolution du Service des pensions et de la chaîne de traitement des pensions.

²⁷ Cf. Liste des périodes constituées et liquidées par la CNRACL.

Le CDD qui sera mis en place dans les fonctions publiques territoriale et hospitalière équivaut à un véritable relevé de carrière. La structure du compte de droit devra être adaptée pour inclure les données supplémentaires qui vont avoir, compte tenu de la loi portant réforme des retraites, un impact sur la reconnaissance des périodes aux différentes strates de la liquidation d'un droit.

Enfin, le « relevé de carrière » devra évoluer pour pouvoir répondre aux obligations réglementaires de communication et de reconnaissance des droits que la loi impose. Le relevé de carrière est un relevé global qui doit faire apparaître l'ensemble des périodes d'assurance du client pour tous les régimes auxquels il a cotisé. Il doit également indiquer les périodes dites assimilées au titre de la famille ou de la réglementation des autres régimes. Il doit être exhaustif et précis pour les périodes validées par la CNRACL et suffisamment complet pour analyser les périodes des autres régimes qui seront prises en compte pour le calcul de la durée globale d'assurance, comme par exemple les périodes assimilées. Sa présentation pourra varier suivant qu'il s'adresse à un régime de retraite, à un employeur ou à l'agent directement. Les droits reconnus seront différenciés en fonction de leur nature : constitutive de la durée globale d'assurance, constitutive d'un droit auprès de la CNRACL...

Bien que les données relatives à la composition de la famille d'un affilié ne soient pas prises en compte dans le CDD, ce dernier permettra en créant des lignes de gérer les données de l'état civil (stockage des données).

Deux points méritent d'être développés :

- La question de la validation des données : le réel problème reste la justification des données déclarées. En effet, autant en termes d'état civil que de carrière la gestion de la pièce justificative reste un problème majeur. Hormis la reprise des dossiers papiers, l'impact essentiel sur la gestion se trouve aux niveaux de la réception, de l'analyse et du contrôle. Suivant les choix d'organisation de la gestion, et le niveau de contrôle opéré sur les données déclarées, les temps de traitement peuvent varier considérablement.
- Les données de l'état civil de l'affilié semblent être gérables²⁸ dans le compte de droit, une fois les objectifs de production bien déterminés. Ces objectifs visent la réception, le stockage, le contrôle de cohérence, la mise à jour, la qualification pour la durée totale d'assurance en vue de l'établissement du relevé de carrière et de la liquidation. Les modalités de gestion devront être précisées en fonction des orientations prises dans les textes d'application de la loi

En conclusion, avec le CIR et le CDD, il s'agit de faire pour les fonctionnaires ce qui est déjà fait²⁹ pour les salariés du régime général où les fichiers sont alimentés par les DADS des entreprises. Ils doivent, en outre, constituer des supports opérationnels pour l'information des agents des fonctions publiques.

3.2.2. Conforter et généraliser les échanges entre les régimes

3.2.2.1. Le renforcement de l'identification des assurés

²⁸ Ce point reste à vérifier.

²⁹ Comme il a été indiqué ci-dessus, il est sans doute envisageable d'y inclure les données d'état civil.

S'il y a, comme cela est nécessaire, un objectif commun de fiabilisation de l'identification des assurés, un plan d'action collectif organisant les modalités de recherche des NIR au SNGI pourra être prévu.

Dans les éléments clefs de ce plan d'action, peuvent être listés :

- l'acquisition par les différents régimes de retraite de la capacité de stocker le NIR et son degré de certification, dans leur système d'information ;
- l'analyse de la situation des différents régimes sur le taux de certification des fichiers salaires qu'ils gèrent à leur niveau (le taux de qualité de la CNAV est celui du SNGI) afin de mesurer l'écart à couvrir pour se rapprocher d'une exhaustivité partagée ;
- les mesures permettant un meilleur taux de réponse au SNGI par les régimes (le taux est de 91% pour la CNAV, 80% en moyenne pour les autres régimes)³⁰ et les mesures aptes à permettre son optimisation.

A partir de là, les questions à envisager concernent :

- les modalités de recherche du NIR ;
- les modalités d'enquête auprès des assurés lorsque celles-ci sont nécessaires ;
- les modalités d'information des assurés sur leur identification de référence pour disposer de l'information les concernant.

Sur les modalités de recherche du NIR, il est proposé la transmission au SNGI des éléments d'identité des personnes des autres régimes afin qu'en retour le NIR certifié soit stocké dans les bases de ces régimes. La CCMSA gère comme la CNAV, dans ses répertoires centraux, les retours SNGI et donc l'indice de certification du NIR (ce qui n'est le cas de pratiquement aucun régime). Cette approche serait donc à généraliser.

Lorsque l'assuré est « non trouvé », il faudrait ainsi déclencher une enquête. Si cet assuré relève de plusieurs régimes, le déclenchement et la gestion de ces enquêtes doivent être organisés de concert pour éviter de le solliciter de manière réitérée et dispersée.

Certaines enquêtes sont difficiles à conduire, particulièrement pour les résidents à l'étranger. Une volonté commune des régimes de retraite de bâtir des partenariats avec les organismes étrangers pourrait permettre de progresser sur ce point.

S'agissant de l'information des assurés, il est certain qu'une sensibilisation à l'utilisation du NIR, concertée entre les différents régimes, visant à montrer son rôle pour la mise à disposition d'informations consolidées concernant leur carrière, portera davantage ses fruits que des approches dispersées, et cela particulièrement lors des phases d'entrée dans un régime.

3.2.2.2. Le mode de transmission des données

Pour proposer une information globale et mutualisée des droits à la retraite, il convient de prévoir une méthode d'échange entre les organismes, sans doute selon un mode de transmission

³⁰ Les taux de rejet constatés méritent d'être analysés de manière à identifier la part qui serait difficilement compressible. S'agissant des adresses, c'est le régime de l'affiliation en cours qui est le mieux placé pour les connaître et les solutions sont sans doute à rechercher dans la coordination entre les régimes.

magnétique. A cette occasion devront être traitées les contraintes inhérentes à la bonne identification des assurés de façon à pouvoir opérer une coordination efficace, rigoureuse et pertinente.

Il faudra donc lister les éléments qui devront faire l'objet d'un échange entre régimes et les moyens mis au service de cet échange.

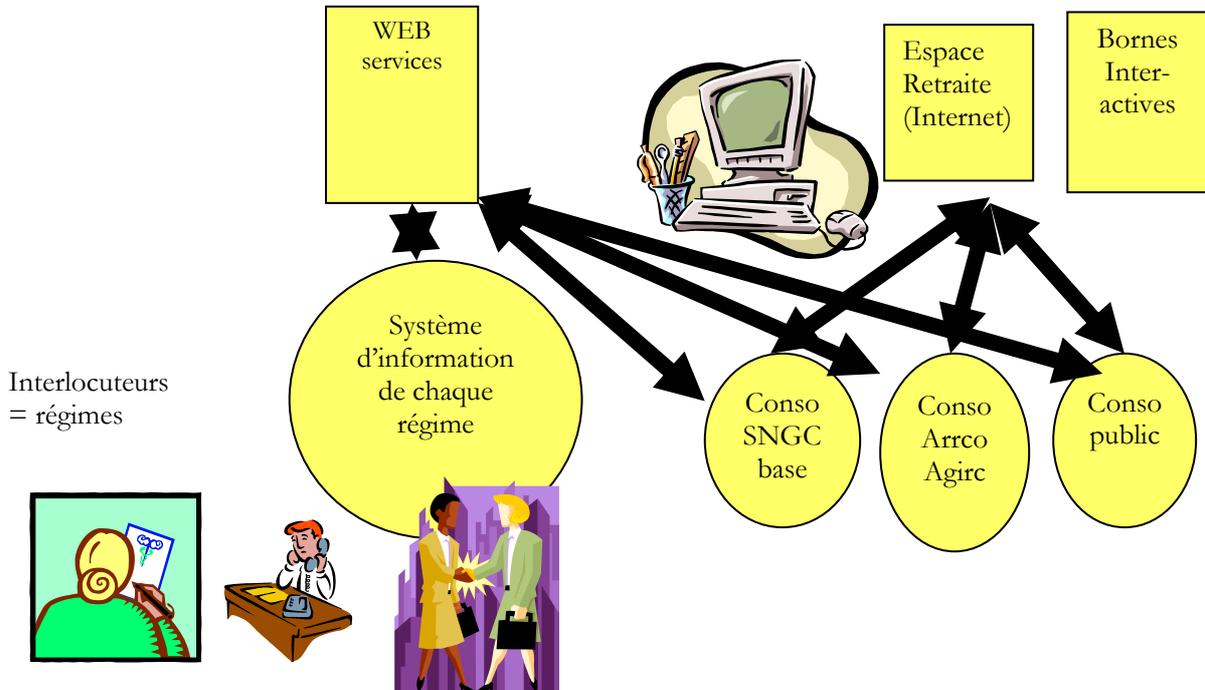
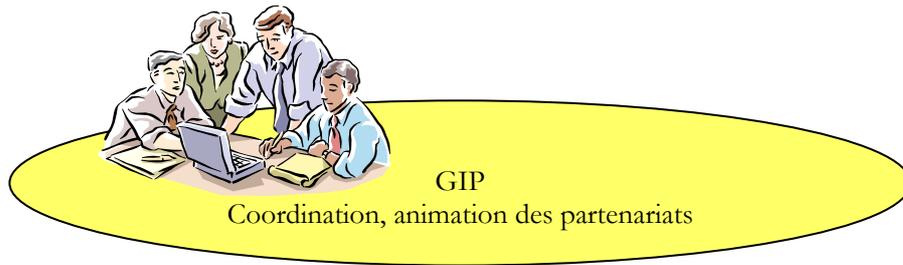
3.2.2.3. Définir précisément le rôle et les pouvoirs du GIP

S'agissant de la consolidation technique des informations, l'approche de mutualisation conventionnelle qui est d'ores et déjà en place autour du SNGC pour les régimes de base, pourrait tout à fait être étendue afin de permettre à chaque régime de retraite de base d'alimenter, à des âges clefs à déterminer, cette synthèse d'ensemble et de récupérer en retour les informations concernant ses assurés.

En parallèle, les régimes complémentaires ont entrepris des travaux pour l'élaboration d'une consolidation des points acquis.

La mise en relation de ces trois éléments serait tout à fait réalisable pour offrir une vue d'ensemble. Les actions concrètes s'appuieraient ainsi directement sur les systèmes d'information des régimes coordonnés via des conventions de partenariat, qui pourraient être stabilisées au sein du GIP.

Le schéma ci après résume l'organisation proposée :



3.2.3. Organiser l'enrichissement de l'information par les assurés

L'enrichissement de l'information par les assurés est à organiser sur deux plans. Il faut définir le mode et le moment de la sollicitation des assurés et l'organisme chargé de gérer la prise en compte des informations complémentaires fournies par les assurés. A priori, cet organisme devrait être, pour chacune des périodes considérées, le régime de retraite concerné. Si les régularisations sont menées au fur et à mesure de l'enrichissement fourni, le coût de gestion est à évaluer pour chaque organisme.

En ce qui concerne les fonctions publiques, les moyens reposent sur l'accès direct, via Internet, au CIR ou au CDD. Un tel système pourrait s'inspirer de ce qui existe déjà à l'Éducation nationale qui a mis en place une procédure intitulée « i-prof » d'accès au dossier individuel.

3.3. Le calendrier et l'évaluation des coûts

3.3.1. Le calendrier

Le calendrier prévisionnel s'étend sur une période de plusieurs années, considérant que dès 2004 un certain nombre d'actions, ayant des résultats concrets pour les assurés, devraient être initiées³¹.

Afin d'atteindre le scénario de référence proposé, il convient de mettre en œuvre une série de chantiers prioritaires consistant à :

- Compléter la réglementation par des décrets d'application précisant expressément l'âge et la périodicité de l'envoi de l'information, le rôle du GIP, les modalités d'échanges d'information entre les régimes, et la désignation de l'organisme chargé de fournir les données à utiliser pour l'information prospective. Ceci devrait être effectué en 2003 ;
- mettre concrètement en place le GIP en 2004 ;
- améliorer l'identification des assurés en lançant un plan d'action collectif organisant les modalités de recherche des Numéros d'Identification au Répertoire de l'INSEE au Système National de Gestion des Identifications en 2004 ;
- commencer à organiser, pour chaque régime, la délivrance d'une information conforme au scénario idéal, sans toutefois être coordonnée avec celle relevant des autres régimes en 2004. Tout le mécanisme d'information systématique entièrement coordonnée pourrait voir le jour en 2007 ou 2008.

Pour la suite, un calendrier prévisionnel devrait être élaboré, tendant notamment à conforter et généraliser les échanges entre les régimes pour coordonner les informations concernant les carrières des polypensionnés. Dans ce domaine, il pourrait être opportun d'observer l'usage effectué par les régimes de non salariés de méthodes d'échanges et de procédures traitant de l'information retraite de leurs ressortissants, parmi lesquels figurent de nombreux polypensionnés.

³¹ Le calendrier est un des points à approfondir en priorité.

En outre, une attention particulière devrait être accordée à la mise en œuvre du droit à l'information pour les agents de la fonction publique. Plusieurs éléments de calendrier paraissent d'ores et déjà plausibles si des objectifs sont clairement affichés :

- La mise en place du Compte Individuel de Retraite dans la fonction publique d'Etat pourrait être accélérée, ce nouvel outil à vocation interministérielle ayant, en effet, pour but de tenir à jour les informations tout au long de la carrière des agents en fournissant à la fois des informations rétrospectives et prospectives.
- Une information systématique lors de la titularisation et une information sur demande lors de la survenance d'événements importants, tel qu'un passage à un temps partiel, pourrait également intervenir dans un proche futur.

3.3.2. L'évaluation des coûts

Le renforcement des actions de communication des organismes à l'égard de leurs ressortissants aura des incidences budgétaires.

Il faut distinguer parmi ces incidences celles qui sont simplement liées au coût d'envoi postal des supports d'information, celles liées aux exigences de coordination entre régimes et enfin celles issues d'un surcoût de gestion.

Les développements qui suivent ne concernent pas la Fonction publique d'État. Même s'il n'a pas une connaissance précise du coût de la gestion de la fonction pension³², l'État devra élaborer des éléments de connaissance des coûts induits par le développement de l'information des fonctionnaires, tant en ce qui concerne la réalisation des supports que leur coût d'envoi.

3.3.2.1. Les coûts d'envoi des supports d'information

En considérant que le coût lié à la constitution des documents et à l'affranchissement s'élève à 0,70 euro par personne et en incluant l'ensemble des 23 millions de cotisants, (dont 2 millions de non salariés), les hypothèses suivantes sont obtenues :

- envoi annuel : 16,10 millions d'euros par an
- envoi quinquennal : 3,22 millions d'euros

3.3.2.2. Les coûts de la coordination entre les régimes

Des éléments de chiffrage sont à fournir concernant le coût de gestion d'un fichier partagé des carrières, en tenant compte du fait que 40% des personnes font une carrière de monopensionnés mais reçoivent donc aujourd'hui deux informations de la part de leur régime de base, d'une part, et de leur régime complémentaire, d'autre part. En moyenne, un assuré relève d'environ trois régimes de base et complémentaires, la pluriactivité existant tout particulièrement chez les travailleurs indépendants.

3.3.2.3. Les coûts des répercussions en gestion des actions d'information

³² Cf. rapport précité de la Cour des comptes.

A ces coûts s'ajoutent ceux qui sont liés aux investissements informatiques à effectuer, notamment pour la récupération d'adresses des DADS et DNT³³ (de l'ordre de 1 million d'euros par an par exemple pour la branche retraite du régime général dans l'hypothèse la plus large de l'envoi annuel du relevé de carrière) et ceux qui sont liés à la prise en charge des réponses et questions des assurés.

Sur ce dernier point, les organismes prévoient des répercussions différentes selon leur mode de communication avec leurs ressortissants et surtout selon l'âge et les préoccupations de ces derniers.

A la CNAV, les hypothèses de taux de réaction des assurés se présentent ainsi :

- pour l'envoi annuel du relevé de carrière : taux de réaction de l'ordre de 5 %, soit un coût de 16 millions d'euros lié aux opérations complémentaires de traitement à effectuer,
- pour l'envoi quinquennal du relevé de carrière : le taux de réaction des assurés serait de l'ordre de 10 % soit un coût de 6,1 millions d'euros.

A la CANCAVA, l'évaluation des coûts doit prendre en compte les éléments suivants : :

- la proposition de rencontrer chaque nouvel artisan inscrit reçoit une réponse positive de la part de 75% des artisans ;
- les bilans retraite quinquennaux concernent environ 13% des artisans ayant effectué plus de cinq ans d'activité; mais ce pourcentage est supérieur dans certaines caisses, et il est susceptible d'augmenter sensiblement d'ici 2005.

Les éléments de coûts qui viennent d'être indiqués doivent être largement complétés et affinés.

³³ Les Déclarations Annuelles de Données Sociales et les Déclarations Nominatives Trimestrielles sont remplies par les employeurs.

Conclusion

L'étude menée par les groupes de travail réunis par le Secrétariat général du Conseil d'orientation des retraites et présentée à la séance 11 septembre 2003, permet de disposer de propositions et de réflexions concrètes utiles pour des décisions à prendre assez rapidement, ainsi que pour l'engagement d'une nouvelle phase de préparation du projet.

On insistera à ce stade simplement sur les points suivants :

- le projet à mener s'étend sur plusieurs années ; il est d'autant plus complexe que les caisses de retraite sont nombreuses en France. La réflexion ultérieure devra porter prioritairement sur les principes de la coordination entre le secteur public et le secteur privé ;
- un projet répondant aux objectifs du législateur demande une implication politique et des responsables des caisses, ainsi que l'acceptation d'y engager des coûts et des moyens humains importants. Une évaluation plus fine sur ce point est urgente ;
- si l'accomplissement complet du scénario proposé s'étend nécessairement sur plusieurs années, le projet peut être conduit avec des étapes permettant des améliorations progressives pour les assurés dès 2004.

Liste des annexes

Annexe 1 : Lettres de mission des groupes de travail p.61

1. État des lieux

Annexe 2 : Liste des membres des groupes de travail p.63

Annexe 3 : Les résultats de l'enquête de la DGAFP sur les systèmes d'information existant dans la Fonction publique d'État p.66

Annexe 4 : La répartition des retraités par régime de base p. 72

Annexe 5 : Les bénéficiaires de l'information p.73

Annexe 6 : Les obligations juridiques d'informer régime par régime p.76

Annexe 7 : Le descriptif d'activité de France Retraite et La Mondiale p.81

Annexe 8 : L'état des lieux concernant les supports d'accès à l'information p.82

Annexe 9 : Tableau de synthèse concernant l'information rétrospective...p.102

Annexe 10 : Tableau de synthèse concernant l'information prospective p.105

2. Scénario proposé

Annexe 11 : Liste des événements susceptibles de déclencher l'envoi d'information sur les droits retraite p.107

Annexe 12 : Les maquettes de présentation des droits retraite p.109

Annexe 13 : La définition des notions de durée d'activité p.116

ANNEXE 1 - Lettres de mission

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

La Présidente

Paris, le 12 Février 2003

N° 33 bis - COR/SG/YM/CG

Monsieur,

Le Conseil d'orientation des retraites a fait du droit à l'information un de ses thèmes de travail pour l'année 2003, dans la perspective de son prochain rapport qui doit paraître au début de l'année 2004. Par ailleurs, ce sujet sera un des thèmes abordés dans le cadre de la prochaine réforme des retraites.

Pour préparer des propositions, le secrétariat général du Conseil a souhaité constituer, en accord avec les administrations concernées, un groupe de travail technique réunissant des experts de l'administration et de quelques régimes. Il disposera d'un premier état des lieux qui a été effectué par Madame Maud VIALETTES en collaboration avec Monsieur Gérard GARNIER. Vous trouverez ci-joint ce rapport qui doit être considéré, à ce stade, comme un document de travail non public.

Le groupe de travail devra dégager les pistes possibles pour une amélioration de l'information en matière de retraite. Il devra examiner les besoins d'information identifiés, les moyens à développer pour y répondre et les modes d'organisation possibles. Il s'attachera particulièrement aux besoins d'information des actifs, et notamment à ceux des assurés effectuant leur carrière dans plusieurs régimes.

Le groupe de travail mis en place devra conduire ses travaux avec une double échéance³⁴ : novembre 2003, pour la remise de l'ensemble de ses conclusions, et avant l'été pour de premiers éléments d'orientation à intégrer dans le cadre de la réforme qui sera alors discutée.

Votre connaissance de la question des retraites et plus largement votre expérience dans le domaine social, nous incitent à faire appel à vous pour présider ce groupe et ou animer les travaux.

Vous remerciant de bien vouloir accepter de collaborer à nos travaux, je vous prie de recevoir, Monsieur, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Yannick Moreau

Monsieur Jean-Marie PALACH
Inspection générale des affaires sociales
11, place des cinq martyrs du lycée Buffon
75696 Paris Cedex 14

113, rue de Grenelle – 75007 PARIS
Téléphone : 01 53 85 15 51 - Télécopie : 01 53 85 15 49
secretariat@cor-retraites.fr

³⁴ Il a finalement été décidé que les travaux prendraient fin en même temps que la remise du rapport qui a été faite en juillet 2003 et qui est déjà très complet. Les étapes suivantes relèvent de décisions à prendre par le gouvernement et les partenaires sociaux et de travaux techniques qui sont à mener par les différents acteurs.

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

La Présidente

Paris, le 3 mars 2003

N° 54 bis - COR/SG/YM/CG

Monsieur,

Le Conseil d'orientation des retraites a fait du droit à l'information un de ses thèmes de travail pour l'année 2003, dans la perspective de son prochain rapport qui doit paraître au début de l'année 2004. Par ailleurs, ce sujet sera un des thèmes abordés dans le cadre de la prochaine réforme des retraites.

Pour préparer des propositions, le secrétariat général du Conseil a souhaité constituer, en accord avec les administrations concernées, un groupe de travail technique, plus précisément consacré à l'information des fonctionnaires et anciens fonctionnaires. Ce groupe fonctionnera auprès d'un groupe général présidé par M. Jean-Marie PALACH, inspecteur général des affaires sociales et réunissant des experts de l'administration et de quelques régimes. Ces deux groupes disposeront d'un premier état des lieux qui a été effectué par Madame Maud VIALETTES en collaboration avec Monsieur Gérard GARNIER. Vous trouverez ci-joint ce rapport.

Ces groupes de travail devront dégager les pistes possibles pour une amélioration de l'information en matière de retraite. Ils devront examiner les besoins d'information identifiés, les moyens à développer pour y répondre et les modes d'organisation possibles. Il s'attacheront particulièrement aux besoins d'information des actifs, et notamment à ceux des assurés effectuant leur carrière dans plusieurs régimes.

Votre connaissance de la fonction publique et votre expérience dans le domaine de la gestion, nous incitent à faire appel à vous pour présider le groupe consacré à l'information des fonctionnaires et anciens fonctionnaires et pour en animer les travaux.

Vous remerciant de bien vouloir accepter de collaborer à nos travaux, je vous prie de recevoir, Monsieur, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Yannick Moreau

Monsieur Christian PEYROUX
Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
107, rue de Grenelle
75007 Paris

113, rue de Grenelle – 75007 PARIS
Téléphone : 01 53 85 15 51 - Télécopie : 01 53 85 15 49
secretariat@cor-retraites.fr

PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL GENERAL

Jean-Marie Palach
Inspection générale des affaires sociales

Emmanuelle Blanchot
Experte (CNAV)

Anne-Marie Brocas
Secrétaire générale du Conseil d'orientation des retraites

François Lagarde
Conseil d'orientation des retraites

Constance Bommelaer
Conseil d'orientation des retraites

Gérard Garnier
Conseil d'orientation des retraites

Serge Vallemont
Expert de la Fonction publique

Nicolas Neiertz
Direction générale de l'administration et de la fonction publique

Guislain Lobry
Direction générale de l'administration et de la fonction publique

Michel Notte
CCMSA

Dominique Winock
CCMSA

Pierre Chaperon
AGIRC-ARRCO

.../...

Murielle Biales-Touren
CANCAVA

Élisabeth Humbert-Bottin
CNAV

Guillaume Filhon
CNAV

Raoul Provins
Direction du budget

Guy Billard
Service des Pensions (Ministère de l'économie et des finances)

Didier Quiriau
Service des Pensions (Ministère de l'économie et des finances)

Annie Ledu
Service des Pensions (Ministère de l'économie et des finances)

Sylvie Fageon
CNRACL

Jean-Louis Molas
Caisse des dépôts et consignations

Christian Peyroux
Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche

Jean-Yves Bordet
Direction de la sécurité sociale

Olivier Selmati
Direction de la sécurité sociale

Jean-Henri Pyronnet
Direction de la sécurité sociale

PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL FONCTION PUBLIQUE

Christian Peyroux
Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche

Anne-Marie Brocas
Secrétaire générale du Conseil d'orientation des retraites

Constance Bommelaer
Conseil d'orientation des retraites

Serge Vallemont
Expert de la Fonction publique

Nicolas Neiertz
Direction générale de l'administration et de la fonction publique

Guislaine Lobry
Direction générale de l'administration et de la fonction publique

Guy Billard
Service des Pensions (Minefi)

Jean-Pierre Le Mouellic
Service des Pensions (Minéfi)

Philippe MARIN
Directeur du centre hospitalier de Laval

Jean-Henri Pyronnet
Direction de la sécurité sociale

Eliane Thiolet
Direction générale des collectivités locales)

Martine Cavaille
DHOS

Véronique Gronner
DHOS

ANNEXE 3 - Les résultats de l'enquête de la DGAFP sur les systèmes d'information existant dans la Fonction publique d'Etat

Dans le cadre du groupe de travail instauré par le Secrétariat général du Conseil d'orientation des retraites sur l'information des agents concernant leur retraite, la DGAFP a présenté le 4 avril 2003 les résultats d'une enquête lancée au mois de mars. Cette enquête permet de disposer d'un recensement des modalités d'information existant : liste des services des pensions, champ de compétence de ces services, liste des informations délivrées et modalités de diffusion des informations.

Elle révèle un paysage éclaté et non coordonné, chaque ministère ayant recours à des outils de communication différents et diffusant une information au contenu varié.

Cependant, il apparaît que de nets progrès ont été réalisés en particulier depuis la mise en place de sites Intranet ou Internet, par la majorité des services de pensions. L'utilisation de ces nouveaux outils de communication a permis de faciliter la circulation de l'information.

1. Ministère des Affaires étrangères

23 rue Lapérouse - 75775 Paris Cedex
Direction des Ressources humaines
Sous Direction Gestion-Emplois
Chef de bureau : Mme Descarpentries - Tél : 01 43 17 63 32

Activité :

- instruction des D.E.D.P.(dossiers d'examen des droits à pension) des agents du MAE ;
- états de services des agents d'autres ministères en poste à l'étranger.
- 180 dossiers retraite instruits/an et plusieurs centaines de simulations adressées à la demande des agents.

Supports :

- logiciel CONDOR ;
- données copiées sur disquettes par mesure de sécurité ;
- brochure des Finances ;
- pas de site Internet.

2. Ministère de l'Agriculture

251 rue de Vaugirard - 75732 Paris Cedex
Direction Générale de l'Administration
Sous-Direction du développement professionnel et des relations sociales. Bureau des Pensions
Chef de bureau : Mme TENAUD - Tél : 01 49 55 55 66

Activité :

- instruction des D.E.D.P. de tous les agents titulaires du ministère ainsi que des établissements publics administratifs sous tutelle du ministère ;
- décomptes prévisionnels des droits sont établis à la demande pour tout agent dès lors qu'il est âgé de 55 ans / aux mères de 3 enfants ;
- dès 58 ans, envoi systématique d'un relevé de carrière (décret n° 80-792 du 2-10-80) ;

Supports :

- logiciel CONDOR ;
- informations aux agents accessibles via l'Intranet de l'Agriculture ;
- brochure spécifique au ministère ;
- nombreuses actions de formation à l'attention des services gestionnaires. Journées « portes ouvertes ».

3. Ministère de l'Ecologie et du Développement durable

Pas de bureau des Pensions. Les personnels dépendent d'autres ministères.

4. Ministère de la Culture

4 rue de la Banque - 75002 Paris
Direction de l'Administration Générale
Service du personnel et des affaires sociales
Chef de bureau : Mme D. ELKAIM - Tél : 01 40 15 85 63

Activité :

- envoi systématique d'un décompte prévisionnel des droits à pension à tous les agents de 58 ans / aux mères de 3 enfants.

Supports :

- logiciel CONDOR. Disquettes de copie par mesure de sécurité ;
- brochure Finances ;
- pas de site Internet.

5. Ministère de la Défense

5 Place de Verdun - 17016 La Rochelle Cedex
Direction de la Fonction Militaire et du Personnel Civil
Service des Pensions des Armées
Chef de bureau Cellule Fonctionnaires : Mme ROYER-DUBOIS - Tél : 05 46 50 23 09

Activité :

- gère les militaires, les fonctionnaires et les Ouvriers de l'État ;
- dès 2004, édition systématique du Dossier d'Examen des Droits à Pension qui sera transmise à tout fonctionnaire dès lors qu'il aura atteint l'âge de 58 ans. Le moment venu,

réception automatique des demandes de liquidation de pensions pour transmission des données informatisées au MINEFI puis transmission papier des différentes pièces relatives à la carrière. Ce travail en amont permettra ainsi d'éviter les interruptions de paiement entre le dernier traitement d'activité et le paiement de la pension.

Supports :

- la base de données des actifs du ministère de la Défense permet le traitement des dossiers de retraite ;
- logiciel spécifique au ministère de la Défense, prochainement raccordé à Visa 3 (fin 2003) ;
- concernant les fonctionnaires, un logiciel de simulation des droits à pension permet d'établir de manière systématique, dès 55 ans, un relevé de carrière ainsi qu'un décompte prévisionnel des droits acquis à 60 et 65 ans ;
- mise en place progressive d'une base de données « PIPER » (Production d'Informations sur les Personnels) qui permettra à terme d'établir une évaluation en temps réel des droits à pension pour l'ensemble du personnel de la Défense (fonctionnaires, militaires et ouvriers d'Etat) ;
- il existe des fiches d'information sur les droits à pension assorties de conseils pratiques à l'usage exclusif des futurs retraités fonctionnaires dès lors qu'ils ont 55 ans minimum (« Flash Infos ») ;
- à ce jour, pas d'Intranet mais mise en place envisagée dans un futur proche.
- une brochure commune « fonctionnaires et militaires » ainsi qu'une brochure spécifique « ouvriers d'Etat » est adressée à tous les futurs pensionnés au moment de l'instruction de leur dossier de pension. La même brochure est également adressée aux bénéficiaires du droit dérivé ;
- journées de préparation à la retraite ;
- stands retraite au cours de différentes manifestations (possibilité, à cette occasion, de faire procéder à des simulations).

6. Ministère de la Jeunesse de l'Éducation Nationale et de la Recherche

31 avenue Georges Clémenceau BP 228 - 44505 La Baule Cedex
Direction des Affaires Financières
Sous-Direction Affaires statutaires, emplois et rémunérations
Service des Pensions - Tél : 02 40 62 71 04

Activité :

- instruisent les dossiers des personnels EN ainsi que de la Jeunesse et des Sports.
- les services déconcentrés préparent les dossiers et les transmettent informatiquement à La Baule qui calcule ou recalcule les droits avant de les transmettre au MINEFI.

Supports :

- logiciel « Pensions » ;
- brochure MINEFI ;
- site Intranet : <http://retraite.orion.education.fr>

7. Ministère des Affaires Sociales, du Travail et de la Solidarité

26 Bld Vincent Gâche - 44200 NANTES
Direction de l'Administration Générale, du Personnel et du Budget
Service des Ressources Humaines
Bureau Retraites, pensions et accidents du travail
Chef de bureau : M. MOGUEROU - Tél : 02 40 99 36 10
Adjointe au chef de bureau : Mme BRUNET - Tél : 02 40 99 36 20

Activité :

- le bureau gère les pensions pour les deux secteurs « Santé-Affaires sociales » et « Travail » ;
- il instruit les dossiers des personnels titulaires du ministère ainsi que des services déconcentrés, tels DRASS et DDTE. Il est rattaché à la Direction du personnel du secteur « Santé-Affaires sociales » ;
- envoi systématique, dès 58 ans, d'un état des services et d'un décompte prévisionnel des droits à pension à 60 ans ;
- réponse faite aux demandes ponctuelles.

Supports :

- logiciel CONDOR ;
- site Intranet pour les Affaires sociales et site intranet pour le Travail ;
- lien avec un calculateur de la CNRACL pour effectuer des simulations ;
- brochure du MINEFI.

8. Ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer

Bld Léo-Lagrange BP 299 - 83008 DRAGUIGNAN Cedex
Direction du Personnel, des Services et de la Modernisation
Sous-Direction Travail et affaires sociales
Bureau des Pensions
Chef de bureau : Mme MORAU - Tél : 04 98 10 73 84

Activité :

- gèrent tous les personnels titulaires du ministère, à l'exclusion des personnels de la météo et de la DGAC qui ont chacun leur propre bureau des pensions ;
- conformément au décret n° 80-792 du 2 octobre 1980, un état général des services est envoyé aux agents de manière systématique 2 ans avant la date à laquelle ils peuvent prétendre au bénéfice d'une pension à jouissance immédiate ;
- les services déconcentrés, quant à eux, établissent, à la demande, des états généraux des services.

Supports :

- logiciel « PENSOME » spécifique au ministère de l'Équipement ;
- formations dispensées auprès des gestionnaires des services déconcentrés. Brochure spécifique pour l'instruction des dossiers de pensions des fonctionnaires ;
- journées de préparation à la retraite pour les fonctionnaires retraitables.

9. Ministère de l'Intérieur, de la Sécurité Intérieure et des Libertés locales

Direction du Personnel, de la Formation et de l'Action Sociale
Sous-Direction Action Sociale
Bureau des pensions et allocations d'invalidité
BP 247 - 83007 DRAGUIGNAN CEDEX
Chef de bureau : M. GOUGNE
Adjointe au chef de bureau : Mme FORNASARI - Tél : 04 94 60 48 00

Activité :

- le bureau instruit tous les dossiers de pensions des personnels titulaires des services de Police et de Préfectures, à l'exclusion des personnels de la Préfecture de Police (doivent être rattachés à/c du 1/7/03 ;
- saisissent sur logiciel MISTRAL, spécifique à l'Intérieur, les données papier des Dossier d'Examen des Droits à Pension transmises par les services gestionnaires.
- interface avec les Finances depuis octobre 2002 ;
- les services gestionnaires établissent un décompte systématique 2 ans avant la date prévue pour l'entrée en jouissance immédiate de la pension.

Supports :

- dès 2004, les services gestionnaires pourront saisir via Intranet les données des Dossiers d'Examen des Droits à Pension ;
- décompte prévisionnel des droits à pension établi sur demande dans les 3 ans qui précèdent la date prévue du départ en retraite ;
- site Intranet avec des exemples mais pas de simulations ;
- « Guide Retraite » mis en ligne sur Intranet.

10. Ministère de la Justice

107 rue du Landreau BP 22424 – 44324 NANTES Cedex
Direction de l'Administration Générale et de l'Équipement (DAGE)
Sous-Direction Ressources Humaines et Relations Sociales
Bureau des Pensions
Chef de bureau : M. CROSNIER - Tél : 02 51 89 88 81

Activité :

- gère tous les dossiers de retraite des personnels de la Justice, y compris des personnels des juridictions administratives et du Conseil d'État ;

Supports :

- site Intranet de la Justice ;
- les services déconcentrés possèdent un logiciel de simulation pour le calcul des droits à pension appelé « APPROX » ;
- le bureau de Nantes possède le logiciel CONDOR ;
- brochure du MINEFI.

11. Ministère de la Santé, de la Famille et des Personnes Handicapées

Rattaché aux Affaires Sociales.

12. Ministère des Sports

Dossiers pensions suivis par l'Education Nationale.

13. La Poste et France Telecom

Instauré par la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de la poste et des télécommunications, le Groupement d'Intérêt Public (GIP) intitulé « Service des Pensions de la Poste et de France Télécom » assure le traitement des dossiers de pensions des personnels de la poste et de France Télécom en vue de leur liquidation par le MINEFI. Il est installé à Lannion (avenue de la Résistance BP 144 – 22302 LANNION CEDEX)

Activité :

- application « PAPI » (Programme Application Pensions) ;
- deux ans avant l'âge de départ en retraite, envoi systématique d'un Dossier d'Examen des Droits à Pension aux agents.

Supports :

- une brochure « Passeport pour la retraite » est adressée au moment de la liquidation de la pension ;
- site Internet : www.sedep-lannion.org (1033 connexions en janvier 2003, 697 en février 2003) qui permet aux agents de réaliser des simulations de leurs droits futurs ;
- visio-conférences instaurées à l'attention des futurs retraités avec mise en relation avec le sedep (service des pensions).

ANNEXE 4 - La répartition des retraités régime par régime

Il s'agit des retraités de droit direct âgés de 60 ans ou plus (selon l'échantillon interrégime de retraités 2001, DREES, Etudes et Résultats N° 183, Juillet 2002)

Types de carrières et régimes de base versant des droits directs	Hommes, répartition	Femmes, répartition
Un seul régime de base (unipensionnés)		
Salariés du secteur privé (régime général)	34,2	56,0
Fonctionnaires civils d'Etat	4,2	5,3
Fonctionnaires militaires d'Etat	0,9	0,1
Fonctionnaires CNRACL	0,4	1,6
Régime spécial type EDF, SNCF,RATP, ... (1)	2,4	0,6
Salariés agricoles (MSA)	1,0	0,7
Autres régimes : Mines, Camivac (cultes)	1,0	0,3
Ensemble des anciens salariés	44,1	64,6
Exploitants agricoles (MSA)	5,5	8,7
Commerçants (ORGANIC)	0,3	0,9
Artisans (CANCAVA)	0,3	0,2
Professions libérales	0,3	0,1
Ensemble des anciens non salariés	6,5	9,8
Ensemble des unipensionnés	50,6	74,4
Plusieurs régimes de base (pluri pensionnés) selon leur régime de base principal (2)		
Salariés du secteur privé (régime général)	19,5	11,7
Fonctionnaires civils d'Etat	3,6	2,0
Fonctionnaires militaires d'Etat	2,2	0,0
Fonctionnaires CNRACL	2,4	2,9
Régime spécial type EDF, SNCF,RATP, ... (1)	4,1	0,6
Salariés agricoles (MSA)	2,8	0,9
Autres régimes : Mines, Camivac (cultes)	0,8	0,4
Ensemble des anciens salariés	35,4	18,4
Exploitants agricoles (MSA)	5,4	4,8
Commerçants (ORGANIC)	2,5	1,1
Artisans (CANCAVA)	2,8	0,3
Professions libérales	0,6	0,2
Ensemble des anciens non salariés	11,3	6,4
Autres (3)	2,7	0,8
Ensemble des pluri pensionnés	49,4	25,6
Ensemble	100,0	100,0

(1) SNCF, ENIM (marins), EDF-GDF, RATP, CRPCEN(clerks de notaires) Banque de France , SEITA, FSPOEIE (ouvriers de l'Etat).

(2) Les pluripensionnés sont classés selon le régime où ils ont validé au moins la moitié de leur trimestre d'assurance.

(3) 3 régimes ou plus, dont aucun ne correspond à au moins la moitié de la carrière.

ANNEXE 5 - Les bénéficiaires de l'information, régime par régime

	CNAVTS	ARRCO	AGIRC	IRCANTEC	CNRACL	Service des pensions	CANCAVA	MSA	
								Salariés	Non salariés
Information sur ses droits	Relevé de carrière : - de 58 ans : sur demande 58 ans et + : systématique	Nombre de points acquis chaque année et en cumulé <u>dans l'institution ou le groupe</u>	Nombre de points acquis chaque année et en cumulé <u>dans le régime</u>	Nombre de points acquis chaque année et en cumulé dans le régime	Systématique (services pris en compte) si régularisation, validation, rétablissement au RG ou radiation anticipée. Sinon, services pris en compte, sur demande	Pas de pouvoirs propres. Estimation des droits acquis deux ans avant l'âge prévu, une simple information ne conférant aucun droit	Relevé de carrière tous les 5 ans sur l'initiative des caisses AVA	- de 58 ans : relevé de compte et renseignements sur demande 58 ans et + pré instruction calcul fictif journées information	- de 58 ans relevé de compte et renseignements sur demande + relevé de points annuel (avec appel cotisations) 58 ans et + : pré instruction calcul fictif journées information
1^{ère} affiliation au régime	Oui	<u>Non</u>	Oui remise d'un certificat d'inscription	Oui, Livret de l'affilié	Oui, Guide de l'affilié		Oui, entretien de présentation	Non	Oui (guide du nouvel installé)
En cas de sortie du régime	Non	Sur demande, à tout âge extrait de carrière aux institutions auxquelles le participant a cotisé		Relevé de point habituel, l'année de sortie du régime	Oui, en cas de rétablissement des droits au régime général et à l'IRCANTEC ou de radiation anticipée des cadres		Oui, information des radiés si pas changement d'adresse	Non	L'assuré connaît son nombre de points total (envoi chaque année)

.../...

	CNAVTS	ARRCO	AGIRC	IRCANTEC	CNRACL	Service des pensions	CANCABA	MSA	
								Salariés	Non salariés
Temps partiel	Non	Non	Non	Si, sur la DI nous la recevons -> BSCA	Sur demande		Sans objet	Non	Sans objet
Préretraite	Non	Non	Non	Non mais information fournie par l'employeur lors de la demande de CFA ou CPA	Annuités prises en compte et relevé de carrière en cas de congé de fin d'activité	Non mais information fournie par l'administration lors de la demande de CFA		Non	Attestation du CNASEA adressée à l'assuré lors du dernier paiement (récapitulatif des paiements) et destinée à la MSA
Nouveau régime				Non mais il y a une information quand le solde de cotisations est insuffisant pour couvrir les cotisations dues à l'IRCANTEC (en cas de reversement d'un fonctionnaire dans le régime général)	Services pris en compte en cas de passages entre FP territoriale et hospitalière		Point de situation sur les carrières antérieures	Non	Non
Liquidation judiciaire de l'entreprise	Non	Sur demande, à tout âge extrait de carrière aux institutions auxquelles le participant a cotisé		Info. Gérée sur le contrat immat. Lorsqu'elle est portée à la connaissance de l'Ircantec... mais pas de retour à l'actif	Sans objet		Sans objet	Non	Sans objet

.../...

	CNAVTS	ARRCO	AGIRC	IRCANTEC	CNRACL	Service des	CANCABA	MSA
--	--------	-------	-------	----------	--------	-------------	---------	-----

						pensions			
								Salariés	Non salariés
Décès du conjoint	Oui dès le décès connu			Sans objet			Oui dès le décès connu	Possibilité de contacter le conjoint survivant si arrérages décès à régler. Mise en place (en partenariat avec FNSEA et Chambres d'agriculture) de cellules d'accueil départementales.	
Chômage	Non	Non mais échanges avec l'Unedic des allocataires de 58 ans	oui	Non, les points gratuits chômage ne sont calculés qu'au moment de la liquidation			Sans objet	Non	Sans objet
Changement d'entreprise (ou de collectivité)	Non	Sur demande extrait de carrière aux institutions dont le participant a relevé	Envoi d'un récapitulatif de carrière par la nouvelle institution	Uniquement si changement de régime (ARRCO/AGIRC) dans certains cas			Info tous les 5 ans	Non	Non
Activité à l'étranger	Non	Non	Non	Les non titulaires à l'étranger ont les mêmes informations que ceux en poste en France.			Non ou sans objet	Non	Non
Envoi de reconstitution de carrière	<u>Systematique à 58 ans</u>	Sur demande, à tout âge extrait de carrière aux institutions auxquelles le participant a cotisé		Sur demande. + BSCR + 58 ans après traitement de la DI			à 54 ans et 58 ans	Reconstitution de carrière systématique à partir de 55 ans. Pré instruction à 58 ans.	

ANNEXE 6 - Les obligations juridiques d'informer, régime par régime

1. Situation juridique antérieure à l'entrée en vigueur de la loi portant réforme des retraites

	CNAV	AGIRC-ARRCO	Service des pensions	CANCAVA	CNRACL	MSA
Supports juridiques particuliers	L 161-17 CSS Dans certains cas (revalorisation annuelle par ex) mais la majorité des informations communiquées font l'objet de directives de la Cnav ou d'actions particulières des Cram.	L 161-17 CSS Oui – les dispositions du régime unique Arrco et celles de la convention collective du 14 mars 1947 régissant l'Agirc prévoient l'envoi des comptes de points.	Décret n° 80-792 du 2/10/1980 tendant à accélérer le règlement des droits à pension de retraite de l'Etat.	L 161-17 CSS Obligation aujourd'hui à 59 ans, sur le RVB.	L 161-17 CSS Décret du 9 septembre 1965 ne le prévoit pas.	L.161-17 et R.161-10 du Code SS
Obligation juridique de délivrer une information rétrospective		Oui, relevé annuel de compte de points	2 ans avant l'âge prévu de la mise à la retraite : état civil, situation de famille, état détaillé des services civils et militaires		Partielle et uniquement à l'occasion de 2 actes de gestion pris par le régime à l'initiative soit de l'assuré soit de l'employeur	L.161-17 et R.161-10 du Code SS
Droit pour l'assuré d'obtenir une information rétrospective		Oui à tout moment : récapitulatif carrière Agirc, extrait de carrière Arrco, relevé annuel de compte de points, pré liquidation Arrco à partir de 57 ans	Oui, sans disposition réglementaire expresse, en s'adressant au service du personnel de son administration (droit d'accès au dossier personnel prévu par le statut).		Aucune disposition réglementaire applicable à la CNRACL	de fait (pas de texte).
Droit pour l'assuré d'enrichir / de rectifier l'information fournie		Oui à tout moment	Oui.		Aucune disposition réglementaire applicable à la CNRACL	Art. 1382 du Code civil.

Responsabilité de l'organisme ou du service (opposabilité)	Non	<p>Oui – sous réserve des mentions de précautions habituelles portées sur les documents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « ces informations vous sont communiquées en l'état actuel de votre dossier et de la réglementation en vigueur ». • « Ce document ne constitue pas une attribution définitive de points et peut-être révisé en cas d'erreur et d'omission ». 	<p>Obligation réglementaire visant à accélérer le règlement des droits à pensions.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valeur juridique de l'information : l'information délivrée ne confère aucun droit. - Opposabilité de l'information : si l'information erronée cause un préjudice, celui-ci est indemnisable au plein contentieux devant les juridictions administratives. 	<p>Oui.</p> <p>Article L 161-17 : devoir d'information régulière et droit pour les assurés d'obtenir sur simple demande un relevé de carrière. Devoir d'adresser au plus tard à 59 ans une information sur les droits à carrière. Concernant les projections et estimations : Afin d'éviter tout contentieux sur les montants, les documents nationaux mentionnent de façon claire les conditions ayant permis le calcul des droits. D'un point de vue juridique seule la notification a caractère légal.</p> <p>Il est par ailleurs obligatoire de transmettre une information sur les droits acquis aux radiés (Loi de modernisation sociale du 17/01/02)</p>	<p>Oui pour l'acte pris à l'initiative de l'assuré (décision du régime relevant du contentieux administratif)</p> <p>Non pour l'acte pris à l'initiative de l'employeur (opération financière du régime conséquence de la décision prise par l'employeur)</p>	<p>Nombreux contentieux. Certains jusqu'en Cour de Cassation.</p>
---	-----	---	---	---	---	---

Importance du contentieux		Contentieux et / ou réclamations quantitativement peu importants En revanche , lorsque le cotisant n'a pas reçu son décompte de points (oubli de l'employeur, changement d'adresse) il ne manque pas d'en faire la demande	Très peu important, lié au contenu de l'information, non à l'obligation d'informer	Les informations sont transmises dans un cadre très structuré permettant la limitation des contentieux.	Très faible et lié au contenu de la décision et non pas à une obligation juridique	
Difficultés pour appliquer les dispositions juridiques		Pas de difficultés	Pas de difficultés particulières.		Pas de difficultés particulières	Difficulté pour connaître l'adresse de certains salariés (ceux qui ont quitté le régime, saisonniers, étrangers,...).
Suggestion de modifications législatives		/			Sans objet	Difficile d'encadrer l'information prospective par un texte vu le nombre d'inconnues, sauf peut être si elle a lieu à un âge très proche de la retraite (59 ans). Il faut toutefois que l'organisme s'entoure de garanties sur ces inconnues.

Obligation juridique de délivrer une information prospective		Non	Non		Aucune disposition réglementaire applicable à la CNRACL	Pas de Textes. Renseignements fournis sur demande des assurés
Droit pour l'assuré d'obtenir une information prospective			Pas de disposition législative ou réglementaire.		Aucune disposition réglementaire applicable à la CNRACL	Pas de Textes. Renseignements fournis sur demande des assurés
Responsabilité de l'organisme ou du service (opposabilité)		Non	Sans objet.		Sans objet	Art. 1382 du Code civil si l'information donnée à partir d'éléments connus est erronée ou si la MSA s'est engagée sur des éléments inconnus
Importance du contentieux			Sans objet		Idem	Nombreux contentieux (dont Cour de Cassation)
Difficultés pour appliquer les dispositions juridiques		Non	Sans objet		Idem	
Suggestion de modifications législatives					idem	Difficile d'encadrer l'information prospective par un texte, sauf peut être si elle a lieu à un âge très proche de la retraite. Il faut toutefois que l'organisme s'entoure de garanties sur ces inconnues.

2. Article 10 de la loi portant réforme des retraites

(Loi N° 2003-75 du 21 août 2003)

L'article L. 161-17 du code de la sécurité sociale est ainsi rédigé :

« Art. L. 161-17. - Toute personne a le droit d'obtenir, dans des conditions précisées par décret, un relevé de sa situation individuelle au regard de l'ensemble des droits qu'elle s'est constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires ».

« Les régimes de retraite légalement obligatoires et les services de l'Etat chargés de la liquidation des pensions sont tenus d'adresser périodiquement, à titre de renseignement, un relevé de la situation individuelle de l'assuré au regard de l'ensemble des droits qu'il s'est constitués dans ces régimes. Les conditions d'application de cet alinéa sont définies par décret ».

« Dans des conditions fixées par décret, à partir d'un certain âge et selon une périodicité déterminée par le décret susmentionné, chaque personne reçoit, d'un des régimes auquel elle est ou a été affiliée, une estimation indicative globale du montant des pensions de retraite auxquelles les durées d'assurance, de services ou les points qu'elle totalise lui donnent droit, à la date à laquelle la liquidation pourra intervenir, eu égard aux dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles en vigueur ».

« Afin d'assurer les droits prévus aux trois premiers alinéas aux futurs retraités, il est institué un groupement d'intérêt public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière composé de l'ensemble des organismes assurant la gestion des régimes mentionnés au premier alinéa ainsi que des services de l'Etat chargés de la liquidation des pensions en application du code des pensions civiles et militaires de retraite. Les dispositions de l'article 21 de la loi n°82-610 du 15 juillet 1982 d'orientation et de programmation pour la recherche et le développement technologique de la France sont applicables à ce groupement d'intérêt public. La mise en œuvre progressive des obligations définies par le présent article sera effectuée selon un calendrier défini par décret en Conseil d'Etat ».

« Pour la mise en œuvre des droits prévus au trois premiers alinéas, les membres du groupement mettent notamment à la disposition de celui-ci, dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat, les durées d'assurance et périodes correspondantes, les salaires ou revenus non salariés et le nombre de points pris en compte pour la détermination des droits à pension de la personne intéressée ».

« Pour assurer les services définis au présent article, les organismes mentionnés au présente article sont autorisés à collecter et conserver le numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques des personnes concernées, dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ».

ANNEXE 7 - Le descriptif d'activité de la Mondiale et de France Retraite

France Retraite (entretien du 25 avril 2003)

Yves Laurent, le directeur de France Retraite, organisme créé en 1998 à son initiative, ainsi que Christian Castagnet, conseiller, ont été auditionnés par quelques membres du groupe de travail le 25 avril 2003. A cette occasion a été présentée une société de 19 personnes qui compte environ 10 000 clients et en attend un million pour 2005 (moyenne d'âge cible de 40 ans).

Le service offert par France Retraite consiste en une prestation payante (de 136 à 173 euros l'adhésion et 45 euros de reconduction annuelle) visant à établir un bilan retraite à partir du résumé de leur carrière effectué par les adhérents dans un premier temps, puis des informations fournies par les organismes de retraite concernés dans un second temps.

Ce bilan retraite fournit à chaque client une estimation du moment où il obtiendra un taux plein pour le calcul de sa retraite, à l'aide de projections de son statut et de ses salaires. L'évolution des droits retraite âge par âge est également présentée, ainsi que le détail des placements nécessaires pour augmenter le revenu à la retraite.

La stratégie de France Retraite est de tendre vers le développement des contrats de groupe avec de grandes entreprises et également de voir son activité reconnue et encadrée par la loi. Cet acquis permettrait de labelliser le service pour encadrer la concurrence, d'obtenir des déductions fiscales et de normer la relation avec les régimes de protection sociale de façon à faciliter le transfert d'informations.

La Mondiale (entretien du 30 avril 2003)

Le groupe de travail a rencontré quatre représentants de la société La Mondiale, soit André Cahagne, Directeur Général, Charles Gazavos, le Directeur Technique du réseau, Yves Bréner, un Directeur Départemental et Jacques Algarron, retraité de La Mondiale.

Cette entreprise de 2 300 personnes, dont 1 000 conseillers retraite, fonctionne en trois réseaux :

- pôle conseil, stratégie retraite et épargne
- pôle grandes entreprises (préretraite)
- pôle épargne patrimoniale et produits haut de gamme pour patrimoine important

Désormais la société réalise environ 200 000 bilans retraite par an et travaille beaucoup en partenariat avec les experts-comptables qui apportent un réseau de clientèle. La clientèle a une moyenne d'âge de 43 ans et se situe au-dessus de 30 000 euros de revenus par an. Il s'agit essentiellement d'indépendants.

L'approche est très différente de celle de France Retraite, puisqu'il s'agit là d'un assureur qui tend à offrir in fine des produits de placement à travers un service gratuit : offrir à chaque client son état des lieux des droits à la retraite et différents scénarii d'évolution de ses revenus et de ceux du couple concerné pendant et après la carrière professionnelle.

ANNEXE 8 - Les supports d'accès à l'information

	Intitulé du support	Type d'information	Cibles concernées	Source des informations transmises	Elaboration du support interne / externe	Pré-requis du support	Difficultés rencontrées	Volumes concernés	Commentaire
ENVOIS COURRIERS									
CANCAVA									
Envois courrier	Rachat de trimestres	Possibilités de rachat	Si validation < 4T	Fichier cotisants	Interne	Réglementation / analyse des périodes de rachat	Périodes de rachat réglementaires		
	Courrier Réversion	Envoi du dossier de réversion et information sur la pension de réversion	Conjoint survivant dès connaissance du décès		Interne				Accompagné d'un guide des droits du conjoint.
	Proposition de Bilan retraite	Proposition de RDV de bilan	Tous les 5 ans à partir de la 5 ^{ème} année d'activité		Interne				
	Courrier 54 ans	Relevé de carrière	54 ans	Fichier cotisants	Interne				

	Courrier 58 ans	Relevé de carrière, Estimation et projection de pension, Conditions de retraite à taux plein, indemnité de départ	58 ans	Fichier cotisants	Interne	Reconstitution des carrière progressive au gré des bilans retraite	Transmission courrier d'une information « sensible » : certaines caisses développent le contact direct avec les 58 ans	13 000 assurés	
CNRACL									
Envois courrier	Demande d'information générale et d'avis	Ponctuelle	Actifs Pré retraités retraités	Information propre au régime	Interne/service gestionnaire CDC		Détenir l'ensemble des informations relatives à la carrière.		
CNAVTS									
Envois courrier	Dépliant Socle de solidarité	Explications d'ordre du régime du système de retraite	25 ans		Interne/service gestionnaire CDC		Bien situer l'information Taux de rejet sur l'adresse Nécessité de permettre aux jeunes de simuler leurs droits potentiels	600 000 jeunes	
	Courrier	Relevé de carrière + mécanismes de la répartition	Entre 16 et 32 ans si report significatif dans l'année.	Fichiers CNAVTS	Interne				

Envois courrier	Courrier	Relevé de carrière + interrogation sur le caractère normal ou non de la rupture constatée	Comptes à risques = population à risques	Fichiers CNAVTS	Interne		Non déterminées à ce stade	2% des cotisants (environ 300 000 envois)	
	Réponse à une demande de relevé de carrière « classique »	Relevé de carrière	Tout assuré	Fichiers CNAVTS	Interne		Taux de demande de régularisation en retour difficile à anticiper (10%)	1,5 million tous média confondus	
	Documents classiques	Relevé de carrière, estimation de retraite, info sur la date d'atteinte du taux plein	Populations « fragilisées » autour de 55 ans	Fichiers CNAVTS, UNEDIC, CAF, Invalides...	Interne	Bonne identification des individus, Efficacité des échanges informatisés	Echanges informatisés	200 000 par an	
	Documents classiques	Relevé de carrière	58 ans	CNAVTS, éventuellement autres organismes de retraite			Disposer des adresses fiables, mise en œuvre de la coordination avec autres régimes	500 000 par an	

ORGANIC									
Envois courrier	Rachat de trimestres	Proposition de rachat de trimestres (Mailing annuel)	Cotisants dont les revenus déclarés ne permettent pas la validation de 4T	Fichier cotisants	Interne	Analyse des périodes de rachat. Après connaissance des cotisations définitives	Périodes de rachat réglementaires		
	Courrier 56 ans	Relevé de carrière	Cotisants actifs +56 ans	Fichier cotisants	Interne				
	Courriers radiés	Relevé de carrière+ Proposition de cotiser à titre volontaire	Assurés radiés	Fichier Cotisants	Interne				envoi au moment de la cessation d'activité
	Courrier RDC	Proposition pré liquidation	+ 56 ans	Fichier cotisants Autres régimes	Interne		Connaissance des coordonnées des assurés radiés		
	Guide du futur retraité	Information générale sur démarches, calcul et droits à retraite	Futurs retraités + 56 ans		Externe				

MSA									
	Réponse à une demande de relevé de carrière	Relevé de carrière	Tout assuré	Fichiers FIPA/SARA	interne		Carrière agricole uniquement (selon âge)		
Envois courrier	Reconstitution de carrière	Relevé de carrière et calcul fictif de la retraite	58 ans	Fichiers FIPA / SARA	Interne et récupération trimestres autres régimes	Connaissance de l'adresse (uniquement si activité agricole récente et en dernier lieu)	Taux de réponse		
	Guide du nouvel installé	Informations sur droits	Affiliation du non salarié agricole	MSA	interne				

AGIRC / ARRCO

Envois courrier	Certificat d'inscription AGIRC	Date de 1 ^{ère} affiliation au régime de retraite des cadres, nom de l'institution gestionnaire du dossier, n° d'identification	Systematique pour tout nouveau cadre	Fichier de l'institution	Interne	Déclaration de l'employeur	-	-	-
	Relevé de compte de points dans chacun des régimes Agirc- Arrco	Période d'activité, assiette de cotisation, nombres de points pour cette période, nature des points (cotisés ou attribués au titre de la maladie ou du chômage)	Adressé à chaque cotisant chaque année directement ou à son domicile ou via son employeur	Fichier de l'institution	Interne	Tenue des comptes. Réglementation (assiette de cotisation, taux de cotisation, paiement des cotisations, calcul du nombre de points correspondants...)	-	-	-

Envois courriers	Récapitulatif de carrière ou extrait de carrière	Récapitulatif des périodes d'activité connues par l'institution (date début, date de fin par employeur), nom de l'employeur, nombre de points par période d'activité, nature des points, nombre total de points inscrits au compte du cotisant	A chaque changement d'entreprise en Agirc, sur demande sans conditions ni d'âge, ni de durée d'activité pour chaque cotisant.	Fichier de l'institution	Interne	Tenue à jour des comptes de points Agirc, consolidation des comptes de points Arrco, réglementation (assiette de cotisation, taux de cotisation, paiement des cotisations, calcul des points correspondants...)	-	-	
	Pré liquidation Arrco	Reconstitution de carrière (périodes non connues), nombre de points cotisés ou attribués pour les différentes périodes, estimation de la retraite au jour d'édition du document	A partir de 57 ans, sur demande de l'intéressé	Fichier de l'institution	Interne	Consolidation des comptes de points. Reconstitution de carrière, réglementation	-	-	-

Envois courriers	Esti Retraite Arrco	Estimation de la retraite en fonction des données connues ou reconstituées de la carrière de l'intéressé (périodes – salaires – points)	A tout âge, sur demande de l'intéressé	Fichier de l'institution	Interne	Consolidation des comptes de points, réglementation	-	-	-
	Cadrage Agirc	Présentation de la carrière passée (périodes, salaires, points), simulation sur le futur, estimation de la retraite à 60 et 65 ans.	A partir de 40 ans pour les cadres ayant eu au moins 5 ans d'activité et 2000 points cotisés, sur demande de l'intéressé	Fichier de l'institution	Interne	Tenue à jour des comptes de points déjà consolidés, inscription des droits chômage et maladie	-	-	-
	Mini guide et notices d'information	Plaquette de réglementation générale et notices par sujets (adhésion, affiliation, cotisations, validation des périodes de chômage et de maladie, liquidation de la retraite)	Diffusion à toute personne, sans condition	Réglementations Agirc et Arrco	Interne	Mise à jour période des documents en fonction de l'évolution de la réglementation	-	-	-

INTERNET									
CANCAVA									
Internet	Portail CANCAVA	Générale	Tous publics	réglementation	Interne				
CNAVTS									
Internet	Réponse à une demande de relevé de carrière classique	Relevé de carrière	Tout assuré	Fichiers CNAVTS	Interne			Taux de demande de régularisation en retour difficile à anticiper (environ 10%)	
	Relevé de carrière + Calcul estimatif	Remise d'un calcul estimatif rétrospectif et prospectif	Tout assuré de + de 55 ans	Fichier CNAVTS				Limites du calcul Logiciel non adapté aux moins de 55 ans (trop d'aléas)	Non évalué
	Simulation du montant de la retraite	Simulation d'un montant de pension	Tout assuré	CNAVTS mais volonté d'associer AGRC-ARRCO et pourquoi pas les autres régimes				Limites de la simulation	En cours d'expérimentation dans 3 régions

CNRACL									
Internet	Site Internet de la CNRACL et simulateurs de calcul	Permanente	Actifs Pré retraités Retraités	Information propre au régime et aux fonds gérés par la branche retraites de la Caisse des dépôts	Interne/service gestionnaire CDC	Disposer personnellement d'un équipement internet ou y avoir accès par un intermédiaire	Mettre en lace un dispositif d'accès sécurisé .	Actuellement près de 12 000 connexions mensuelles.	
ORGANIC									
Internet	Site Organic	Information générale	Tous publics	Réglementation	Interne				
		Outil de simulation du calcul de la retraite (projection)	Tous publics	Informations saisies par l'assuré Règlement.	Externe	Connaissance par l'adhérent de son revenu moyen			Possibilité de Simuler une Carrière Composite

MSA									
Internet	Réponse à une demande de relevé de carrière	Relevé de carrière	50 ans	Fichiers FIPA / SARA	interne	Accès Internet population rurale	Carrière agricole uniquement (selon âge)		
	Sites internet des MSA	Droits	Tous publics	Législation applicable aux non salariés et aux salariés (toutes branches). Offres de services	Interne Cadre institutionnel Adaptation par chaque MSA				
AGIRC / ARRCO									
Sites Internet	Sites Internet Agirc et Arrco	Actualités, informations sur les régimes, la réglementation, sur les valeurs du point, les salaires de référence, les chiffres des régimes	Accès à toute personne, sans condition	Services de l'Agirc et de l'Arrco – juridique, finance, statistique...	Interne	Accès Internet	-	-	-

TELEPHONE

CANCAVA

	Accueil téléphonique	Conditions réglementaires	Tous actifs et conjoints						
Téléphone	Bilans retraite	Informations générales + Relevé de carrière + estimation de pension + projection de pension	Tous les 5 ans à partir de la 10 ^{ème} année pour les artisans dépendant des caisses prof.	Fichier cotisants / supports de communication	Interne / prestataires extérieurs	Réalisation de l'entretien			

CNRACL

Téléphone	Accueil téléphonique	Ponctuelle/ mise en place de serveurs vocaux	Actifs Pré retraités Retraités	Information propre au régime	Interne/service gestionnaire CDC	Trier et diriger les appels sur le bon interlocuteur		Non disponible	
------------------	----------------------	--	--------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	--	--	----------------	--

CNAVTS

Téléphone	Réponse à une demande de relevé de carrière classique	Relevé de carrière	Tout assuré	Fichiers CNAVTS	Interne		Taux de demande de régularisation en retour difficile à anticiper (environ 10%)		
------------------	---	--------------------	-------------	-----------------	---------	--	---	--	--

ORGANIC										
Téléphone	Accueil téléphonique nouveaux inscrits	Information générale, démarche Offre de Produits. (Proposition de RDV physique ou téléphonique)	Commerçants nouveaux inscrits	Informations réglementaires Supports de communication spécifiques.	Interne+externe	Entretien téléphonique après envoi des supports par courrier.				
MSA										
Téléphone	Réponse à une demande de relevé de carrière et / ou calcul fictif	Relevé de carrière et / ou calcul fictif de la retraite	Tout assuré	Fichiers FIPA / SARA	interne	Carrière agricole uniquement (selon âge)				
AGIRC / ARRCO										
Téléphone Rendez-vous	Accueil téléphonique ou sur rendez-vous au siège de l'Agirc et de l'Arcco, dans les institutions ou dans les Cicas	Tous types d'informations, envoi au domicile ou remise sur place des documents décrits ci-dessus à la rubrique Envoi courrier	Accès à toutes personnes, sans condition	Fichiers, services de l'Agirc, de l'Arcco, des institutions ou des Cicas	Interne	Equipes nécessaires et compétentes pour recevoir coups de téléphone et rendez-vous	-	-	-	

RENDEZ-VOUS

CANCAVA

Rendez-vous	Nouveaux Inscrits	Générale sur les conditions réglementaires	Artisans nouveaux inscrits	Réglementaires / supports de communication internes	Interne / prestataires extérieurs	Réalisation de l'entretien	Etat de la situation individuelle pour des nouveaux inscrits	37 000 nouveaux inscrits rencontrés / 52 000 NI	Entretiens à la caisse, au domicile, sur le lieu de travail, à la convenance de l'assuré
	Point de situation de 5 ^{ème} année	Projection de pension, informations générales	Artisans en 5 ^{ème} année d'activité	Fichiers cotisants / supports de communication	Interne / prestataires extérieurs	Réalisation de l'entretien	Nombre de radiations avant les 5 ans	27 000 assurés	
	Bilans retraite	Informations générales + Relevé de carrière + estimation de pension + projection de pension	Tous les 5 ans à partir de la 10 ^{ème} année	Fichier cotisants / supports de communication	Interne / prestataires extérieurs	Réalisation de l'entretien Préparation des Bilans par téléphone		34 000 bilans retraite par an	

CNRACL

Rendez-vous	Accueil visiteurs	Ponctuelle	Actifs Pré retraités Retraités	Information propre au régime	Interne/service gestionnaire CDC				
-------------	-------------------	------------	--------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	--	--	--	--

CNAVTS									
Rendez-vous	Relevé de carrière + Calcul estimatif	Remise d'un calcul estimatif rétrospectif et prospectif	Tout assuré de + de 55 ans	Fichier CNAVTS			Limites du calcul Logiciel non adapté aux moins de 55 ans (aléas)	Non évalué	
	RDC 58 ans	Relevé de carrière + estimation de pension	58 ans	CNAVTS, éventuellement autres organismes de retraite			Fiabilité des adresses mise en œuvre de la coordination avec les autres régimes de retraite.	500 000 par an	
ORGANIC									
Rendez-vous	Accueil physique nouveaux inscrits	Information générale Démarche Offre de Produits	Commerçants nouveaux inscrits	Informations réglementaires Supports de communication spécifiques	Interne+externe	Entretien physique (caisse/domicile/commerce)ou téléphonique			
MSA									
Rendez - vous	Reconstitution de carrière	Relevé de carrière et calcul fictif de la retraite	58 ans	Fichiers FIPA / SARA					Préinstruction effectuée à domicile - A l'initiative de certaines caisses - sur demande de l'assuré

	Reconstitution de carrière	Relevé de carrière et calcul fictif de la retraite	58 ans	Fichiers FIPA / SARA					Pré instruction effectuée à la MSA - dans le cadre d'un forum retraite - en entretien individuel
SALONS / MANIFESTATIONS									
CANCAVA									
Rencontre manifestation / salon	Bilans retraite	Informations générales + Relevé de carrière + estimation de pension + projection de pension	Tous les 5 ans à partir de la 10 ^{ème} année	Fichier cotisants / supports de communication	Interne / prestataires extérieurs	Réalisation de l'entretien		46 400 assurés rencontrés	
CNRACL									
Rencontre manifestation / salon	Conférences Guichets Salons	Ponctuelle mais organisée soit à l'initiative du service gestionnaire, soit à celle de l'employeur	Actifs(+) Retraités(++) Pré retraites(+++)	Information propre au régime	Interne/service gestionnaire CDC	Diffuser largement l'information sur la tenue de ces manifestations	Rentabiliser et rationaliser ce mode de communication .		

ORGANIC									
Rencontre manifestation / salon	Bilans retraite	Informations générales Relevés de carrière							Forums retraite Salons prof.) Permanences ext., expos
MSA									
<u>Rencontre manifestation / salon</u>	Salon de l'agriculture Salon international du machinisme agricole Salon notre temps Foires et comices locaux	Reconstitution de carrière Informations sur droits et démarches	Public agricole Tous âges						Réponse immédiate ou traitement différé (connexion réseau)
	Bornes interactives « visio »	Reconstitution de carrière Informations sur droits et démarches							Accueil à distance Echange de documents
	Réunions initialisées par les délégués cantonaux et les élus	Nouveautés législatives	Principalement les non salariés agricoles actifs préretraités retraités	législation	interne			contacter le maximum d'assurés	Souvent effectué à l'échelon cantonal

<u>Rencontre manifestation / salon</u>	Programme Entre temps	Sessions de préparation à la retraite	Non salariés actifs entre 55 et 59 ans	Législation retraite ADASEA (transmission des terres) Notaire Médecin généraliste du secteur (conditions de vie)	Sessions de 4 jours	Détection de la population concernée			Effectué au niveau du canton
			Salariés actifs entre 55 et 59 ans	Législation retraite Médecin généraliste du secteur (conditions de vie)	Sessions de 4 *2H	Détection de la population concernée			Effectué au niveau du canton
<u>Medias</u>	Presse agricole Radio France Radio bleue	Informations ponctuelles	Tous publics						

AGIRC/ ARRCO									
<p>Rencontre manifestation salon (suite)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • supports de micro conférences sur des thèmes pratiques : maladie, chômage, décès, réponses de la retraite complémentaire ; salarié auj., chef d'entreprise demain, quelles conséquences sur la retraite ? 							

<p>Rencontre manifestation Salon</p>	<p>Espace Protection Sociale</p>	<p>Tous types d'informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • demandes de renseignements personnels (certificats d'inscriptions, relevés de comptes, récapitulatifs de carrière, pré liquidation, estimation) transmises à l'institution compétente pour traitement et envoi par courrier au domicile de l'intéressé, • mise à disposition des plaquettes et des notices pour tous renseignements généraux 	<p>Tout visiteur de la manifestation, du salon, sans condition</p>	<p>Informations propres aux régimes, échanges avec les institutions (transmission des demandes d'estimation, de pré liquidation, de récapitulatif de carrière de relevés de comptes...)</p>	<p>Interne</p>	<p>La promotion de la manifestation, du salon, de l'espace Protection Sociale qui fait venir les visiteurs</p>			
---	--	--	--	---	----------------	--	--	--	--

ANNEXE 9 - Tableau de synthèse concernant l'information rétrospective

	CNAV	ARRCO/AGIRC	CANCAVA	CRNAEL	Service des pensions	MSA
Nature et périodicité de l'information	<p>Information systématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - jeunes < 32 ans - populations fragilisées - à 58 ans <p>Information sur demande à tout âge (estimation à partir de 55 ans)</p>	<p>Information systématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - jeunes embauchés - certificat d'affiliation (AGIRC) - pré liquidation ARRCO à 58 ans 	<p>Information systématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à chaque affiliation - 5^{ème} année d'activité (sur proposition) - bilan quinquennal retraite (sur proposition) - 54 et 58 ans <p>Information sur demande : bilan retraite (par entretien)</p>	<p>Information systématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - régularisation ou validation de service - rétablissement auprès RG, Ircantec <p>Information sur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - changement de FP - demande de congé de fin d'activité - radiation de cadres - avant une décision 	<p>Information systématique 2 ans avant l'âge de la retraite</p>	<p>Information systématique</p> <ul style="list-style-type: none"> - pré instruction à 58 ans - compte point annuel sur bordereau d'appel de cotisation <p>Information sur demande : illimitée</p>

Intitulé de l'information	- Relevé de carrière - Questionnaire Périodes Lacunaires - Estimation	- Certificat d'affiliation - Relevé de compte de points	- Relevé de carrière - Estimation de pension - Projection de pension	- Etat des services - Décompte individuel - Relevé de carrière - Simulation de calcul	Appellations différentes selon les Ministères	- Relevé de compte - Décompte de points - Calcul fictif - Pré instruction
Mode d'expression des droits	- Salaires bruts - Report annuel de trimestres (RG, autres régimes et périodes équivalentes) - Durée assurance - Montant pension	- Points de retraite - Montant de retraite	- Trimestres validés - Montant estimé pension + complémentaire (et explicitation calcul) - Revenu annuel moyen	- Services pris en compte par le régime - Périodes et salaires rétablis - Annuités - Simulations de calcul	- Périodes valables pour la retraite - Nombre annuités - Indice de rémunération retenu pour la liquidation	- Relevés de compte : salaire, trimestre, points - Calcul fictif : euros
Exhaustivité de l'information	Prise en compte des autres régimes (sauf les régimes spéciaux) et des périodes assimilées (chômage, maladie..)	- Information exhaustive régime (AGIRC) - Information (ARRCO)	Information permettant une reconstitution totale (aides familiaux)	Information exhaustive pour la carrière fonction publique	Information exhaustive pour la carrière fonction publique	En pré instruction, prise en compte des autres régimes et des IJ (la MSA gère la Maladie) Lors de la liquidation, ajout chômage et service militaire

Projets en cours	<ul style="list-style-type: none"> - Envoi annuel ou tous les 5/10 ans du relevé de carrière -Envoi annuel pour les « comptes à risque » du relevé et du questionnaire - Régularisation conjointe tous régimes à 58 ans - Simulation carrière type tous âges sur Internet 	<ul style="list-style-type: none"> -Pré liquidation systématique -Comptes de points consolidés régime ARRCO (points cotisés fin 2005, points non cotisés 2007) -Calcul des droits chômage AGIRC -Mise en ligne de modules d'estimation de droits, à terme de points 			<p>Etude MINEFI à vocation interministérielle d'un Compte Individuel de Retraite collectant tous les éléments de carrière au fur et à mesure</p>	<p>Avancement de la pré instruction d'un ou deux ans avant 58 ans souhaité par certaines caisses de MSA.</p>
-------------------------	---	---	--	--	--	--

ANNEXE 10 - Tableau de synthèse concernant l'information prospective

	<u>CNAV</u>	<u>ARRCO</u>	<u>AGIRC</u>	<u>CANCAVA</u>	<u>ORGANIC</u>	<u>CNRACL</u>	<u>IRCANTEC</u>	<u>MSA</u>	<u>Service des pensions</u>
<p>Age limite requis pour l'information prospective des assurés et systèmes existants</p>	<p>A partir de 55 ans, possibilité pour l'assuré d'obtenir son estimation de retraite en consultant le site internet. de la Cnav</p> <p>L'assuré peut également se rendre dans un point d'accueil retraite.</p> <p>- A 58 ans, une estimation de la retraite est adressée systématiquement et un rendez-vous est proposé dans l'un des 2300 points d'accueil retraite</p> <p><i>- logiciel pour simulation de « carrières types »</i></p>	<p>A tout âge, à partir de son relevé annuel de compte de points qu'il reçoit chaque année de sa caisse de retraite Arrco, le cotisant peut effectuer lui-même une simulation de sa future retraite en projetant le nombre de points de sa dernière année de carrière jusqu'à sa date présumée de départ en retraite.</p> <p>- Quels que soient l'âge et le nombre d'années de cotisations, le cotisant peut obtenir une estimation de retraite avec le logiciel « Esti ».</p> <p>A partir de 57 ans, le cotisant peut obtenir une pré</p>	<p>A tout âge, à partir de son relevé annuel de compte de points qu'il reçoit chaque année de sa caisse de retraite Agirc, le cotisant peut effectuer lui-même une simulation de sa future retraite en projetant le nombre de points de sa dernière année de carrière jusqu'à sa date présumée de départ en retraite.</p> <p>- De 40 ans à 55 ans, le cotisant peut obtenir une estimation de sa retraite avec le programme « Cadrage » s'il a au moins 5 ans de cotisations et 2000 points cotisés dans le régime.</p> <p>- Au delà de 55 ans</p>	<p>- Information prospective à partir de la 5^{ème} année d'activité, puis de la 10^{ème} année et ainsi de suite tous les 5 ans.</p> <p>- A 58 ans, envoi systématique par courrier d'une estimation de la retraite.</p>	<p>- Priorité à l'information prospective en ligne.</p> <p>- 5 services à la disposition des cotisants (3 en amont pour comparaison de statuts, projections de cotisations maladie et des cotisations à payer, 1 en aval pour simulation de retraite et 1 qui concerne le conjoint.)</p>	<p>- Pas de rencontre périodique prévue.</p> <p>- Le personnel peut se renseigner par téléphone ou par courrier.</p> <p>- 3 simulateurs de calcul de la retraite sont disponibles par internet. (calcul des validations de service, du supplément de pension, et de la retraite) le tout demandant une connexion particulièrement longue en raison des multiples renseignements à enregistrer.</p>	<p>Site internet permettant de donner 2 types d'information :</p> <p>- calcul de la retraite comme pour l'Arrco avec nombre de points et valeur du point,</p> <p>- options à choisir par l'affilié à l'aide d'une sorte de calculatrice sur internet pour connaître son capital retraite fictif ou faire une projection linéaire sur la base d'une reconduction des points jusqu'au départ à la retraite.</p>		<p>Plusieurs vecteurs d'information sur certains sites ministériels :</p> <p>- foire aux questions, (sorte de point d'accueil retraite)</p> <p>- calculatrice qui permet de calculer approximativement sa retraite en ligne soit par internet, soit par intranet pour le Minefi.</p> <p>Le ministère de l'agriculture dispose du logiciel CONDOR</p>

	<i>prochainement mis en ligne sur internet</i>	liquidation de sa retraite.	aucune condition de durée de cotisation et de nombre de points n'est exigée pour obtenir cette estimation.						
--	--	-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--

ANNEXE 11 - La liste des évènements susceptibles de déclencher l'envoi

1. Les événements ponctuels liés à la personne

- Naissance (3^{ème} notamment) et décès d'un enfant
- Mise en Invalidité de la personne, de son conjoint ou de son enfant
- Reconnaissance d'une Inaptitude ou d'une Incapacité au travail
- Longue maladie
- Mariage / Remariage / PACS / Concubinage
- Divorce / séparation / décès du conjoint
- Age clé (55 ans)

2. Les événements ponctuels liés à l'activité professionnelle (**en gras** : spécifiques à la Fonction publique)

- **Entrée dans la Fonction publique**
- **Décision de classement**
- **Titularisation** (question de rachats de périodes en qualité d'auxiliaire)
- **Changement de fonction publique ou d'administration**
- **Changement de grade**
- **Changement de statut** - individuel ou du couple (détachement, congé parental...)
- **Détachement à l'étranger**
- **Seuil des 15 ans de service** (surtout pour les pluripensionnés : le moment de la carrière où se situent les 15 années est important pour le calcul du salaire de référence. Pour ceux qui n'ont pas effectué les 15 années se pose la question du reversement au régime général)
- Entrée dans une période de chômage (**également pour les agents non titulaires**)
- Liquidation judiciaire de l'entreprise / Plan social
- Adhésion à un dispositif de préretraite
- Changement de statut - individuel ou du couple (détachement, congé parental, hors cadre...)
- Modification du temps de travail, passage à temps partiel
- Exercice d'une activité à l'étranger
- Reprise d'une activité professionnelle après avoir fait liquider sa pension (cumul emploi/retraite)
- Création et transmission d'entreprise
- Affiliation ou radiation à un régime de retraite

Événements particuliers pour les non salariés :

- Non paiement des cotisations
- Baisse significative de revenu (ex. BIC ne permettant de valider 4 trimestres dans l'année)
- Choix d'opter pour un statut de conjoint (collaborateur ou assurance volontaire)
- Adhésion à l'assurance vieillesse volontaire
- Déclaration d'intention de cesser l'exploitation 18 mois avant la retraite (NSAgriculteurs)
- Choix entre réversion et droit combiné (NS Agriculteurs)
- Changement de structure de l'exploitation (NS Agriculteurs)

3. Les moments pertinents pour l'envoi d'information à l'initiative des régimes

âge clés et ancienneté d'activité

Annexe 12 La maquette de présentation des droits retraite

Maquette proposée par le groupe de travail

Relevé de carrière									
Année	Régimes de base				Régimes complémentaires				
	Trimestres			Salaires	Nature des périodes	Période	Employeur	Nbre points	Nbre points
	RG	AR	TR	Francs/Euros				ARRCO	AGIRC
1987	4			116 820	cotisés	1/1 au 31/12	Durant	100	
1988	4			120 360	cotisés	1/1 au 30/6	Dupont	50	
					cotisés	1/7 au 31/12	Dupont	50	200
1989	4			125 280	cotisés	1/1 au 31/12	Martin	120	250
1990	4			131 040	cotisés	1/1 au 31/03	Firm in	30	65
					cotisés	1/4 au 31/12	Jean	95	200
TOTAL	16							445	715

RG = régime général
 AR = autres régimes
 TR = tous régimes y compris périodes équivalentes

Ce document, communiqué en l'état actuel de votre dossier et de la réglementation en vigueur, ne constitue pas un engagement des régimes sur le niveau de votre retraite future.

Relevé des droits constitués

Périodes / Salaires	Trimestres validés régime général et régimes alignés	Trimestres validés autres régimes publics ou spéciaux	Points retraite complémentaire		
			ARRCO	AGIRC	Autres

	Total des trimestres Retraite de base et autres régimes: 	Estimation * compte tenu des droits constitués : €	Total des droits régimes complémentaires : €		
		Total des droits €		

* en supposant le taux de 50 % atteint au moment de départ en retraite

Ce document communiqué en l'état actuel de votre dossier et de la réglementation en vigueur ne

**Demande de complément d'information
de carrière**

- Du xxxxx au xxxxx : absence d'information
- Du xxxxx au xxxxx : absence d'information

A compléter, pour chaque période, en indiquant votre situation : période d'activité, salariée, non salariée, maladie, chômage ... en joignant à la réponse les pièces justificatives correspondantes : certificat d'emploi, bulletin de salaire, attestation de prise en charge de la caisse primaire d'assurance maladie ou de l'Assedic

A retourner à :

.....

.....

.....

Estimation des droits futurs

Conventions prises pour le calcul des droits

- Vous poursuivez votre activité salariée jusqu'à l'âge auquel vous remplirez les conditions nécessaires pour obtenir votre retraite au taux plein,
- Votre salaire actuel suit l'évolution du coût de la vie qui est réputé augmenter en moyenne de 2 % par an.
- Jusqu'à cette échéance, les paramètres des retraites de base et complémentaires restent fixés comme aujourd'hui.

L'estimation de vos droits

Selon la réglementation actuelle, compte tenu des éléments figurant sur votre récapitulatif de carrière et du niveau de vos droits déjà constitués, vous pourriez bénéficier d'une retraite au taux plein le

qui s'élèverait à xxxxxxxxxxxx € brut par an pour les régimes de base ⁽¹⁾

xxxxxxxxxxxxx € par an pour les régimes complémentaires ⁽¹⁾

soit un total de xxxxxxxxxxxxx € brut par an ⁽¹⁾

(1) hors trimestres pour enfants, majorations familiales et service militaire

Ce document, communiqué en l'état actuel de votre dossier et de la réglementation en vigueur, ne constitue pas un engagement des régimes sur le niveau de votre retraite future.



Retraite : dossier récapitulatif

Madame/Monsieur

N° de sécurité sociale :

▶ Votre situation personnelle

Employeur	CNAV.
Adresse	110 avenue de Flandre 75019 PARIS
Emploi occupé	Responsable de la Communication
Statut	Salarié
Catégorie	Cadre

Date de naissance	19 juin 1963
Situation familiale	Divorcée
Nombre d'enfants	1 *
Revenu professionnel	
Annuel brut en 2002	40 000 euros
Annuel net en 2002	30 000 euros

* Pris en compte pour le calcul des majorations familiales éventuelles

▶ Votre historique de carrière au 31 décembre 2002 dans les régimes de base

Période		Nature	Régime	Employeur ou situation particulière
Date début	Date fin			
01/07/1984	31/12/1985	salarié	général	Renot 222 rue de Crimée 19è
01/01/1985	31/12/1985	salarié	général	CNAV 110 rue de Flandre 19è
01/01/1986	31/12/1986	chômage	général	chômage indemnisé
01/01/1987	31/12/1987	salarié	général	Carret 17 rue de Flandre 19è
01/01/1988	31/12/1988	salarié	général	CNAV 110 rue de Flandre 19è
01/01/1989	31/12/1989	salarié	général	Carret 17 rue de Flandre 19è
01/01/1990	31/12/2000	salarié	général	CNAV 110 rue de Flandre 19è
01/01/2001	31/12/2001	salarié	général	Renot 222 rue de Crimée 19è
01/01/2002	31/12/2002	salarié	général	Dupont 12 rue de l'Ourcq 19 è
01/01/2002	31/12/2002	salarié	général	Dupont 12 rue de l'Ourcq 19 è
01/01/2002	31/12/2002	salarié	général	Dupont 12 rue de l'Ourcq 19 è
01/01/2002	31/12/2002	salarié	général	Dupont 12 rue de l'Ourcq 19 è
01/01/2002	31/12/2002	salarié	général	Dupont 12 rue de l'Ourcq 19 è
01/01/2002	31/12/2002	salarié	général	CNAV 110 rue de Flandre 19è

► Votre historique de carrière dans les régimes complémentaires

Relevé de points					
Rappel périodes	Employeurs	Régime	base de cotisations		points
			salaires en euros	taux contractuels	
Du 01/07/1984 au 31/12/1985	Renot	ARRCO	26 429	6,000%	145
Du 01/01/1986 au 31/12/1986	CNAV	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Du 01/01/1987 au 31/12/1987	Carret	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Du 01/01/1988 au 31/12/1988	CNAV	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Du 01/01/1989 au 31/12/1989	Carret	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Du 01/01/1990 au 31/12/1999	CNAVTS	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Du 01/01/2000 au 31/12/2001	CNAVTS	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Du 01/01/2002 au 31/12/2002	CNAVTS	ARRCO- AGIRC	26 429	6,000%	145
Total					3250

► Hypothèse sur l'évolution de vos revenus professionnels

Périodes		Salaires	Périodes		Salaires
de	à	annuels nets	de	à	annuels nets
2003	2010	34 000			
2010	2020	40 000			
2020	2026	48 000			

► Votre estimation de retraite

Si vous partez à la retraite **en 2026**, date de taux plein pour votre retraite,
le montant de votre retraite net après déduction des cotisations sera **de 2 400 euros/mois**.

Il se décompose ainsi :

	régime	Montant mensuel
● régime de base	salarié	1000
● régime de base		
● régime de base		
● régime de base		
● régime complémentaire	Arrco	600
● régime complémentaire	Agirc	800
● régime complémentaire		
● régime complémentaire		

soit 60 % de votre dernier revenu annuel net d'activité

Cette estimation de retraite a été effectuée à partir de vos déclarations et en tenant compte de la législation actuellement en vigueur.

ANNEXE 13 - La définition des notions de durée d'activité

T 1 – Eléments de la pension dépendant de la période prise en compte

Période prise en compte	Eléments de la pension dépendant de la période		
	<i>Salaires de base du calcul de la pension</i>	<i>Taux de liquidation de la pension</i>	<i>Durée d'assurance au régime</i>
Cotisations, y compris rachat, versement tardif et assurance volontaire	oui	oui	oui, jusqu'à 150 trimestres
Périodes assimilées	non	oui	oui, jusqu'à 150 trimestres
Majorations	non	oui	non
Périodes reconnues équivalentes	non	oui	non
Autres (préciser)			

T 2 – Nature des périodes prises en compte par le régime général (CNAVTS)

Nature de la période		Modalités de prise en compte
C - Périodes cotisées		
C 1	cotisations en cours d'activité	depuis 1972, un trimestre par fraction entière de cotisations versées sur 200 fois le Smic en vigueur au 1 ^{er} janvier, dans la limite de 4 trimestres par année civile (de 1949 à 1971, autant de trimestres que le salaire cotisé comprend de fois l'AVTS)
C 2	versement tardif de cotisations	
C 3	rachat activité professionnelle à l'étranger	
C 4	rachat de périodes de tierce personne auprès d'un invalide	
C 5	rachat de périodes indemnité de soins aux tuberculeux	
C 6	rachat rapatriés	
C 7	rachat activité dans une organisation internationale	
C 8	autres assurance volontaire	
C 9	rachat affiliation tardive au RG	
C 10	travail pénal des détenus	

C 11	assurance vieillesse des parents au foyer	
C 12	assiettes forfaitaires apprentis	
C 13	autres assiettes forfaitaires	

A – Périodes assimilées		
A 1	IJ maladie ou maternité	1 trimestre par période de 60 jours d'IJ
A 2	maternité	le trimestre de l'accouchement
A 3	pension d'invalidité	chaque trimestre comportant 3 échéances de paiement de la pension
A 4	IJ accident du travail	
A 5	rente accident du travail	1 trimestre par 60 jours ou comportant 3 échéances de paiement de la rente
A 6	chômage indemnisé	1 trimestre par 50 jours (depuis 1980)
A 7	chômage non indemnisé	
A 8	chômeurs créateurs d'entreprise	
A 9	formation professionnelle	
A 10	préretraite – CATS	
A 11	service national	en trimestres, de date à date, avec arrondi supérieur
A 12	volontariat civil	
A 13	période en temps de guerre	
A 14	allocation de préparation à la retraite des ACAN	
A 15	activité salariée en Algérie antérieure à 1962	
A 16	détention provisoire	1 trimestre par 50 jours

M – Majorations de durée d'assurance		
M 1	mères de famille	2 années par enfant élevé
M 2	pères de famille en congé parental d'éducation	
M 3	mères de famille en congé parental d'éducation	
M 4	assurés poursuivant leur activité au-delà de 65 ans	

E – Périodes reconnues équivalentes		
E 1	périodes pouvant ou qui auraient pu être rachetées et antérieures au 1 ^{er} avril 1983	
E 2	aide familial d'artisan ou de commerçant, avant le 1 ^{er} avril 1983	
E 3	aide familial agricole entre 18 et 21 ans et avant 1976	