



# Les attentes des assurés en matière d'information sur les droits à la retraite

---

Rapport remis au Conseil d'orientation des retraites

Octobre 2003

©Ipsosopinion

Contacts :

Edouard Lecerf      01 53 68 47 02      [edouard.lecerf@ipsos.com](mailto:edouard.lecerf@ipsos.com)

Coralie Cazeils      01 53 68 45 13      [coralie.cazeils@ipsos.com](mailto:coralie.cazeils@ipsos.com)

Adresse postale  
99, rue de l'Abbé Groult  
75739 Paris cedex 15  
Tel : + 33 1 53 68 28 28  
Fax : + 33 1 53 68 01 91  
[http ://www.ipsos.fr](http://www.ipsos.fr)

**Ipsos Opinion**

Siège social :  
62-62bis avenue Henri Ginoux  
92120 Montrouge  
S.A. au capital de 161 700 Euros  
R.C.S. Nanterre B 317 839 959

# SOMMAIRE

Contexte, objectif et méthodologie .....	3
--	---

<b>I – L’attitude face à la retraite : un acquis bousculé mais dans lequel on a encore fortement confiance.....</b>	<b>7</b>
---	----------

1.1. Un acquis qui matérialise l’aboutissement d’une vie de travail.....	7
1.2. Un aboutissement dont le revers est la projection vers une fin .....	8
1.3. Une notion d’acquis bousculée par les évolutions du système .....	10

<b>II – Le niveau de connaissance et de fonctionnement du système des retraites : des appréhensions inégales et structurantes dans l’attitude face à la retraite.....</b>	<b>14</b>
---	-----------

2.1. Une connaissance très partielle du fonctionnement du système.....	14
2.2. Si le mode de fonctionnement du système est inégalement compris, le modes de calcul des droits l’est encore moins : une inconnue que même la constitution du dossier ne parvient pas toujours à éclairer .....	20
2.3. Une compréhension du système très inégale et empirique.....	25
2.4. Des connaissances limitées à rapprocher de l’absence de réelle relation avec les acteurs de la retraite au cours de la vie professionnelle .....	27

<b>III – La préparation de la retraite : la considération financière devance largement les interrogations liées à la constitution administrative du dossier .....</b>	<b>28</b>
---	-----------

3.1. Préparer la retraite : une notion corrélée à la capacité de projection objective de sa situation.....	29
3.2. Une notion corrélée à la faculté et au désir d’anticiper le lendemain .....	33
3.3. Un facteur générationnel et pas seulement d’âge.....	35

<b>IV – La préparation du dossier de retraite : une tendance à l’ajournement encore révélatrice de l’attitude face au système – Une attente de prise en charge .....</b>	<b>39</b>
--	-----------

4.1. L’attitude face à la constitution du dossier : une nette tendance à l’ajournement.....	39
4.2. Le dossier idéal : un exercice symptomatique de la disparité des niveaux de connaissance et de représentations que se font les interviewés du mode de calcul .....	46
4.3. Récit d’expérience : de la collecte aveugle à la prise de contact précoce, des comportements qui soulignent la nécessité d’une prise en charge .....	49

<b>V – Le récit d’expérience des retraitables et retraités : un relatif démenti aux préjugés des actifs mais où les assurés demeurent captifs et en l’attente de prise en charge .....</b>	<b>54</b>
5.1. Un manque d’accompagnement des entreprises qui explique la nécessité d’une prise en charge par la Cnav : une mission jugée bien remplie .....	55
5.2. La constitution du dossier des caisses complémentaires : des difficultés proches de celles rencontrées avec la Cnav .....	58
5.3. Au delà des difficultés administratives, la constitution du dossier de retraite demeure un moment de découverte du système : un déficit d’information palpable .....	60
<b>VI – Les attentes des assurés en matière d’information sur leurs droits et la perception des supports testés .....</b>	<b>63</b>
<i>A – L’information et son statut : quelques données en toile de fond.....</i>	<i>63</i>
6.1. L’attitude des assurés face à l’information : où il ne faut pas confondre demande de prise en charge et déresponsabilisation .....	63
6.2. Une demande d’information qui outrepassse le cadre strict du mode d’emploi .....	64
<i>B – Les attentes spontanées en matière d’information .....</i>	<i>66</i>
Préambule – La perception d’une information tardive : le besoin d’une incitation à la préparation de la retraite au fil de la carrière.....	67
6.1. Sensibiliser - Une information qui doit associer théorie et pratique .....	68
6.2. Donner les moyens à l’assuré de se positionner.....	73
6.3. Faciliter les démarches administratives .....	78
<b>En conclusion .....</b>	<b>80</b>

# RAPPEL DES OBJECTIFS

## **Le Conseil d'orientation des retraites : le droit à l'information inscrit au programme de travail**

Le Conseil d'orientation des retraites a notamment pour mission de suivre régulièrement la situation de notre système d'assurance vieillesse, d'établir des diagnostics et de faire des recommandations ou des propositions de réforme de nature à répondre aux objectifs de solidité financière et de solidarité.

Ces missions posent inéluctablement la question du droit à l'information. Dans son premier rapport de 2001, le Conseil d'orientation des retraites rappelle les objectifs à poursuivre dans le domaine :

*« Dans un système de retraite sécurisé par le renouvellement d'un contrat entre générations, dont les paramètres essentiels apparaissent stabilisés, mais dont diverses variables demeurent explicitement soumises à des ajustements à l'avenir, les citoyens et les assurés ont un besoin accru de bien comprendre la structure du système de retraite et d'en suivre les évolutions : répondre à ce besoin est indispensable pour que les assurés puissent lui renouveler leur confiance. Parallèlement, les assurés ont besoin de prévoir pour eux mêmes et de comprendre quelles perspectives personnelles leur sont offertes ».*

La question posée dans le rapport à l'information est donc duelle : elle relève tant de la problématique citoyenne, que de celle de l'assuré. On ne peut donc ignorer que le rapport à l'information des assurés pose également la question de la connaissance et de la compréhension du système de retraite et de sa situation personnelle actuelle et pour l'avenir.

**Dans cette perspective, le Conseil d'orientation des retraites a mandaté Ipsos pour la réalisation d'une étude qualitative destinée à faire un point précis sur la connaissance des différents publics concernés, leurs besoins d'informations en matière de droits à la retraite.**

Conformément au cahier des charges l'enquête avait pour objectif de tester auprès du public le degré actuel des connaissances et les attentes en fonction de la position des individus dans la carrière professionnelle (début, fin, milieu) et en fonction de leur situation résultant d'événements particuliers familiaux (ex. séparation) ou professionnels (ex. changement de statut).

A travers la mise en place d'une étude qualitative, Ipsos s'est proposé de cerner :

- ▶ Le niveau de connaissance des assurés concernant le système de retraite
- ▶ Le niveau de connaissance des assurés concernant leur situation
- ▶ Leur attitude face à la problématique de l'anticipation de la retraite
- ▶ L'attitude face à la recherche d'information : proactivité ou attentisme ?
- ▶ La recherche d'information (qu'il s'agisse de récit d'expérience ou d'a priori) :
  - Les informations (supposées) acquises : actuellement, que trouve-t-on dans « le dossier » ?
  - Connaissance de l'univers des sources possibles : CNAV, Cicas, conseil en mairie, demande d'évaluation auprès de la caisse de retraite complémentaire...
  - Les informations attendues : Quelles informations, quel contenu ? quel niveau de personnalisation ? et les sources perçues comme les plus légitimes pour les produire
  - Dans le cas du récit d'expérience, les difficultés rencontrées lors de la recherche d'information

Le rapport qui suit présente les éléments d'analyse de cette étude.

Pour l'ensemble de ces points, Ipsos s'est donné pour objectif de définir ce qui relève des attentes génériques, puis des facteurs de disparités entre les perceptions des interviewés.

Ipsos s'est également attaché à fournir des indications sur la hiérarchie des attentes et des besoins en fonction des diverses situations rencontrées (position dans le parcours professionnel, événements).

N.B. Dans le corps du texte, les verbatims et expressions des personnes interrogées sont indiquées entre guillemets ; dans les pavés, ils sont en italiques sans guillemets. Rappelons que les verbatims cités ont été choisis de par leur caractère illustratif, on ne cherche pas le bon mot ou la formule choc, on cherche à mettre en évidence des logiques transparaissant dans les propos analysés.

Par ailleurs, les « sources » de ces verbatims sont précisées de façon à permettre au lecteur de cerner les principales caractéristiques des locuteurs : tranche d'âge, niveau socio-professionnel (CSP AB correspondant à un niveau socio-culturel supérieur, de type indépendant, cadre supérieur et cadre assimilé ; CSP BC renvoyant à une population d'employés et ouvriers), et référence au parcours professionnel lorsqu'il constituait la clé d'entrée de sélection de la cible.

☞ Un résumé des principaux enseignements de chaque partie est présenté en début de chaque chapitre, à l'aide de cette signalétique.

# RAPPEL DE LA METHODOLOGIE ADOPTEE

Pour mener à bien ce travail, entre le 9 et le 25 septembre 2003, Ipsos a réalisé 10 réunions de groupe et mené 12 entretiens individuels dont les critères de composition ont été validés par le commanditaire.

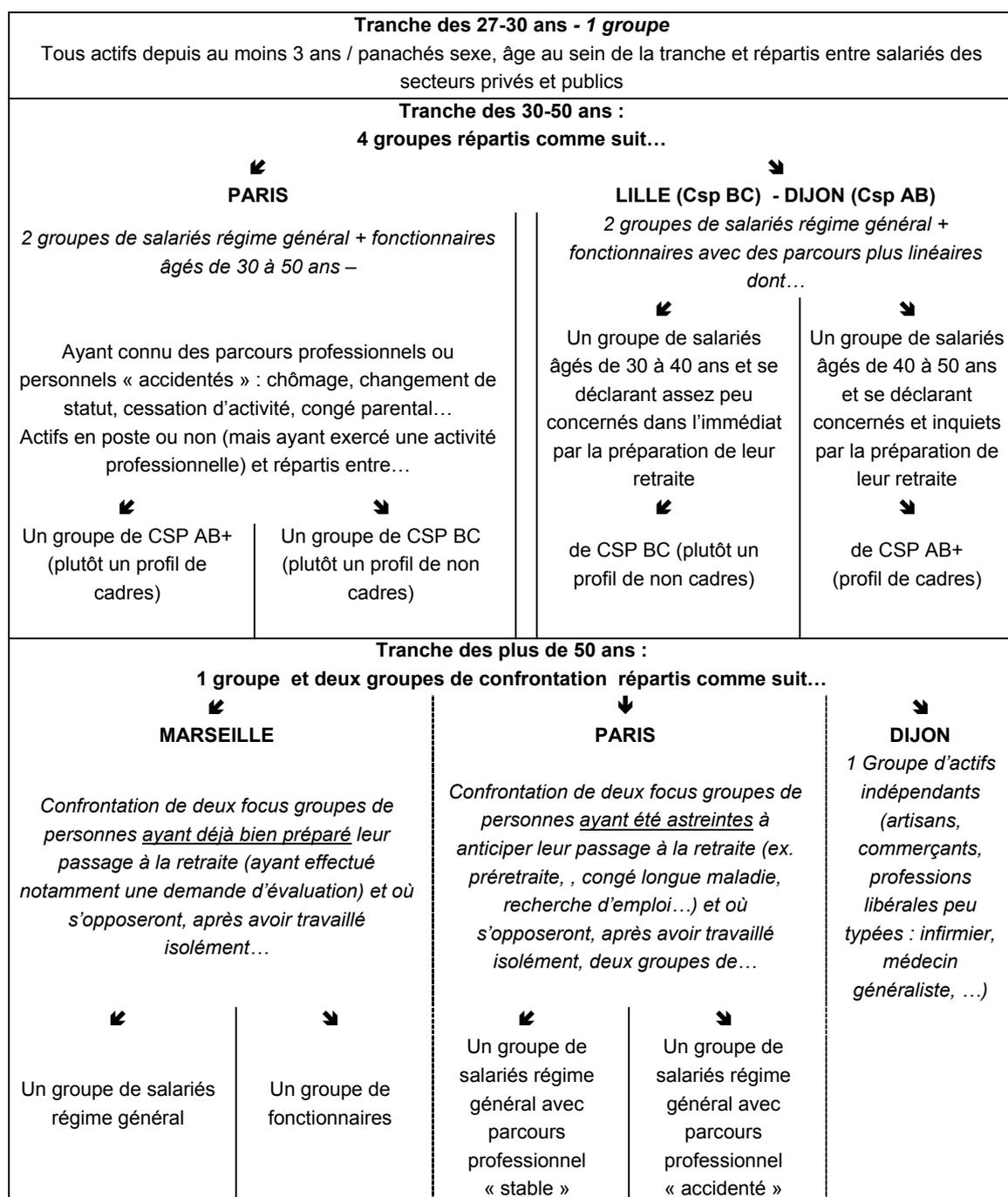
Rappelons que la constitution des « échantillons » qualitatifs n'obéit pas aux principes de représentativité statistique tels qu'on les entend dans les études quantitatives. Ils ne sont pas représentatifs mais significatifs.

En concertation avec le Conseil d'orientation des retraites, Ipsos a été amené à construire un échantillon raisonné, diversifié, ne représentant pas proportionnellement les différentes sous-catégories existantes mais veillant à ce que les cas de figure « importants » existant soient pris en compte (c'est donc un échantillon statistiquement non proportionnel). Plutôt que de faire du nombre, on a préféré la pertinence d'un échantillon correctement construit à la masse. Au vu de la richesse et de la diversité des populations à prendre en considération, compte tenu des contraintes inhérentes à l'étude, il a donc fallu « faire des choix » visant à assurer un échantillon cohérent, prenant en compte une grande diversité de situations tout en n'envisageant pas de les investiguer toutes. Il paraît en effet peu judicieux de multiplier à outrance les situations, ceci n'aboutissant qu'à une parcellisation de l'information sans grande valeur démonstrative. Cet échantillon a permis de faire émerger des discours collectifs (et comparables) et non pas d'aboutir à une suite de propos indéchiffrables sans aucune valeur démonstrative.

## Rappel de la composition des 12 entretiens individuels

Situation actuelle de l'interviewé	Trajectoire professionnelle / Perception de la facilité à constituer le dossier	
4 entretiens de personnes en poste retraitables estimant prendre leur retraite dans un délai de 18 mois	2 « trajectoires linéaires » - fonction publique / privé, libéral - peu d'employeurs ou pas de changement de statut majeur	2 « trajectoires accidentées », ie... - travail à l'étranger - chômage de longue durée, intermittence, changement de statut... voire cumul de ces situations
4 entretiens de personnes en pré-retraite, ou chômage ou cessation progressive d'activité	2 entretiens auprès de personnes estimant que la constitution de leur dossier de retraite a été difficile	2 entretiens auprès de personnes estimant que la constitution de leur dossier de retraite a été plutôt facile
4 entretiens de personnes retraitées depuis moins de 6 mois	2 entretiens auprès de personnes estimant que la constitution de leur dossier de retraite a été difficile	2 entretiens auprès de personnes estimant que la constitution de leur dossier de retraite a été plutôt facile

## Rappel de la composition des réunions de groupe



# I. L'attitude face à la retraite : un acquis bousculé mais dans lequel on a encore fortement confiance

- ☞ *La retraite constitue une préoccupation certaine, dans laquelle la question du fléchissement des revenus occupe une position centrale, réactivée par le récent débat sur la réforme du système.*
- ☞ *La recherche d'information sur la constitution du dossier ne fait pas partie des inquiétudes spontanément évoquées, mais est sous-jacente à la préoccupation matérielle et technique qui habite les assurés : Quand prendre sa retraite ? Quel montant en attendre ? De fait, si la question de l'information n'apparaît pas spontanément centrale, elle se posera très logiquement à l'approche de l'échéance.*
- ☞ *Par ailleurs, le repère de base qui constitue les attitudes vis-à-vis de la retraite, c'est ce que l'on appelle par commodité « la Sécu ». Derrière ce terme, c'est tout une culture qui transparaît : pour nombre de personnes interrogées, c'est la somme de toute une vie de travail qui se traduira en un pécule mérité et surtout inaliénable.*
- ☞ *D'autres en ont une vision beaucoup plus distanciée : il s'agit autant d'un effet générationnel – à 30 ans, on est moins baigné dans cette culture – que d'un effet socioculturel – les cadres et personnes des catégories socioprofessionnelles supérieures - ont acquis une meilleure compréhension du système et de son évolution et ont aussi intégré la capitalisation comme part importante de leur retraite future.*
- ☞ *Quoiqu'il en soit, ces discours se déterminent encore par rapport au repère « Sécu » et l'agrégat culturel qu'il induit. Outre l'âge, le niveau de connaissance et de compréhension du système des retraites actuel est extrêmement structurant dans ces attitudes.*

## 1.1. La retraite : un acquis qui matérialise l'aboutissement d'une vie de travail

Pour l'ensemble des personnes rencontrées, la retraite évoque la classique ambivalence entre le soulagement et la crainte. On rappellera ces quelques attitudes, qui si elles paraissent évidentes, semblent malgré tout déterminer des types de comportements face à la préparation de la retraite.

### La retraite évoque une fin

C'est s'approcher de / ou projeter une Fin : fin de la pénibilité et du stress associés à la nécessité de travailler pour gagner sa vie ; fin aussi de l'angoisse du chômage. Cette attitude est particulièrement présente chez les salariés en « milieu » de vie professionnelle (quadra/quinquagénaires), qui pour la plupart, n'attendent plus beaucoup de leur carrière.

On est ici également sur une génération, et spécialement à l'approche de la cinquantaine qui veut encore espérer une retraite/pension associée aux « bonnes années » du système par répartition.

*« la retraite, on y pense quand la motivation professionnelle commence à partir, vers les 50 ans. On en a ras le bol. On sent qu'on a plus rien à prouver, qu'on arrive au terme de ce qu'on veut faire mais il faut attendre d'avoir l'âge pour partir. » Plus de 50 ans, parcours stable, CSP BC, Paris*

### **La retraite matérialise un aboutissement**

Approcher de cette fin est aussi associé à un aboutissement. Dans cette optique, la retraite est tout autant une valorisation de sa vie professionnelle qu'un dû de la société. Là encore, plus on approche de la fin de sa vie professionnelle, (surtout plus on appartient à la génération des trente glorieuses, car il s'agit moins ici d'un effet d'âge que de génération), plus cette notion de « dû statutaire » est prégnante dans la perception de la retraite.

Ce système « éprouvé » offre même à certains jeunes (qui sont toutefois peu nombreux) le principal contre-argument au discours ambiant sur la baisse des pensions. Dans cette logique, un système de solidarité nationale ne trouve sa raison d'être que dans une logique de justice, où l'on est soi-même bénéficiaire de ce qu'on a fait pour l'autre.

*« Je pense qu'on s'inquiète un peu trop : on en parle tellement, ça devient péjoratif, angoissant et tout le monde pense pareil. Ça fait des années qu'on nous parle de l'incertitude de la retraite, mais on voit aujourd'hui des gens qui sont à la retraite et qui ont un pouvoir d'achat énorme. Ils sont là, ils touchent leur retraite ; dans 20 ans, on touchera aussi la nôtre. » Paris, 30-40 ans CSP AB+*

*« Les retraites, ça correspond tous les mois, entre les charges patronales et salariales, à 40% de ce qu'on gagne. Si on me dit que c'est de l'assistantat, je garde ces 40%. Soit, comme la méthode anglo-saxonne, on ne me prend rien et en contrepartie, je me débrouille tout seul. Mais si on me pique 40% de mon salaire comme aujourd'hui, pendant 40 ans, je verse 40% mais dans ce cas, je les récupère. » Paris, 30-40 ans CSP AB+*

## **1.2. Un aboutissement, dont le revers d'image est la projection vers une fin**

Parallèlement, ces évocations impliquent aussi leurs corollaires négatifs et anxiogènes : la cessation d'activité professionnelle renvoie à l'image de l'inactif - celui qui ne produit plus - et pose tour à tour...

### **La question de l'utilité sociale de l'inactif**

La cessation d'activité professionnelle renvoie à la valorisation sociale de l'emploi ; quand l'actif est celui qui apporte quelque chose à la société, la terminologie « inactif » renvoie à l'univers de la passivité, du temps libéré mais inutile, non productif.

Cette image, davantage présente auprès des plus âgés, se construit au fil de la carrière : la perte de l'employabilité correspond à une forme de « péremption sociale » que les personnes ayant connu notamment une période de chômage de longue durée connaissent. Cette dimension est aussi très présente auprès des personnes en cessation d'activité, qui refusent l'appellation « pré-retraité ».

*« Je trouve que c'est une cassure, on n'est plus utile à la société, on fait partie des vieux. Moralement on n'est pas toujours prêt. Sur le coup ça fait tout drôle, même si une fois qu'on y est on s'y fait vite. » Paris, groupe des plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité*

*« C'est une période de transition, il n'y a pas cette sensation de retraite, on n'a pas encore 60 ans, tout va encore bien. » Paris, groupe des plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité*

*« Je ne dis jamais que je suis en pré-retraite ; je préfère me dire que je suis en longues vacances, comme une année sabbatique » Paris, groupe des plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité*

*« Quand on regarde les gens qui partent en retraite, ils sont en général « inaudibles » (non éligible à l'embauche ndlr) » Dijon, 40-50 ans, CSP AB*

*« On sait très bien qu'à un certain âge, on ne peut plus retrouver de travail, il faut être logique. » Paris, groupe des plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité*

Dans la métaphore militaire, la retraite est un constat d'échec ; dans l'univers social, inévitablement associée au vieillissement, elle constitue un aveu d'impuissance et donc une rupture dans la représentation de soi, de son utilité sociale. Aussi, dès la cinquantaine, nombreux sont ceux qui soulignent qu'elle doit être anticipée, qu'elle correspond à un processus de maturation.

*« On peut faire des mi-temps en progressifs, ça existe dans la fonction publique mais peu dans le privé. » Dijon, 40-50 ans*

*« C'est quelque chose d'inévitable. Je veux dire ... moi ça ne me contrarie pas au point de dire qu'est-ce que je vais pouvoir faire. Je veux dire euh, je saurai assez m'occuper sans que ce soit catastrophique [...] C'est la question difficile, parce que se retirer réellement, complètement, de la circulation, bon je suis pas encore mûr. » Homme retraits Paris*

### **La question de la dépendance**

Corollaire à la notion d'inactivité, celle de la dépendance : si l'inactif ne produit plus, il devient aussi potentiellement une charge. Associée au vieillissement, l'inactivité génère son lot de perceptions liées à la dépendance physique et financière.

#### **Au final,**

⇒ Le moment de la retraite constitue autant la promesse d'une nouvelle vie qu'une inquiétude quant à la façon de la gérer : de fait, les inquiétudes sont essentiellement centrées sur la dimension financière, toile de fond à la question de l'autonomie. Mais parallèlement, la retraite matérialise l'aboutissement d'une vie de travail ; à ce titre, elle est tout autant une valorisation de sa vie professionnelle qu'un « dû de la société ».

### 1.3. Une notion d'acquis bousculée par les évolutions du système

Toutefois, chez toutes les populations rencontrées, ces attitudes face à la notion d'acquis reculent devant certaines craintes, irraisonnées et/ou réfléchies.

#### Un système général en crise

Au-delà de la crainte classique des représentations liées à la vieillesse, maladie, perte d'autonomie, dépendance tant financière que physique, de façon générale, on craint pour la pérennité du système par répartition, voire on n'y croit plus. Dès lors, les inquiétudes se focalisent de plus en plus sur un fléchissement inévitable du niveau de revenus ou, à tout le moins, sur l'incertitude qui y est liée.

*« la question 'combien' ? C'est vraiment la question » « la question, c'est ce qui va m'arriver » Dijon, 40-50 ans  
« si on avait la certitude d'un salaire, de la somme, un acquis sûr et certain, on pourrait partir sur ces données, mais là, on ne sait pas l'âge. On peut partir avant mais avec une retraite minorée, on ne sait pas si à 65 ans, elle sera réévaluée ou pas... c'est la grosse inquiétude » Commerçants, artisans, professions libérales de plus de 50 ans, Dijon*

Si la chute des revenus est, comme on l'a vu plus haut, un corollaire direct de la cessation d'activité, et de la question de l'autonomie, le récent débat sur la réforme du système a installé dans les esprits une inéluctabilité de la réduction des revenus et de l'allongement de la durée de cotisations.

#### Une conscience de la crise du régime par répartition qui reste fonction du niveau socio-culturel des interviewés

Dans ce débat, se juxtaposent quantité d'arguments relatifs aux évolutions démographiques impliquant à la fois...

► des charges personnelles supplémentaires :  
l'entrée plus tardive des jeunes sur le marché de l'emploi, l'arrivée de fait retardée des enfants dans le foyer, la nécessité pour les parents de financer l'allongement de la durée des études tout en faisant face à leur propre vieillissement.

*« Ma fille aura 18 ans quand j'en aurai 60 ; avant, la plupart des gens étaient libérés de la charge des enfants. La question c'est aussi 'comment faire face aux deux ?' : ma retraite plus payer des études ? Je crois que ça aussi c'est une donnée sociale. Les jeunes, ils ont intérêt à la préparer leur retraite dès maintenant, très jeunes parce que après c'est difficile de mener de front les deux. » Dijon, 40-50 ans AB +*

► la révision du système de retraite en lui-même : le déséquilibre actifs / inactifs pour assurer le fonctionnement par répartition.

Plus les personnes rencontrées ont réellement conscience de l'ensemble de ces paramètres et plus l'évolution du système leur semble rationnellement inéluctable. Mais la « foi » dans le système par répartition, les valeurs qu'il implique et la méconnaissance de son articulation avec la détermination des droits de chacun, expliquent qu'il existe une part non négligeable d'actifs qui se réfugient dans le déni de ces arguments rationnels qu'ils énumèrent pourtant. En particulier, ils ne veulent pas entrer dans le débat portant sur la question de savoir qui doit assumer le poids des ajustements résultant d'éventuelles modifications des cotisations, de l'âge de la retraite ou du niveau des pensions. Ce déni est particulièrement le fait des interviewés de milieux socio-culturels modestes alors que les professions supérieures et les indépendants ont une conscience plus aiguë de l'inéluctabilité du changement.

### **Au final, l'attitude face à la retraite est clivée selon l'âge et le niveau de réceptivité aux causes du changement de régime**

L'attitude face au système des retraites est ainsi fonction de facteurs croisés selon...

- ▶ les générations,
- ▶ l'âge et la proximité induite de la retraite : sera-t-on soi-même ou pas concerné par le changement ?
- ▶ le niveau socio-culturel des interviewés, qui est lui-même clivant dans leur perception de l'inéluctabilité du changement.

Ainsi, on peut décomposer les attitudes des personnes rencontrées en trois catégories :

#### **« Les réalistes sacrifiés »**

Chez des populations relativement jeunes – du début de la vie active à environ 35-40 ans - le caractère inévitable d'une modification du paysage des retraites et une attitude qui se veut réaliste prévalent. Pour autant, la retraite semble encore lointaine et l'échelle des besoins immédiats tend à limiter relativement la préoccupation pour le sujet.

On peut toutefois avancer que les jeunes rencontrés manifestent sûrement un niveau d'inquiétude plus marqué que celui de leurs aînés au même âge.

*« ça fait 14 ans que je travaille et ça fait 14 ans qu'on me dit que je n'en aurai pas » Paris, 30-40 ans CSP AB+  
« A l'âge qu'on a, on va être très nombreux à prendre la retraite en même temps et effectivement, personne ne sera plus là pour payer. En 1960, il y avait 4 actifs qui payaient une retraite. En 2000, on passe à un peu plus de deux actifs pour un. » Paris, 30-40 ans CSP AB+  
« On a un peu le sentiment d'être la génération sacrifiée dans la mesure où on a un contexte économique qui est plus difficile, on va tous être confrontés au chômage et malgré tout cela, il faudra quand même penser à cotiser pour notre retraite parce que ce qu'on cotise aujourd'hui, on n'en verra pas la couleur » Paris, groupe des 25-30 ans*

### « Les rescapés et les résignés lucides »

Au-delà de la quarantaine et a fortiori à 50 ans, le comportement semble plus marqué par une certaine résignation (plus qu'un réalisme assumé). Si dans tous les cas, il existe une véritable crainte pour le montant de sa pension et des doutes quant à l'allongement de la durée du travail, on constate que les plus âgés se scindent en deux catégories : les premiers se trouvent auprès des professions supérieures et des indépendants, chez qui la lucidité prévaut, quel que soit le statut d'occupation (retraité, pré-retraité ou encore actif en poste). Cette génération qui analyse très bien le « renversement culturel » qu'induit une modification du régime, se sent selon la situation ou bien « rescapée » (bénéficiaire de droits que les générations suivantes n'auront plus) ou « résignée » car dans l'attente d'un changement vécu comme inéluctable.

*« Cette inquiétude que nous avons tous, c'est normal parce que c'est aussi nouveau pour notre génération, les générations précédentes il y avait pas de question sur la retraite, ils bossaient toute leur vie, ils savaient qu'un jour ou l'autre ils seraient à la retraite à 65 ans et puis ils espéraient juste qu'ils seraient en bonne santé pour faire des voyages, mais ils ne se posaient pas de questions pour savoir quand ou combien. La génération d'encore avant, ils y pensaient pas du tout bien qu'ils bossaient jusqu'à la mort . C'est nouveau, et ça fait peur, » Dijon, 40-50 ans CSP AB+*

*« On sera obligé de payer nos retraites, il faudra qu'on s'organise pour s'en occuper plutôt que les organismes d'état. Pour l'instant les personnes âgées ont un pouvoir d'achat intéressant, mais ce ne sera plus le cas pour nous » Commerçants, artisans, professions libérales de plus de 50 ans, Dijon*

### « Les partisans de l'auto-aveuglement »

Dans la même tranche d'âge, au delà de 40 ans, il existe une autre catégorie de personnes que l'on retrouve essentiellement auprès des couches plus populaires de la population, qui tout en énumérant les mêmes arguments rationnels que leurs alter ego, se réfugie dans le déni. Leur constat d'un allongement de la durée des cotisations et d'un amenuisement possible des droits vient contrarier cette notion « d'avoir rempli son contrat envers la société » et d'en bénéficier d'un juste retour. Or, chez cette population, ce référent est extrêmement prégnant, comme en témoignent ces illustrations issues du groupe de Paris, des plus de 50 ans en cessation d'activité contrainte de catégories socioprofessionnelles modestes :

*« la retraite, ce n'est pas une rente parce qu'on a travaillé, on l'a méritée. »*

*« Ce n'est pas assez, ce ne sera jamais assez. Ce n'est pas correct après ce qu'on a travaillé. »*

*« Ce n'est pas un magot. C'est un solde mensuel qui tombe, comme un salaire payé par l'Etat et non pas par un patron. Ce ne sont pas des économies qu'on a fait, ce sont des cotisations. »*

*« La retraite, ce n'est pas un cadeau. C'est une restitution. »*

Ainsi, au delà des arguments rationnels, les résistances sont d'autant plus fortes pour cette génération qu'elle se réfère à la précédente, pour laquelle le système fonctionne. Dans ces groupes, la lucidité par rapport à l'inévitabilité du changement se transpose logiquement sur les générations futures : la réforme est inévitable « mais pas pour eux ». Les personnes actuellement en pré-retraite ou en cessation d'activité avec dispense de recherche d'emploi ne dérogent pas à cette règle.

*« tous les gens que j'ai vu partir à la retraite sont heureux, donc ça force un peu l'optimisme » Lille, 30-40 ans, BC  
« je pense qu'à l'avenir, on ira vers un système américain ; on me rembourse ce que j'ai cotisé et puis je me débrouille » Lille, groupe des 30-40 ans CSP BC  
« Je pense que ce qu'on a cotisé on va nous le reverser, ça s'arrangera. Je pense qu'ils trouveront toujours de l'argent pour financer tout ça. » Paris, groupe des plus de 50 ans en cessation d'activité contrainte CSP modestes  
« On aura l'acquis mais on n'aura pas l'augmentation comme on avait dans une entreprise donc au bout d'un certain temps ce sera baissé. » Paris, groupe des plus de 50 ans en cessation d'activité contrainte CSP modestes*

⇒ Ces attitudes s'avèrent très structurantes dans les attentes des interviewés ; elles doivent aussi plus simplement être rapprochées de leur niveau de connaissance et de compréhension du système actuel. Aussi, lorsqu'on évoquera les attentes, il conviendra de toujours se référer à cette matrice d'attitudes : l'idée d'une estimation des droits à pension s'avérera l'exemple le plus illustratif.

## II. Le niveau de connaissance sur le fonctionnement du système des retraites en France : des appréhensions inégales et structurantes dans l'attitude face à la retraite

- ☞ *Le niveau de connaissance des assurés sur le fonctionnement du système s'avère très faible et essentiellement empirique. Naturellement, plus on avance dans la « technicité » du système, et plus il faut avoir progressé dans la constitution de son propre dossier pour en connaître le fonctionnement.*
- ☞ *Les grands principes de fonctionnement des différents acteurs sont imparfaitement acquis, en particulier en ce qui concerne le fonctionnement des complémentaires.*
- ☞ *Les principes de solidarité s'avèrent méconnus ou tout du moins incompris. La grande majorité des interviewés ne parvient pas à établir la corrélation entre ce qui leur apparaît comme des acquis (ex. les systèmes de compensations et majorations) et les sources de leur financement.*
- ☞ *Le mode de calcul des droits est également imparfaitement compris, qu'il s'agisse du régime général ou des complémentaires.*
- ☞ *Ce faible niveau de connaissance est justifié à la fois par l'absence de contact « pédagogique » avec les acteurs au cours de la vie professionnelle mais aussi par l'attitude des cotisants dans un système qui « fonctionne » depuis toujours.*
- ☞ *Au final, la connaissance du système s'avère donc tout à fait parcellaire car empirique : c'est essentiellement auprès des personnes ayant réalisé de premières investigations qu'il s'avère le mieux maîtrisé.*

### 2.1. Une connaissance très partielle du fonctionnement du système

Le fonctionnement du système est très imparfaitement appréhendé. Les cotisants en ont une perception essentiellement tirée de l'expérience. Cette découverte empirique explique que plus on avance dans la « technicité » du système, et plus il faut avoir progressé dans la constitution de son propre dossier pour en connaître le fonctionnement.

#### **a. Des grands principes de fonctionnement imparfaitement connus**

Le mode global de fonctionnement du système est très imparfaitement appréhendé. Au niveau le plus général (c'est à dire l'interaction entre les intervenants), même chez les jeunes, qui s'avèrent les plus ignorants en la matière, l'intuition est assez bonne : ceux-ci imaginent en effet une articulation entre un régime de base et des complémentaires segmentées selon le statut et le niveau de rémunération du salarié. Mais le système est pensé par rapport au référent « Sécu ».

### Les principes de fonctionnement du régime de base sont les mieux intégrés

La CNAV et la CRAM se positionnent comme les acteurs majeurs de ce système, essentiellement pour des raisons historiques. Cependant, parmi certaines populations et notamment dans les catégories les plus modestes, on perçoit ces deux acteurs fondus dans un ensemble « étatique » indifférencié, qui, même s'il paraît mis à mal, constitue encore aujourd'hui le repère stable du système de retraites. Aussi pour ces populations, CNAV et CRAM - quand ces sigles sont connus - ne sont que des administrations de gestion des fonds, le « décideur » étant l'Etat.

- ▶ L'affiliation est spontanément citée comme obligatoire
- ▶ Le versement des cotisations s'effectue par prélèvement sur le salaire
- ▶ Les droits à pension peuvent être demandés à compter de 60 ans dans la limite des trimestres acquis.

Nota : Quoique l'enquête n'ait pas pour fonction d'identifier les connaissances des assurés concernant la loi Fillon, on note que lorsqu'ils pensent à la réforme du système, ils l'envisagent essentiellement comme un allongement de la durée des cotisations. L'attachement et la représentation qu'on se fait du système actuel sont tels que les interviewés n'imaginent pas avoir le choix de la date de départ en retraite. Tout au plus, dans les entretiens individuels, certaines personnes ont choisi d'anticiper leur départ et de ne pas bénéficier du taux plein. Mais pour l'essentiel des interviewés, quel que soit l'âge, l'ouverture des droits à pension ne s'effectue qu'à compter de 60 ans, date butoir que la réforme va différer mais en aucun cas supprimer.

*« Moi, on me dit qu'il faut travailler 40 ans, sauf que j'ai commencé à travailler à 17 ans. Je vais m'arrêter à 60 alors que théoriquement, je pourrais m'arrêter à 57 ou 58 ans. Je vais déjà être obligé de travailler deux ans en plus, j'ai pas envie de travailler encore plus. » Dijon, 40-50 ans*

*« Attendez, juste une question : si vous avez 60 ans, mais que vous n'avez pas vos 156 trimestres, vous pouvez partir ?*

*Oui ! Oui, bien sûr. Mais avec un taux réduit.*

*C'est pas le taux plein.*

*Je n'arrive pas à comprendre pourquoi on n'aurait pas tous les trimestres, si on arrive à l'âge de la retraite ? » Lille 30-40 ans CSP BC*

Seuls les groupes des indépendants et des 40-50 ans de Dijon, qui bénéficiaient d'un meilleur niveau d'information (à rapprocher de l'envoi anticipé du relevé de carrière) se démarquent de ce raisonnement : ce sont les seuls interviewés à avoir intégré que la réforme leur permettrait de disposer d'une surcote.

### Le rôle et les principes de fonctionnement des complémentaires sont inégalement compris

Les grands principes de fonctionnement des complémentaires, et parfois la raison de leur existence, sont assez mal connus de l'ensemble des interviewés, à l'exception...

- ▶ des retraitables lorsqu'ils sont entrés en contact avec elles pour la constitution de leur propre dossier
- ▶ des cadres et professions supérieures qui identifient a minima la présence de leur complémentaire cadres, même s'ils ne maîtrisent pas nécessairement l'existence d'une complémentaire salariés.

*« je pensais que quand on était cadre, on ne cotisait pas dans la complémentaire non cadre » Paris, 40-50 parcours complexe CSP +*

C'est un acteur au rôle parfois assez flou que l'on a du mal à appréhender dans le système. Il oscille entre rouage (quasi public) du système, donc destinataire de cotisation sociale obligatoire (*« je ne sais pas ce que c'est vraiment, mais je sais que je cotise sur mon salaire et que ça fait partie du système » Lille*), et acteur privé (de type mutuelle, par exemple) dont on ne comprend pas toujours la complémentarité avec la CNAV.

Si certains en identifient bien le fonctionnement...

*« C'est à dire que pour chaque caisse on cotise mais pour cotiser on a un plafond c'est à dire qu' on peut cotiser que jusqu'à un certain plafond quand on dépasse le plafond, on cotise à une autre caisse, voilà c'est ça. »*

...pour d'autres, l'affiliation est réservée aux seuls salariés ayant des niveaux de revenus supérieurs au plafond de la sécurité sociale. Il n'est pas non plus acquis que la complémentaire cadres vienne s'ajouter à la complémentaire non cadres :

*« Si on dépasse le plafond de la caisse primaire, on cotise à une caisse complémentaire. »*

Dans l'ensemble donc...

- ▶ L'affiliation est obligatoire, même si quelques personnes évoquent son caractère facultatif
- ▶ Le prélèvement des cotisations s'effectue sur le salaire
- ▶ Mais tous les salariés ne sont pas certains que ces caisses soient choisies par les entreprises
- ▶ Dans la mesure où ils sont amenés à en changer au cours de leur carrière, il n'est pas évident pour tous que ces changements soient davantage attribuables au changement d'entreprise ou au changement de branche ou de convention collective.

*« Ben il y en a des privées c'est plutôt l'entreprise qui a décidé d'adhérer à telle complémentaire... »*

*« c'est en fonction des conventions collectives »*

*« - La complémentaire, c'est le salarié qui la choisit...*

*Non, c'est l'employeur aussi, sachant que c'est l'employeur qui vous passe cadre ou non cadre »*

Indépendamment du niveau de connaissance des interviewés, on notera toutefois qu'il n'y a pas de confusion entre complémentaire et la capitalisation, qui participe y compris pour les plus jeunes d'une démarche personnelle et facultative de prévoyance (qu'il s'agisse d'une souscription à une assurance-vie, à un produit de prévoyance ou à un investissement immobilier).

*« Il me semble que.. je crois qu'il y a des caisses complémentaires privées sur lesquelles on peut.. cotiser sans être cadre quel que soit le type de ressources... voilà c'est une prévoyance supplémentaire.. et c'est un choix personnel. » Paris, 27-30 ans*  
*« la prévoyance, ça c'est le must, c'est l'extra must... » « C'est surtout le choix. Ça vient pas forcément après. » « Ça c'est privé et c'est plutôt du placement. » Paris, 27-30 ans*

De façon générale, les caisses complémentaires (acteur public ou privé) sont donc bien identifiées comme faisant partie intégrante du système par répartition par l'ensemble des populations déjà interrogées, mais parfois de manière un peu confuse : on oublie de les mentionner, on a parfois du mal à les positionner et à décrire leur fonctionnement.

Il est intéressant de noter que les populations les identifiant le plus facilement sont, outre les salariés les plus proches de la cessation d'activité,

- ▶ les bénéficiaires des complémentaires cadres, à la fois parce qu'elles représentent un élément de différenciation (le cas le plus symptomatique est le passage du statut de non cadre à celui de cadre : la complémentaire est dans ce cas très bien identifiée),
- ▶ mais aussi parce que le montant de cotisations est plus important.
- ▶ C'est aussi fonction d'une attitude consistant à plus ou moins regarder le détail de la composition de sa feuille de paie.

Par ailleurs et concernant l'élément capitalisation : si la CNAV (au sens « Sécu-Etat ») reste une balise dans une certaine confusion face à la mutation du système, on note que la capitalisation tend à devenir elle-même un autre repère. D'une certaine manière, on pourrait dire que la première « borne » une organisation en voie de disparition, et la seconde est intégrée à un système émergent. La capitalisation semble alors constituer le pivot des retraites de demain et le fait d'ailleurs savoir, puisque *a contrario* des acteurs traditionnels du système (cf. complémentaires ou CNAV – à l'exception des expériences pilotes), les banques communiquent très tôt en direction des futurs retraités.

**b. Les principes de solidarité : une dimension méconnue et brouillée par le fonctionnement même du système**

Le pacte de solidarité entre générations : un concept connu mais dont la compréhension est brouillée

A cette connaissance parcellaire et imparfaite du rôle des différents acteurs, il faut ajouter que les assurés ne connaissent pas bien le système par répartition. Si le récent débat sur la réforme du système a permis au plus grand nombre d'en entendre parler, les assurés sont pour la majeure partie d'entre eux dans une logique de placage de discours :

**répartition = solidarité nationale = financement par les actifs de la retraite des inactifs**

Mais au delà de ce discours, mises à part quelques personnes que l'on retrouve essentiellement chez les professions supérieures, les plus jeunes, les cadres et indépendants (commerçants, artisans, professions libérales), on constate que les assurés de niveau socioculturel plus modeste ne parviennent pas à cerner l'implication réelle de ce fonctionnement.

Cette incapacité à saisir le mode de fonctionnement des principes de solidarité est à rapprocher du fait que le système rétribue les cotisants « au mérite » :

- ▶ Ainsi, dans le discours des interviewés, le « ticket d'entrée » pour la CNAV est la cotisation de 160 trimestres ;
- ▶ Les droits s'appuient sur les revenus d'activité perçus au cours de la carrière ;
- ▶ Les complémentaires rétribuent en « points », fonction des revenus d'activité.

Cette ambiguïté consistant à ce que le montant des droits s'établisse au final sur le parcours individuel complexifie l'appréhension du financement des retraites des inactifs actuels.

*« Les caisses complémentaires, elles font de la capitalisation et de la répartition. C'est plus théorique que pratique, parce qu'on capitalise pour soi et on répartit pour tout le monde, mais en fait la capitalisation qu'on obtient n'est pas forcément à 100% pour soi. » « La frontière n'est pas si nette ». Dijon, Groupe des indépendants, 40-50 ans*

La déclinaison des principes de solidarité n'est pas connue et en aucun cas rattachée au fonctionnement du système par répartition

Compte tenu de ces éléments, les assurés n'établissent pas le lien entre le système par répartition et...

► la validation pour la retraite des périodes non travaillées : si tous les interviewés savent que ces périodes entrent dans le calcul de la retraite, ils raisonnent en « cotisations minorées », ce qui confirme leur idée d'une retraite rétribuée « au mérite ». Que ces périodes soient validées grâce à un financement solidaire n'est pas du tout acquis pour la majorité d'entre eux.

Inversement, ceux qui en ont conscience, sont aussi plus inquiets pour l'avenir.

*« quand on est au chômage, on cotise aussi mais moins »*

*« Ce que je touche maintenant, je ne suis pas sûr de le toucher à 65 ou 70 ans. Parce que ma retraite n'est pas financée aujourd'hui. Mes cotisations ont permis de payer les autres, mes parents entre autres. Ce seront mes enfants qui paieront ma retraite. Or, mon fils a 27 ans, il est ingénieur et il cherche du boulot, donc pour l'instant il ne paye pas ma retraite. Si la situation économique continue, je ne sais pas comment on va pouvoir payer les retraites. » Paris, plus de 50 ans en cessation d'activité CSP BC*

► les mécanismes de compensation interrégimes : à l'exception du groupe des indépendants, l'ensemble des interviewés n'a absolument pas connaissance de ce fonctionnement. Les indépendants, qui le connaissent, ne le rattachent pas du tout à « l'éthique » du système par répartition. Ils ont au contraire tendance à le juger parfaitement inégalitaire.

*« Chez les indépendants, retraite ne rime pas avec solidarité, c'est drôlement diversifié »*

*« Si on peut dire que c'est de la solidarité, parce qu'il y a des caisses de compensation. Excusez moi si il y a des notaires ici mais franchement, ils ont pas à se plaindre ; comme ils sont pas nombreux à cotiser, nous les infirmières, on a des salaires qui sont loin d'être les mêmes. » Dijon, groupe des indépendants, 40-50 ans*

**Au final,**

⇒ Les attitudes rencontrées plus haut sont donc très largement expliquées par le faible niveau de connaissance des assurés sur le fonctionnement du système. Il apparaît par ailleurs nettement que lorsque les mécanismes sont compris et intégrés, la perception de l'avenir du système apparaît comme inéluctable et une attitude réaliste prévaut.

## **2.2. Si le mode de fonctionnement du système est inégalement compris, le mode de calcul des droits l'est encore moins : une inconnue que même la constitution du dossier ne parvient pas toujours à éclairer**

Comme on l'a précisé plus haut, plus on avance dans la description du fonctionnement « technique » du système et plus le niveau de connaissance est limité. Le mode de calcul des droits, qui constitue pourtant la question centrale que se posent les assurés reste aussi la plus grande inconnue, même s'il tend à se clarifier un peu pour ceux qui se sont impliqués dans la constitution de leur propre dossier.

### **a. Le principe de calcul de la retraite de base : une inconnue**

Dans l'esprit des assurés, la CNAV est la base des cotisations, obligatoires et minimum. Toutefois, son mode de fonctionnement n'apparaît pas clair pour tous :

#### **Le régime en annuités : la grande inconnue des modes de validation d'un trimestre**

S'il apparaît acquis pour l'essentiel des interviewés que le décompte des droits se fait à partir de la durée de cotisations, années ou trimestres, dont ils connaissent plus ou moins bien le nombre requis (il existe un brouillage relatif lié à la réforme), le mode de validation de ces trimestres n'est en revanche pas clair.

Les interviewés ne font à de rares exceptions près pas la différence entre les trimestres cotisés et validés. Ainsi, pour la majeure partie d'entre eux, trois mois de cotisations sont nécessaires pour obtenir un trimestre de retraite au régime général. Que les trimestres de retraite soient validés en fonction des traitements perçus n'est pas appréhendé.

Groupe des 30-50 ans, parcours complexe, CSP AB, Paris

*« On calcule par le nombre de trimestres. C'est pas un trimestre physique, mais plutôt un montant attribué par rapport à une année travaillée. Vous pouvez n'avoir travaillé que 4 mois dans une année, mais avoir eu suffisamment d'argent pour valider auprès de la Sécu. »*

*« Je ne savais pas. Pour moi, un trimestre c'était avoir travaillé 3 mois. »*

*« Je savais que ce n'était pas des trimestres en terme de jours travaillés, on avait travaillé moins de 4 trimestres, mais on était comptabilisé pour 4 trimestres travaillés ; mais le système par lequel ça se faisait... je pensais qu'il y avait des règles que je ne connais pas. »*

Groupe des plus de 50 ans, parcours complexe, Paris

*« Les cotisations payées par l'employeur sont trimestrielles. »*

*« C'est le nombre de mois que vous avez travaillé dans l'année, c'est la manière dont a été divisé l'année. »*

*« Si on a dépassé un certain nombre d'heures, disons 300, on a le trimestre plein. Si on a travaillé tous les jours, 25 jours dans le mois. »*

La compréhension est sensiblement meilleure auprès des personnes ayant commencé à préparer leur dossier ; dans ce cas, elles soulignent qu'elles ont vraiment découvert ce mode de fonctionnement de façon empirique. Toutefois la réciproque n'est pas vraie : toutes les personnes ayant préparé, voire ayant effectué leur demande de liquidation ne le comprennent pas.

*« Ben il faut avoir travaillé ...il faut avoir fait 40 ans. 40 ans de travail. Pour toucher pratiquement le maximum.  
- Et ce maximum c'est quoi au juste...  
Ben euh... je vous paraît sans doute un peu... non enfin je sais pas trop. Vont être pris en compte les 20 meilleures années de mes versements que j'ai perçus. » Retraitable, 60 ans, secrétaire administrative, trajectoire complexe.*

### La signification du taux plein : des connaissances très hétérogènes, quel que soit l'âge des interviewés

La fixation de l'âge minimal de départ en retraite à 60 ans pour le régime général est connue de la majeure partie des interviewés.

En revanche, si le versement de la pension à taux plein est bien compris comme étant le maximum possible de droits perçus par l'assuré, ceux-ci ignorent pour une large partie ce qu'il représente et ce sur quoi il est établi :

*« c'est le maximum de ce qu'on peut toucher dans la mesure des cotisations obligatoires, la retraite à taux plein, c'est quand on a tous les trimestres »*

Pour la majeure partie d'entre eux, le taux plein représente 60 à 70% du salaire quand il n'est pas perçu comme étant 100% (ce qui arrive dans certains cas, y compris chez les plus âgés).

*« C'est pour ceux qui ont travaillé le maximum d'années. A qui on versera l'intégralité de leur dû quoi. Pratiquement le salaire. » Retraitable, 60 ans, secrétaire administrative, trajectoire complexe.*

Le calcul du taux par rapport au plafond de la sécurité sociale n'est connu que d'un interviewé pour chacun des groupes, quel que soit l'âge. Les groupes de catégories socioprofessionnelles supérieures et de plus de 50 ans manifestent un meilleur niveau de connaissance sur ce point. **Mais** comme cela est précisé plus haut, **il ne s'agit pas d'une règle** et l'on verra dans le récit d'expérience que cette découverte tardive constitue pour beaucoup de retraités et de retraitables un motif de regrets. Il existe encore des retraitables, ayant commencé à constituer leur dossier qui ne sont pas encore au point sur cette dimension.

#### Paris. 30-50 CSP AB parcours chaotique

*« le taux plein donne droit à toucher l'intégralité de son salaire ».*

*« Non, le taux plein donne droit à 50% du salaire, non ? »*

*« Non, c'est 50% du plafond de la Sécurité Sociale ».*

*« franchement, le taux plein, c'est pas clair. Ce qu'on connaît, c'est le minimum qu'on peut toucher, le « minimum vieillesse ». 3400 francs, ils viennent de le passer, au gouvernement. On ne peut pas toucher en dessous. »*

#### Paris. 30 - 50 ans parcours chaotique. CSP BC

*« Le taux plein, ça doit être dans les 85% Mais de quoi ?*

*85% du salaire, peut être que c'est du Smig*

*Du salaire des meilleures années*

*Moi, je pensais qu'ils prenaient sur les meilleurs trimestres de la carrière et qu'ils nous en donnaient 60%».Paris, plus de 50 ans parcours chaotique, en cessation d'activité*  
*« Très sincèrement, non. C'est très complexe ».*

*« Si on prend l'exemple du plafond de la sécurité sociale, c'est déjà compliqué. Quand vous demandez un plan de carrière, vous vous apercevez que le maximum qu'on peut toucher, c'est 50% du plafond. »*  
*« Le taux plein, c'est le taux maximum du plafond de la Sécu. »*  
*« Non, c'est la retraite qu'on va toucher au maximum, qui oscille entre 2 tiers du salaire des 25 dernières années à 3 quarts quand on est cadre. »*

Certains savent qu'il représente moins, mais ne parviennent pas à appréhender pour autant le fonctionnement :

*« Ce que j'ai lu, c'est que sur 45.000 euros sur les 25 meilleures années, ça veut dire que la personne a peut être fini sa carrière à 80.000 euros par an ; et par rapport à cela, ils disaient que la retraite serait de 26.000 par an. C'est vrai que 27 à 45, tout d'un coup on percute » Dijon, groupe des 40-50 ans, CSP AB*

La base référentielle pour certains est les 25 meilleures années de revenus d'activité. D'autres pensent qu'il s'agit des derniers revenus d'activité perçus et ce, indépendamment du régime auquel ils sont eux-mêmes affiliés. On observe donc une confusion dans la perception des assurés entre le régime général et les régimes spéciaux sur ce point. Cette confusion entre régimes s'efface tendanciellement avec l'âge des interviewés, mais est alors souvent remplacée par l'expectative de la réforme.

*« on prend en compte le montant du salaire. On calcule les X meilleures années qui dépendent de l'année de naissance. Pour l'instant, c'est les 20 meilleures années mais ils commencent à parler de 25 » Paris, groupe de plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité.*

Le taux plein délivré automatiquement à 65 ans pour le régime général n'est mentionné que très rarement (deux participants).

Au final, certains interviewés comprennent que le calcul intègre des paramètres plus complexes que la simple addition : ils comprennent le principe de simultanéité et les problèmes que cela induit pour l'avenir. On comprend également ce que les notions de taux plein et de plafond induisent en termes de garantie. Ce discours n'est pas fonction de l'âge des interviewés, mais de leur niveau de sensibilité au fonctionnement du système par répartition, soit une population plutôt de catégorie socioculturelle supérieure et proactive dans sa recherche d'information (ayant pris l'initiative de s'informer).

*« De toute façon, c'est .. on n'aura jamais 100 % de notre revenu, on le sait quoi. » Paris, 27-30 ans*  
*« Le minimum. Le minimum, oui selon le plafond. » « Là on va en tirer un forfait minimum...Selon ce qu'on a cotisé. » Paris, 27-30 ans*  
*« On l'aura à condition d'avoir le nombre d'annuités décidées au moment où celle –ci sera octroyée c'est à dire tous les 5 ans, il y a une évaluation du temps nécessaire de cotisation pour pouvoir bénéficier de ces retraites. En fait on arrivera jamais au temps nécessaire. » Paris, 27-30 ans*  
*« Quand vous avez cotisé les 25 dernières années et que vous étiez toujours au plafond, vous ne touchez pas les 50%. Parce que le plafond n'a jamais été le même parce qu'il y a un système de revalorisation du plafond en fonction des années et on est toujours en dessous. On a l'impression de se faire avoir de toute façon. » Paris, plus de 50 ans parcours chaotique, en cessation d'activité*

### Un exemple symptomatique : l'étude du relevé de carrière en groupe

Dans les groupes des moins de 50 ans, la majorité des participants n'avaient jamais vu de reconstitution de carrière. Les questions posées s'avèrent tout à fait illustratives de leur faible niveau de connaissance et de compréhension du système.

#### Ex. Les trimestres retenus

*« Il y a 5 trimestres, ils n'en retiennent que 4. On a beau en avoir parlé tout à l'heure, je ne sais pas mettre 5 trimestres dans une année ! » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

*« Il y a toujours deux colonnes de remplies : soit « AR » et « TR », soit « RG » et « TR ». Pourquoi cotiser dans les deux ? Oui ; le régime général, ça doit être le régime Sécu, et les autres régimes...c'est une usine à gaz, ça ! » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

#### Ex. La revalorisation des salaires

*« Dans l'exemple, c'est nul : ils mettent « salaires en francs : 50000 », et l'équivalent « 76, 22 € »...*

*Oui, parce que c'est en 53 : c'est des anciens francs.*

*Ah ! Alors c'est 500 francs...*

*Déjà, il faut savoir à quoi ça correspond, oui ! » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

### Une compréhension trop parcellaire pour cerner l'incidence des atypismes de parcours sur le calcul des droits

Au final, dans ce contexte, les interviewés ont connaissance de la prise en compte dans le calcul de leurs droits...

- ▶ Des périodes de chômage
- ▶ De cessation d'activité pour congé parental
- ▶ Des majorations pour les enfants
- ▶ Des majorations pour service national et anciens combattants

Mais dans la mesure où ils ne maîtrisent pas les conditions de validation d'un trimestre, ils n'anticipent pas toujours l'incidence des « atypismes » de parcours sur le mode de calcul de leurs droits. De fait, ces périodes ne constituent pas réellement une source d'interrogation, sauf les majorations familiales qui sont finalement mal connues dans leur fonctionnement.

### *Zoom selon les cibles*

Les plus jeunes ne connaissent pas pour la majorité d'entre eux les conditions d'obtention du taux plein et ignorent ce à quoi il correspond. Ils n'en maîtrisent pas non plus le niveau de plafonnement, sauf exception. De fait, ils ne connaissent pas le système des majorations familiales et n'anticipent pas l'incidence des « atypismes » de parcours sur le mode de calcul de leurs droits (travail à l'étranger, période de chômage...).

*« Il y a un truc... certains cas particuliers en fonction des enfants pour les femmes? Il me semblait que dans certains cas en tout cas les... c'est dans la fonction publique une femme qui a eu trois enfants elle peut avoir le nombre d'annuité moindre... » Paris, 27-30 ans*

Les 30-50 ans anticipent en revanche la prise en compte des annuités et du salaire annuel moyen ou de référence. La notion de taux de liquidation est inconnue. La notion de taux plein est assimilée à un maxima, mais la base de référence n'est pas toujours connue, comme d'ailleurs le plafond. Les majorations familiales sont connues des femmes dans leur « concept » mais pas dans leur application concrète (combien de trimestres ?) ; il en va de même pour le service national concernant les hommes.

Ces notions sont davantage maîtrisées par les retraitables, qui les ont découvertes au moment de la constitution de leur dossier.

### **b. Le principe de calcul des complémentaires : un calcul qui apparaît complexe**

Le principe du régime par points est connu de tous, en raison notamment de l'envoi régulier du décompte de la part des complémentaires. Les cotisants comprennent bien qu'ils acquièrent durant leur vie active des points calculés à partir du montant des cotisations versées.

En revanche, le mode d'attribution des points n'est qu'imparfaitement cerné : il n'est pas toujours compris que leur importance soit fonction du montant de leurs traitements et surtout du taux de cotisation appliqué dans l'entreprise. Quelques personnes, qui se retrouvent essentiellement chez les professions supérieures comprennent toutefois que le montant de leurs droits sera lié à « l'effort » de cotisation consenti par l'employeur. Cette logique qui échappe au plus grand nombre explique que lorsque certains évoquent de « meilleures caisses que d'autres », cette réflexion n'est pas comprise.

*« Les points, c'est tous les mêmes, en tout cas du point de vue des caisses. » Paris, 30-50 CSP AB parcours chaotique*

*« Pas selon moi : les points n'ont pas les mêmes valeurs d'après les caisses, puisque c'est la dernière caisse à laquelle on a droit qui fait le bilan de toutes celles par lesquelles on est passé, et à ce moment les points n'ont pas les mêmes valeurs, selon qu'on est cadre ou non cadre. » Paris, 30-50 CSP AB parcours chaotique*

*« Je pense qu'il y a une concurrence, entre les caisses. Chacune doit avoir son mode de calcul. Donc il n'y a peut-être pas uniformité. » Paris, 30-50 CSP AB parcours chaotique*

*« Vous voulez dire qu'à salaire égal, le salarié qui cotise à la CRICA et le salarié qui va cotiser à l'UPS, à salaire égal, l'un va toucher plus que l'autre ? Ca m'étonnerait. » Paris, 30-50 CSP AB parcours chaotique*

En ce qui concerne le mode de calcul des droits auprès des complémentaires, les perceptions oscillent entre :

- la simplicité absolue : une multiplication du nombre de points par leur valeur. Cette attitude réunit les interviewés de tous âges, dès lors qu'ils n'ont pas cherché à identifier leurs droits.

*« A la fin il y a des points qui ont un coût. Je pense qu'en ce moment un point est à 1, 5 euros, quelque chose comme ça. » Plus de 50 ans, cessation d'activité, parcours complexe*

*« A priori il suffit de compter son nombre de points et de multiplier par leur valeur. C'est ce qu'on devrait toucher. Moi ils m'ont envoyé le calcul. » Plus de 50 ans, cessation d'activité, parcours complexe » Plus de 50 ans, cessation d'activité, parcours complexe*

- la complexité absolue qui relève de la diversité des caisses et des modes de calcul notamment : cette attitude ne se retrouve qu'auprès des personnes ayant déjà commencé à préparer leur dossier.

*« Leur coût est variable en fonction du type de caisse, il y a une différence entre les riches et les pauvres. Il n'y a pas un taux égal entre plusieurs caisses. Ensuite quand on part à la retraite, l'ARRCO et l'AGIRC font un taux moyen. La dernière caisse que vous avez rencontrée rassemble tous les points et fait une cote moyenne. » Plus de 50 ans, cessation d'activité, parcours complexe*

*« Pour la caisse vieillesse et la caisse cadres, c'est très clair. Mais la caisse de retraite qui découle de x caisses, là il faut tout reconstituer avec le nombre de points et le prix des points. En ce qui me concerne je n'ai toujours pas le nombre de points parce que je n'ai pas fini de reconstituer ma carrière. » Plus de 50 ans, cessation d'activité, parcours complexe*

### **2.3. Une compréhension du système très inégale et qui s'avère essentiellement empirique**

Si dans l'ensemble, le système et son fonctionnement s'avèrent plus vaguement cernés que vraiment identifiés, on peut toutefois souligner les différences de perceptions selon...

- ▶ Le niveau de préparation de la retraite et notamment de l'avancement dans la constitution de son dossier ;
- ▶ La plus ou moins grande complexité du régime ou des situations auxquels les salariés sont soumis : Les fonctionnaires le maîtrisent sensiblement mieux que les salariés du privé

Au final, il est donc logique que le niveau de connaissance soit plus marqué auprès...

- ▶ Des assurés les plus âgés, qui appréhendent essentiellement le système au moment de la préparation de leur retraite. Les retraitables (ou les pré-retraités) bénéficient du niveau de compréhension du système le plus élevé, qu'ils rapprochent toutefois de leur expérience récente de constitution de leur dossier ; toutefois, on a vu que tous les assurés ayant constitué leur dossier ne maîtrisent pas toujours les modes de calcul de leurs droits.

► Des fonctionnaires, même jeunes, plus pris en charge par leur administration, et plus au fait des mécanismes qui président au système quand ils sont amenés à anticiper la préparation de leur retraite, notamment par le rachat après une titularisation ;

► Des interviewés de niveau socioculturel supérieur, en particulier lorsqu'ils ont cotisé à des régimes complémentaires de cadres supérieurs, qui en identifient également mieux le rôle ; leur connaissance s'explique alors autant par leur expérience personnelle que « managériale » qui a pu les conduire à choisir la caisse complémentaire avec laquelle ils souhaitaient traiter pour leur entreprise ;

*« quand on voit les caisses de retraite complémentaires, et les cotisations importantes qu'on vous retire. Moi j'ai...bon on crache au bassinet. Bon, passer de cadre à cadre supérieur, il y a une ligne qui s'aligne encore. On se dit, on paie, on paie...donc si, c'est lectures de bulletin de salaire, on se dit si c'est important. » Homme retraitable CSP + Paris*

► De personnes, quel que soit leur statut, dont la linéarité des parcours professionnels peut rendre moins anxiogène et plus aisée la compréhension du système et de ses acteurs.

#### **Au final,**

⇒ Que l'on se place à l'échelle plus macro (i.e. au niveau du mode de fonctionnement actuel et futur du système) ou à un niveau plus personnel (i.e. au niveau des informations conduisant plus pragmatiquement à anticiper le montant de sa retraite et de ses droits), les assurés décrivent l'univers des retraites comme une « nébuleuse, un brouillard » et se placent dans une position d'impuissance, qui leur sert d'alibi à l'ajournement.

⇒ *« Je pensais avoir l'impression de savoir un peu comment ça fonctionnait, quand on veut s'y intéresser on se dit, Ah je sais comment ça fonctionne... Et on donne de l'argent mais qui à quoi ... » Paris, 27-30 ans*

⇒ Cette difficulté à appréhender le système, y compris dans ses rouages a priori les plus visibles (i.e. la distinction entre complémentaires et CNAV, le statut de celles-ci, etc.) est particulièrement sensibles chez certains salariés de 40-50 ans, en particulier dans les milieux populaires, qui ont tendance à faire confiance au système tel qu'il marche depuis « toujours ».

## 2.4. Des connaissances limitées à rapprocher de l'absence de réelle relation avec les acteurs de la retraite au cours de la vie professionnelle

### Le lien unique avec le système de retraite pendant la carrière : le relevé de points des complémentaires

Ce faible niveau de connaissance générale du système s'explique également par l'absence de contact avec ces acteurs au cours de la vie professionnelle : le relevé de points annuel des complémentaires apparaît en effet comme le seul lien matériel sensibilisant à la retraite, in abstracto.

### Les comportements à cet égard s'avèrent assez symptomatiques

Chez les plus jeunes, et même chez les 30-50 ans de condition plus modeste, on le conserve, comme on y est invité, mais sans nécessairement savoir à quoi il correspond, voire qui en est l'expéditeur (pour certains, il s'agirait même d'un envoi de la Cram). Certains interviewés disent les ranger mécaniquement, mais au fond ne sachant pas trop quelle utilité ils peuvent avoir plus tard : « j'ai toujours pensé que c'étaient des notes d'information » (Lille, 30-40 ans CSP modestes).

En progressant dans l'âge, on maîtrise un peu plus le mode d'attribution des points et on opère clairement la distinction avec les cotisations à l'assurance vieillesse. Toutefois, les comportements ne changent guère et se limitent à la collecte jusqu'à la préparation du dossier administratif.

*« Vous avez un bulletin de salaire mensuel, vous avez votre bulletin de fin d'année, votre cumul, et vous avez quelques mois après, le cumul de points que vous venez d'acquérir et la valeur du point. Cette dernière étant toujours indexée, chaque année votre nombre de points augmente et votre valeur de point aussi. Mais il est évident que pendant 10 ou 15 ans, vous ne rentrez pas dans le détail du calcul, de ce que va vous donner votre caisse de retraite primaire à savoir la SS plus votre complémentaire. » Homme retraitable Paris CSP +*

A cette règle générale, on peut toutefois apporter une exception : à Dijon, dans le groupe des 40-50 ans, la majeure partie des interviewés avaient reçu un relevé de carrière, qui a joué un véritable rôle de sensibilisation. Cet envoi anticipé a créé pour la majeure partie des interviewés un souhait de s'intéresser au fonctionnement du système, même si le mode de calcul des droits n'est pas vraiment mieux appréhendé dans ce groupe que dans les autres.

Mais à part ce cas de figure, le relevé de points des complémentaires constitue le seul support avec lequel les assurés sont plus ou moins familiarisés et de fait, le niveau de connaissance des assurés est très limité.

Toutefois, cette explication rationnelle serait incomplète si l'on n'y adjoignait l'attitude des assurés face à la préparation de la retraite dans laquelle on verra qu'ils manifestent très peu de pro-activité face au sujet.

### III. La préparation de la retraite : la considération financière devance largement les interrogations liées à la constitution du dossier

- ☞ *Comme on l'a vu, le niveau de maîtrise du système s'avère plutôt moyen et plutôt empirique : les assurés découvrent le mode de fonctionnement des acteurs de la retraite et plus encore le mode de calcul de leurs droits dans le cadre de la constitution de leur dossier. Ceci s'explique notamment par l'absence de réel contact « pédagogique » avec ces acteurs au cours de la vie professionnelle.*
- ☞ *Toutefois, cette méconnaissance du système doit aussi être rapprochée de l'attitude relativement attentiste des assurés face au sujet : la majeure partie des interviewés justifie leur méconnaissance par les évolutions régulières du système et par le sentiment que sa mutation, de plus en plus rapide et moins maîtrisable, les poussent à l'ajournement. En réalité, ils s'avèrent relativement peu proactifs.*
- ☞ *Ce manque de pro-activité doit plus largement être rapproché de ce que signifie la préparation de la retraite pour les assurés : en réalité, celle-ci est davantage comprise comme une anticipation financière de l'avenir qu'assimilée à la constitution matérielle du dossier.*
- ☞ *Toutefois, selon l'âge des interviewés, la préparation de la retraite recouvre des réalités différentes : chez les plus âgés, il s'agit de disposer d'une estimation de ses droits, chez les plus jeunes, cela appelle à un comportement d'épargne largement expliqué par l'expectative dans laquelle se trouvent les interviewés en raison de l'évolution du système.*

#### Préambule - Préparer la retraite : la dimension administrative occultée jusqu'à la cinquantaine

La « préparation de la retraite » recouvre selon l'âge des interviewés des réalités distinctes : plus on avance dans l'âge et plus on l'assimile à la constitution du dossier administratif et à la préparation psychologique de la cessation d'activité ; en revanche, plus on est jeune et plus on raisonne de façon globale, c'est à dire « comment assurer ses vieux jours » par la constitution d'un capital, quel qu'il soit. Chez les uns, préparer la retraite signifie donc disposer d'une estimation de ses droits, chez les autres, cela appelle à un comportement d'épargne.

*« Il y a quelqu'un qui a parlé de préparation, c'est très important de bien préparer sa retraite. Moi, je connais beaucoup de gens morts dans l'année qui a suivi. » « Quelqu'un qui n'a aucune activité quand il est actif, que ça soit vie associative, ni sport, ni pêche, ni rien...le jour où il se retrouve à la retraite, s'il a fait que bosser, surtout cadre quand on fait quand même pas mal d'heures, on se retrouve du jour au lendemain à la retraite » « C'est important de préparer, avoir plein de choses à faire et à développer c'est très important déjà dans notre vie actuelle d'avoir plein de choses à faire pour pouvoir encore développer le jour de la retraite. » Dijon, 40-50 ans*

*« Ben disons que la retraite à mon avis il faut la prévoir bien avant... quand on est dans la vie active il faut prévoir sa retraite. Ce que je n'ai pas fait. » Homme VRP retraité 63 ans*

Cette divergence de perceptions vis à vis de la préparation de la retraite est essentiellement attribuable à deux facteurs :

*Un facteur objectif* : la proximité de l'âge de la retraite permet d'anticiper concrètement les droits acquis alors que pour la jeune génération, son éloignement juxtaposé aux évolutions du système ne permet pas de faire de calculs, même aléatoires ;

*« Moi je trouve ça entre guillemets inquiétant pour l'avenir mais ça m'empêche de dormir non plus. J'ai encore petit peu de temps pour voir à quelle sauce on va être mangés et une fois qu'ils auront fait leurs points précis, on pourra aviser et évidemment le fait de ne pas comprendre spécifiquement comment ça fonctionne, je pense qu'on est quand même un peu tous dans le même cas, c'est quand même assez général. » Paris, 27-30 ans*

*Un facteur attitudinal* : la capacité d'anticipation de l'avenir, ici par la constitution d'un capital personnel, qui dépasse les clivages d'âge. Il existe ainsi dans les groupes autant de jeunes à prôner l'épargne de précaution que chez les plus âgés de personnes candidates à l'ajournement.

*Un facteur générationnel* intervient à la croisée de ces deux facteurs : il semble en effet que la modification du système des retraites en France et les débats récents sur le sujets aient sensibilisé de façon précoce les jeunes générations, plus concernées par les réformes. Aussi, à âge égal, il est vraisemblable que la jeune génération (les trentenaires et quarantenaires actuels) manifeste une inquiétude plus forte pour l'avenir que la génération des « papy-boomers », issue des trente glorieuses pour lesquels la retraite apparaissait aussi lointaine, mais plus acquise.

### **3.1. Préparer sa retraite : une notion corrélée à la capacité de projection objective de sa situation personnelle**

Cette divergence de perception sur la préparation de la retraite est également imputable à l'inconnu face auquel les assurés se trouvent et ce, indépendamment de leur attentisme éventuel :

#### **a. Pour les trentenaires, préparer la retraite : se préparer aux changements**

Leur perception est motivée essentiellement par la méconnaissance objective du système actuel et futur. La question qui se pose concrètement pour eux résulte moins de la composition d'un dossier, étape ultime de la préparation de la retraite, que de la nature, voire de l'existence de leur retraite. Leurs perceptions sont donc essentiellement articulées autour des changements du système.

A l'avenir, ils postulent une réduction de la part du régime de base, un allongement de la durée de cotisations, une part accrue des complémentaires et la nécessité de constituer une épargne personnelle. Il en résulte un flou complet sur l'avenir de leur retraite :

*« Dans le futur, le bonus (c'est à dire la capitalisation ndlr), il va gagner de la place, en faveur de la capitalisation de la retraite et plus ça va aller, plus il va prendre de la place. » « Avec un allongement de la durée de travail nécessaire pour pouvoir obtenir des annuités. Certainement aussi une augmentation de la complémentaire c'est à dire plus de cotisations aussi peut être sur de la complémentaire pour compenser la réduction...Peut être que les 65 % vont baisser aussi. » Paris, 27-30 ans*

De fait, lorsqu'on parle de « droits », les jeunes les envisagent essentiellement sous l'angle d'une épargne personnelle : les évocations spontanément associées à la préparation de la retraite sont

essentiellement centrée sur cette notion. L'idée de « dossier administratif » n'est même pas du tout mentionnée. En revanche, cette question réactive les interrogations quant au mode de fonctionnement du système actuel : pour préparer, encore faudrait-il qu'ils comprennent comment celui-ci fonctionne.

« Si je vous dis préparer votre retraite, quels sont les mots qui vous viennent à l'esprit ? Averti, Incertain, Perdu, Mystère, Fouillis, Inconnu, Evolutif, On a pas de recul . On a personne en face de nous à qui s'adresser en fait » Paris, 27-30 ans

« Il faudrait au moins savoir comment ça fonctionne, être conseillé » Paris, 27-30 ans

« Investissement, immobilier, patrimoine, préparation d'un capital, un placement » Paris, 27-30 ans

**b. Pour les tranches d'âge intermédiaires, la tendance à l'ajournement est également justifiée par des contingences techniques : l'impossibilité de simuler le montant de leurs revenus futurs qui s'ajoute au manque de maîtrise des évolutions du système.**

Les interrogations sont particulièrement présentes auprès de cette tranche d'âge qui souligne...

- Sa méconnaissance du fonctionnement actuel du système
  - « On est forcé d'y penser parce qu'on manque d'information, les points, les papiers, tout ça c'est du chinois » Lille, 30-40 ans CSP BC
- L'impossibilité matérielle actuelle de pouvoir recourir à des simulations, dont ils sont exclus jusqu'à 55 ans pour le cas du régime général et auxquels ils n'ont droit qu'une fois au cours de leur vie professionnelle pour le cas des complémentaires.
  - « La difficulté est d'anticiper sur du brouillard, c'est difficile. » Dijon, 40-50 ans.
  - « On voudrait savoir ce qu'on va avoir pour vivre, mais c'est pas possible de le faire » Dijon, 40-50 ans.
  - « de toutes façons, pour nous, ils ne nous donnent pas d'information avant 56 ans parce que ça change tout le temps » Fonctionnaire dans le groupe des Paris - 30-50 ans, CSP AB parcours chaotique
  - « Moi j'ai fait une demande et je me suis aperçue qu'il y a eu quelques années où il y avait des trous. Moi j'ai tous mes bulletins de salaire, je suis allée à la rue Georges, on m'a dit qu'il fallait que j'attende d'avoir 55 ans pour régler ce problème. Pour l'instant je n'ai rien. Il y a aussi un site complémentaire sur les retraites, mais c'est à partir de 55 ans. » Marseille, groupe des plus de 50 ans, salariés du secteur privé
- L'allongement probable de la durée des cotisations dans le cadre de la réforme, mais sans identifier que la loi Fillon atténuera le couperet des 60 ans révolus pour la demande des droits ; seuls les fonctionnaires présents dans les groupes évoquent spontanément le coefficient d'abattement pour ceux qui n'auront pas leur pleine durée d'assurance.
  - « On ne peut pas comprendre, pour préparer sa retraite, il faut être spécialiste, ça change tout le temps » Dijon, 40-50 ans.
  - « Quand on ne sait pas anticiper, que voulez-vous faire ? Dans la nouvelle loi, on peut racheter des trimestres. Là, on pourra réfléchir mais il faudra s'y intéresser » Dijon, 40-50 ans.
  - « L'important, c'est qu'à l'avenir, ils vont uniformiser. C'est les décotes. Si vous n'allez pas jusqu'au bout, les décotes importent ; je crois que ça existe déjà mais pour les fonctionnaires, ce sera plus grave, parce qu'actuellement, ils n'en ont pas » Fonctionnaire dans le groupe des Paris - 30-50 ans, CSP AB parcours chaotique

On observe ici un clivage assez net entre les fonctionnaires et les salariés du secteur privé, qui cristallisent particulièrement ces perceptions. A l'inverse, les fonctionnaires présents dans les

groupes manifestent de moindres incertitudes, sinon sur le mode de calcul de leurs droits, mais au moins quant à la durée de cotisation.

*« On se rend compte à nos âges qu'il faut prévoir ; quand on a 20 ans, on se dit que la retraite est loin et puis on a tous près de 50 ans, on se disait avant que quand on en avait 20, c'était improbable et puis maintenant ... mais c'est pas simple » « C'est différent entre les gens qui sont fonctionnaires et les gens qui travaillent dans le privé, moi je suis fonctionnaire, je sais vous dire « pendant tant d'années je vais gagner tant »...alors qu'aujourd'hui quelqu'un qui est dans le privé, il a 50 ans, il ne sais pas si dans 5 ans il va travailler. » « Les administrations n'acceptent pas de vous donner des estimations. Dans le privé, elle se fait à 55 ans, même si on veut savoir, on peut pas. » Dijon, 40-50 ans.  
« moi j'ai essayé de regarder sur un site Internet mais c'est pas évident d'avoir un montant, même pour les points, j'ai regardé pour calculer et c'est pas parlant » Dijon, 40-50 ans.*

De fait, pour les interviewés de cette tranche d'âge, il n'existe pas d'autre alternative que la constitution d'un capital financier ou l'anticipation d'une minimisation des charges pour l'avenir (ex. accession à la propriété).

*« Il faut pouvoir se prendre en charge le plus tôt possible : prendre en charge sa propre épargne avec une complémentaire sous forme de capitalisation » Dijon, -40-50 ans CSP AB  
« Moi, quand je pense à la retraite, je me dis que je n'ai qu'à compter sur mon restaurant. En plus de mon activité, je suis gérant et ce sera une rente pour la retraite » Paris, 30-50 ans CSP AB Parcours chaotique  
« Moi, je suis fonctionnaire, on est très peu sollicités par les complémentaires etc.... et les gens ont vu leurs complémentaires baisser, déjà c'était une préoccupation avant quand on nous disait, voilà vous toucherez tant. Mais ça l'est encore davantage maintenant, comment se faire soi-même sa retraite ? Les retraites c'est pas nous qui avons encore 7 ou 8 ans à travailler, on va pas s'y mettre... Est ce que on va pas être obligé de ne compter que sur nos gains ? » Dijon, 40-50 ans*

**c. Au delà de 50 ans, les problèmes évoqués sont identiques à la tranche d'âge précédente, et s'y associe un plus grand pessimisme lié à l'incapacité « temporelle » d'épargner.**

Les quinquagénaires apparaissent les plus soucieux de la préparation de leur retraite car, ils se sentent également dans l'expectative comme les plus jeunes sous l'angle de l'estimation de leurs droits :

Pour les fonctionnaires, les incertitudes sont essentiellement centrées sur l'allongement de l'activité et la décote :

*« Aujourd'hui on ne sait pas de quelle loi on va bénéficier, il y a un manque d'informations évident. »  
« Même si on a fait des études pour connaître nos revenus, on ne sait pas si ces infos qu'on a eues seront valables. On attend les infos issues du décret. On les déjà eues à vrai dire, mais c'est un peu diffus. Une plaquette a été faite et on sait que c'est d'ici à 2008. A partir de 2004 il va y avoir une décote, c'est à dire que si vous avez cotisé 40 ans, vous bénéficiez des 75%. Mais s'il s'agit de quelqu'un qui bénéficie d'un régime spécial, il ne pourra plus partir à 37 ans et demis, comme c'était le cas pour moi. » Marseille, salariés de la fonction publique, plus de 50 ans*

Pour les salariés du secteur privé, les inquiétudes sont proches de celles de la génération précédente, mais s'y ajoute la crainte du chômage. Or, le maintien de l'emploi constitue aussi une condition sine qua non de l'anticipation de leur retraite.

*« Je serai à la retraite dans 5 ans, et peut être que d'ici là la loi aura changée et je serai obligée de travailler encore plus pour avoir ma retraite à taux plein. » Marseille, salariés du privé, plus de 50 ans*

*« J'ai commencé de travailler à 16 ans et à la fin de l'année j'ai mes 40 ans de travail, et je ne sais pas comment je vais évoluer, j'aimerais bien continuer, mais à condition d'avoir une meilleure retraite. » Marseille, salariés du privé, plus de 50 ans*

*« Il me reste 10 ans à faire donc ça me paraît encore un peu loin : je m'inquiète plus pour la stabilité de mon boulot, je pense plus à l'activité qu'à la retraite. » Marseille, salariés du privé, plus de 50 ans*

*« le problème pour le calcul de la retraite, c'est qu'on prend les meilleures années et c'est souvent les dernières, sauf pour ceux qui se retrouvent au chômage à 55 ans. » Marseille, salariés du privé, plus de 50 ans*

De plus, comparés à la génération précédente, ces quinquagénaires se disent plus « pénalisés » dans la préparation de leur retraite car ils disposent de moins de temps pour se constituer une épargne personnelle. Ceux, proches de la cinquantaine, n'ayant pas anticipé au préalable cette évolution manifestent des inquiétudes particulièrement marquées.

*« Moi, je n'ai pas mis d'argent de côté et quand j'y pense, les temps vont être vraiment durs ; il faut vraiment faire en sorte de mettre de l'argent de côté... mais à partir de maintenant... » Plus de 50 ans en cessation d'activité, parcours stable*

*« Tout cela, il faudrait y penser avant. Pas à 50 ou 55 ou 60 ans. Moi, j'ai commencé à y penser à 35 ans et je ne savais pas à cette époque comment ça allait se passer. Mais on peut prévoir, je ne regrette pas d'avoir acheté dans l'immobilier » Plus de 50 ans en cessation d'activité, parcours stable*

*« Je ne pense pas que les changements du système vont toucher uniquement nos enfants, même si on a sa retraite, il est bon d'anticiper et de se constituer une retraite en parallèle. Ce que ça a changé, c'est qu'avant, je pensais que ce serait un petit plus et je me rends compte que ça va devenir un gros plus » Paris, plus de 50 ans en cessation d'activité, parcours complexe*

*« Moi, il y a 10 ans, je me suis interrogé sur l'utilité de faire un PER. Au bout du compte, je ne l'ai pas fait parce qu'à l'époque, en versant tous les mois 2000 francs, ça m'apportait à peu près 5.000 francs à l'âge de la retraite » Dijon, 40-50 ans*

*« Il faut se prendre en charge de plus en plus tôt, prendre en charge sa propre épargne, sous forme de capitalisation. Mais il y a des âges où ça devient difficile : il faut payer très cher par mois pour avoir peu de chose au moment de la retraite, si j'avais su je m'y serais pris plus tôt, j'ai 47 ans, voir 48 bientôt, si j'avais su je l'aurai fait à 25 ans. » Dijon 40-50 ans CSP AB+*

*« Aujourd'hui, si on veut capitaliser pour sa retraite on doit s'y prendre très tôt ! Moi je regrette de ne pas avoir pensé à ma retraite beaucoup plus tôt, parce que si j'avais capitalisé à 20 ans, j'aurais une bien meilleure retraite. » Marseille, groupe des plus de 50 ans, salariés du secteur privé*

*« Aujourd'hui, même si je voulais mettre de l'argent de côté pour la retraite, je ne pourrais pas. Ça ne m'apporterait rien » Dijon 40-50 ans CSP AB+*

### 3.2. Préparer sa retraite : une notion corrélée à la faculté et au désir d'anticipation du lendemain

Il faut toutefois ajouter à ces paramètres une dimension attitudinale qui segmente largement les interviewés, à tous les âges de la vie : le souci d'anticipation. Aussi, même chez les plus jeunes, et indépendamment de leur niveau d'information, on trouve une part non négligeable de personnes qui se constituent un capital plus ou moins destiné à la retraite. Cette attitude est naturellement structurante dans l'idée de préparation de la retraite car pour tous, celle-ci concerne finalement moins la constitution du dossier que l'anticipation des revenus dont on bénéficiera dans l'avenir. Or, il apparaît, du moins en théorie, acquis chez les plus jeunes que la pension de vieillesse représentera une part plus faible des revenus dont ils pourront disposer. La nécessité de se constituer un capital complémentaire apparaît donc comme une évidence.

Toutefois, plusieurs facteurs sont susceptibles de « réactiver » le souci d'anticipation des assurés :

- ▶ Les circonstances personnelles ou professionnelles de perte d'autonomie : plusieurs interviewés, y compris jeunes, déclarent avoir pensé à « préparer leur retraite » lorsqu'ils ont été confrontés à des circonstances leur permettant d'anticiper les aléas de la retraite, à savoir une chute brutale de revenus (ex. le chômage) ou une perte d'autonomie (ex. la maladie).

*« Quand on est au chômage on a une année de carence quand on touche le chômage etc.. et c'est là qu'on se rend compte qu'on a besoin de fric. Donc ça fait tilter pour la retraite, parce que quand on bosse on a de l'argent. Donc on se rend compte qu'on en a besoin. » Paris, 27-30 ans.*

*« Le chômage, c'est une sorte de perte de vitesse dans l'autonomie financière tout d'un coup.. Ah tient c'est ça de plus avoir de sous »*

*« Enfin si on y pense quand on est dans des situations de précarité d'emploi. Par la force des choses. Le chômage, là c'est sur que vous y pensez un peu plus : vous vous dites « qu'est-ce qui va en rester financièrement ? » mais on y pense sous l'aspect financier en fin de compte. » Homme 60 ans, au chômage, cessation d'activité en attente de la retraite*

- ▶ La naissance des enfants qui contribue à fonder le souhait de transmettre (dimension patrimoniale) ou de ne pas être une charge pour les descendants ;

*« Moi, j'ai pensé à la retraite, mais dans le sens d'héritage plutôt. De ce que j'allais laisser à mes enfants. Moi ça m'est venu à l'esprit quand j'ai eu mes enfants, qu'est-ce que je pourrais leur léguer ? Comment faire pour leur laisser quelque chose. » Dijon, 40-50 ans*

- ▶ Les aléas rencontrés par des proches ou le fait d'avoir à soi-même supporter le manque d'autonomie financière de ses ascendants à la retraite ;

*« Quand mes parents sont partis à la retraite, je me suis dis qu'il fallait que je fasse quelque chose, parce que justement c'est des commerçants ils ont une retraite de misère, c'est là que je me suis dit il faut que je fasse quelque chose. » Dijon, 40-50 ans*

► La démarche d'une compagnie d'assurance, mettant en garde quant au fléchissement des revenus : « J'avais été contacté par une compagnie d'assurance, il y a 30 ans, j'avais 32 ou 35 ans à l'époque. Il m'avait dit effectivement, en fonction de vos revenus, de vos charges, des risques, de l'avenir sans activité, il faudrait peut être construire quelque chose que vous pourrez adapter petit à petit. J'avais commencé à cotiser à une assurance vie mais type complémentaire. Pour servir de rente ou de capital au bout de 30 ou 35 ans ou à la retraite. » Homme retraitable Paris

## MAIS

on est finalement ici dans le canevas classique des rapports à l'épargne de précaution :

*« moi étant dans l'immobilier, j'investis dans l'immobilier mais disons que c'est pas pour la retraite spécialement, c'est pour constituer un capital, pour l'avenir mais pas spécialement pour la retraite... » « en investissant dans l'immobilier, automatiquement ça jouera sur ma retraite à terme. Parmi mes clients actuels, j'ai beaucoup d'agriculteurs qui ... les complémentaires de retraite c'est les revenus immobiliers pour eux. » Paris, 27-30 ans*

*« Moi, j'ai pas spécialement pensé à la retraite mais j'ai pensé à la capitalisation très jeune parce qu'en gagnant sa vie, j'ai pas des besoins énormes, je me satisfais facilement, donc le surplus, en fait je l'ai épargné pour la retraite en me disant le jour où j'en aurais besoin, autant pour des raisons financières que pour des questions d'âge. » 40-50 ans Paris*

Or, s'il apparaît acquis, **du moins en théorie**, chez les plus jeunes que la pension de vieillesse représentera une part plus faible des revenus dont ils pourront disposer et que la constitution d'un capital retraite soit une nécessité, les comportements restent très variables d'un individu à l'autre.

- Ils sont fonction notamment du niveau de revenu : il s'agit ici d'une gradation dans l'échelle de préoccupations immédiates. Ce phénomène est pour beaucoup dans le fait que les personnes ayant connu des parcours complexes et notamment des périodes de précarité ne sont pas nécessairement celles qui anticipent le plus les difficultés à venir, même s'ils y sont sensibilisés.

*« Alors que moi je prends mon début de carrière, il aurait fallu que je me démerde moi même à cotiser en indépendant. Bon je pense même qu'on m'en avait plus ou moins parlé à une période. Mais tout dépend du revenu que vous avez à ce moment là. Quand vous avez des revenus qui vous permettent tout juste de vivre, vous n'avez pas l'esprit à aller capitaliser dans... autre chose. Bon c'est vrai que ce sont des beaux discours mais ils sont plus facile à tenir quand les gens sont déjà assis financièrement. » Homme, 60 ans, au chômage, parcours accidenté en attente de la retraite*

*« Dans le privé, il arrive qu'on se retrouve sur le marché du travail à 55 ans, on fait quoi ? Il n'y a pas beaucoup d'entreprises qui embauchent des quinquagénaires. Il y a quelques cabinets spécialisés dans ce domaine mais les salaires sont aussi divisés par deux » Dijon, 40-50 ans CSP AB*

- Ces comportements d'épargne de précaution en vue de la retraite sont aussi, comme on le verra dans le point suivant, fonction d'une attitude face à la retraite : épargner de manière importante en vue de la retraite constitue un bouleversement culturel du rapport à la notion d'acquis social. Cette dimension reste prégnante dans les couches modestes de la population, moins sous l'angle du frein économique cette fois-ci, que de la représentation du système social.

### **3.3. L'anticipation de la retraite : un facteur générationnel et pas seulement d'âge**

On a vu que l'élément le plus structurant dans la préparation de la retraite restait donc l'âge et la proximité de la cessation d'activité professionnelle. Par ailleurs, cette notion de préparation est liée à la capacité objective de pouvoir anticiper sa situation financière et enfin, d'être plus ou moins sensible à cette notion de projection dans l'avenir. Un autre élément vient se greffer sur ces premières dimensions : un facteur générationnel.

Il semble en effet que la modification du système des retraites en France et les débats récents aient sensibilisé de façon précoce les jeunes générations, plus concernées par la réforme. Aussi, à âge égal, il est vraisemblable que la jeune génération (les trentenaires et quarantenaires actuels) manifeste une inquiétude plus forte pour l'avenir que la génération des « papy-boomers », issue des trente glorieuses pour lesquels la retraite apparaissait aussi lointaine, mais plus acquise.

#### **Aux yeux des plus âgés, préparer sa retraite lorsqu'on est jeune apparaît comme une incongruité, un déni des préoccupations du jeune actif**

La majorité des plus âgés s'accordent sur l'idée qu'on n'est pas concerné par la retraite quand on est jeune. Eux-mêmes étaient très éloignés de ces préoccupations lorsqu'ils étaient actifs :

*« Franchement, en dehors de l'entretien que j'ai pu avoir avec une compagnie d'assurance qui voulait me vendre un produit financier, à 30 ans, c'est pas un âge où on pense à la retraite. » Homme retraitable Paris*

*« Parce que quand vous êtes cadre, il se passe quelque chose qui n'est pas mal, c'est que vous recevez vos relevés de points des complémentaires. On vous dit qu'à chaque fois que vous changez d'entreprise, ils font des transferts, et même s'ils vous remettent un dossier quand vous avez 30 ans ; franchement à cet âge, on s'y penche pas trop ». Chef d'entreprise, 61 ans, retraitable trajectoire complexe.*

*« Avec le travail que j'avais, à 30 ans ou 40 ans même 50 ans j'y pensais pas. J'étais pris dans mon boulot et ...c'était un boulot pas facile, j'étais à la commission donc il faut pas être malade. Mais par contre il aurait fallu y penser. Bon je suis propriétaire de mon appartement mais je veux dire par là que j'aurais aimé avoir quelque chose disons en dehors d'ici pour me.. je sais pas les WE pour être bien. Ça on y a pas pensé. » Homme, 60 ans, ancien conducteur offset, en cessation d'activité, parcours complexe*

*« Quand j'ai commencé à travailler je pensais pas à la retraite, ça me paraissait tellement loin, et ça me paraissait évident, automatiquement c'était enregistré, bon c'était la politique de l'autruche quoi... voilà. Et puis c'est aux alentours de la cinquantaine que j'ai commencé à y penser et vraiment ouvertement, c'est entre 55 et 58 ans. Là j'ai commencé à relancer un petit peu et on a commencé à demander des plans de carrière (relevés de carrière ndlr). » Femme, retraitable, 60 ans, trajectoire complexe.*

*« J'entends mes enfants qui ont une bonne situation, ils en parlent déjà. Ils ont 30 ans, nous à 30 ans on n'en parlait pas. Nous on est des soixante-huitards, ce ne sont pas des choses qui nous préoccupaient. » Paris, plus de 50 ans, parcours stable, CSP BC*

#### **C'est également un déni de l'idée de dû social : un refus d'accepter la crise d'un système auquel on a soi-même contribué**

Dès la quarantaine passée, les interviewés manifestent l'idée que la constitution d'une épargne personnelle reviendrait à admettre la crise du système : il s'agit de renoncer à un acquis qui a finalement fait ses preuves et auquel on a participé sans pouvoir soi-même en bénéficier.

*« Quand j'ai commencé à faire des études, on disait que demain serait toujours mieux et aujourd'hui j'ai 47 ans, on se dit demain sera peut être moins bien que maintenant. On se demande comment gérer avec des enfants, c'est nouveau ! Je ne pensais pas comme cela il y a trois, quatre ans » Dijon, 40-50 ans CSP AB*

*« C'est aussi nouveau pour notre génération, les générations précédentes il y avait pas de question sur la retraite, ils bossaient toute leur vie, ils savaient qu'un jour ou l'autre ils seraient à la retraite à 65 ans et puis ils espéraient juste qu'ils seraient en bonne santé pour faire des voyages, mais ils ne se posaient pas de questions pour savoir quand ou combien, c'est nouveau » Dijon, 40-50 ans CSP AB*

*« la vraie difficulté c'est de se rendre à l'évidence qu'on pourrait n'avoir cotisé que pour la gloire » Paris, 50 ans et plus CSP AB*

Ce « renversement culturel » se manifeste chez certains par des récriminations envers le mode d'information où l'assuré découvre de façon tardive des données occultées, qui l'acculent à une prise en charge personnelle qu'il aura du mal à assumer. Les critiques se cristallisent de ce point de vue davantage sur le régime général que les complémentaires. Celles-ci bénéficient d'une image « brouillée » de par leur nombre et les regroupements dont elles ont fait l'objet, mais finalement plus conforme à l'idée de « retour sur investissement » personnel.

*« On ne sait pas comment c'est géré en fait, on ne sait pas s'il reste de l'argent dans les caisses, apparemment non. Ça manque de transparence. » Marseille, salariés du secteur privé, plus de 50 ans*

*« L'argent est là mais on ne sait pas où il va et après on nous annonce des déficits monstrueux. La différence entre le régime général et les régimes complémentaires c'est qu'avec le général on ne sait pas ce qui sort alors qu'avec un régime complémentaire on sait très bien ce qu'on a chaque année, on a un nombre de points. L'an dernier on a pu prélever les complémentaires des privées pour renflouer le public. On n'a pas de lisibilité pour ce qui est du régime général, c'est un gros problème. » Marseille, salariés du secteur privé, plus de 50 ans*

**Enfin, pour les plus âgés, la préparation de la retraite sous l'angle financier a été occultée pour des raisons de contexte économique : des papy boomers qui ont bénéficié des trente glorieuses et qui peinent à se projeter dans un système en crise**

La tendance à l'ajournement se justifie aussi par le fait que cette population des papy-boomers a moins souffert du chômage. Ce contexte favorable les a peu encouragés à envisager la crise du système, comme plus généralement une remise en cause du fonctionnement du système social. Nombreux sont ceux qui y font référence :

*« C'est à dire qu'avant, on avait du boulot comme ça ! On claquait la porte et on changeait de boulot. Je mettais une petite annonce dans le couloir et j'avais un coup de fil 20 minutes après pour me dire qu'on avait une place pour moi. Les années 70, c'était superbe. Tandis que maintenant... » Femme retraitée 60 ans, démonstratrice.*

### Au final,

- ⇒ Auprès des plus âgés, retraités, en cessation d'activité et en attente de leurs droits ou retraitables et ayant déjà constitué leur dossier, on observe une tendance à l'amertume et nombreux sont ceux qui se positionnent dans le rôle du « bon père de famille » envers les jeunes générations.
- ⇒ « Mon fils travaille à la City, il gagne remarquablement sa vie mais il ne cotise pas en France et je ne cesse de lui répéter qu'il faut qu'il prenne conscience que ce qu'il gagne aujourd'hui, il faut pas le craquer, il faut qu'il pense aux lendemains qui arrivent vite » Homme 60 ans ,retraitable, consultant
- ⇒ « A 30 ans, je n'y pensais pas du tout ! Les jeunes raisonnent un peu plus comme ça maintenant, mais pas à notre époque ! Et pourtant, on me le disait que ça passerait vite... » Femme retraitée 60 ans, démonstratrice.
- ⇒ « Peut être maintenant avec la tournure que ça a pris, peut être que les générations futures, comme la vôtre où ça va être compliqué, je sais que mon fils là vous voyez... il en parle, il y pense mais moi... peut être que j'étais une parfaite inconscience mais ça ne m'a pas trop travaillé avant cet âge de la cinquantaine. » Femme, retraitable, 60 ans, trajectoire complexe.
- ⇒ « Il faut préparer la retraite dès le plus jeune âge. C'est à dire que nous on y pensait pas parce que les années 60 c'était l'insouciance. Vous changiez de boîte, deux jours après vous en trouviez une autre. C'est ce qui se passait pour moi. Mais maintenant c'est fini. Il faut prévoir la retraite. Et puis faire aussi de la capitalisation. » Homme 63 ans, retraité ancien VRP
- ⇒ Au final, dans l'ensemble de ces perceptions, il apparaît que, de même que les inquiétudes pour l'avenir portent essentiellement sur la perspective financière, la préparation de la retraite est essentiellement vue à travers ce prisme. La constitution administrative du dossier et ses corollaires : recherche d'information, prise de contact avec les acteurs, anticipation de sa situation personnelle, orientation dans ses choix de carrière ne concernent que les interviewés les plus âgés, qui découvrent de façon tout à fait empirique le système et les questions qui s'y rapportent.
- ⇒ « Préparer sa retraite c'est comme savoir comment on va s'organiser dans la vie, comment on va vivre, ben les... comment on va vivre. Quel va être notre pouvoir d'achat ou pas. Ce qu'on va pouvoir faire ou non... parce que bon c'est toujours important de savoir si on doit se serrer la ceinture ou pas. Ça détermine un peu comment on a envie de déterminer sa fin de la vie. » Homme 57 ans cessation d'activité ancien directeur administratif centre médical
- ⇒ « C'est aussi essayer d'anticiper sur un niveau de vie. Qu'on pourra avoir quand on sera vieux et qu'est ce qu'on va faire pour tendre vers ça ? dans les 10 /15/20 années c'est ne pas être pris de cours, vous avez 65 ans, vous avez tant pour vivre. Je peux plus garder mon appart mais je dois déménager. Je vais pas être dans une maison de retraite parce que j'aurais pas assez de sous...C'est pas possible de le faire sauf pour les fonctionnaires. » Dijon, 40-50 ans CSP AB

⇒ De façon tout à fait mineure, la question de la préparation de la retraite est envisagée sous l'angle de la date de départ par les Dijonnais, CSP AB, qui ont compris pour l'essentiel d'entre eux le système des décotes et surcotes et sont prêts à les intégrer dans leur processus de décision. On retrouve le phénomène analogue chez les professions indépendantes.

⇒ *« Quand on a pas les 160 trimestres, quand on peut pas toucher le taux plein on a une décote sur la pension, sur l'âge ou sur la durée.*

⇒ *Ça doit faire mal de plus être coté... On perd 1,25 points par trimestre manquant. Mais ça permettait aussi de partir plus tôt pour ceux qui veulent. Au même titre qu'il y avait aussi des majorations. On parlait d'incertitude il y en a une... vous posez des questions et on peut pas répondre, qu'est ce qui se passe si je décide après avoir cotisé 41 ans de prendre ma retraite, qu'est ce que je perds entre maintenant et m'arrêter plus tôt... si je perds 2% ou 3% je sais pas si je pars avant. J'ai regardé sur Internet il y a un manque d'infos là-dessus personne ne peut me dire... » Dijon, 40-50 ans CSP AB*

⇒ *« Cela pourrait compléter avec dans infos complémentaires sur des possibilités annexes qui pourraient venir étoffer d'avantage la retraite, voir possibilité d'anticipation de la retraite pour l'âge, pour partir plus tôt par exemple moi c'est mon but...mais à taux plein. Moi je m'y connais pas c'est ça le problème. » Dijon, 40-50 ans CSP AB*

⇒ En revanche, pour les autres interviewés de la tranche d'âge intermédiaire, la date ne constitue une interrogation que sous l'angle de la prolongation de la durée de cotisation : qu'il s'agisse de motivations financières ou de méconnaissance des implications de la loi Fillon, ceux-ci envisagent en effet nécessairement la retraite sous l'angle du taux plein actuellement conditionné par un âge couperet. De fait, leur inquiétude se polarise sur « l'âge de la retraite » qu'ils voient différé.

## **IV. La préparation du dossier de retraite : une tendance à l'ajournement encore révélatrice de l'attitude face au système : des assurés en attente de prise en charge**

- ☞ *La constitution du dossier de retraite en tant que tel constitue un moment peu préoccupant : pour l'essentiel, les interviewés se posent dans une logique de report d'échéance et ne conduisent aucune démarche.*
- ☞ *Trois raisons principales motivent ce report : c'est tout d'abord le poids présumé des démarches administratives et d'autre part l'absence, plus objective, d'information des assurés en ce qui concerne leurs droits, les acteurs et les démarches à conduire. Par ailleurs, il existe également un « fantasme » de l'accompagnement de l'entreprise pour la constitution du dossier.*
- ☞ *Enfin, l'attitude face à la constitution du dossier est également largement fonction de la valeur d'exemple des proches, qui, dans ce contexte, demeurent la première source informelle d'information des assurés, avant même les instances officielles.*
- ☞ *Dans ce contexte, la plupart des assurés se prêtent à une collecte plus ou moins réfléchie des documents susceptibles de valider l'idée qu'ils se font du mode de calcul de leurs droits. Mais cette collecte reste associée à l'idée qu'on ne peut pas anticiper la préparation de son dossier lorsqu'on est actif. Cette posture s'avère assez fragilisante pour les populations soumises à des carrières fluctuantes ou complexes, dans la mesure où elles ne maîtrisent pas les « codes » de calcul de leurs droits futurs (ex. les conditions de validation d'un trimestre).*
- ☞ *De même, rares sont ceux qui entreprennent des démarches de familiarisation avec le système, plus simplement parce qu'ils en méconnaissent la possibilité : la consultation à tout moment du relevé de carrière est méconnue de la plupart des assurés, comme les possibilités de validations de services pour les fonctionnaires ayant eu une carrière de non titulaire, sauf sur prescription des proches.*
- ☞ *Au final, on ne peut aucunement conclure à un refus de responsabilisation des assurés : s'il apparaît clair qu'ils ne sont pas spontanément enclins à la pro-activité, il apparaît aussi que lorsqu'ils sont avertis, ils engagent les démarches et bénéficient de façon plus précoce d'un meilleur niveau d'information et d'appréhension globale du système.*

### **4.1. L'attitude face à la constitution du dossier : une nette tendance à l'ajournement**

#### **Des préoccupations limitées, une attitude largement distanciée**

La constitution matérielle du dossier de retraite en tant que tel constitue un moment peu préoccupant : pour l'essentiel, les interviewés se posent dans une logique de report d'échéance et ne conduisent pas de démarche proactive. Trois raisons principales motivent ce report : c'est tout d'abord le poids présumé des démarches administratives et d'autre part l'absence, plus objective, d'information des assurés concernant leurs droits, les acteurs et les démarches à conduire. On note par ailleurs que l'attitude face à la constitution du dossier est également largement fonction de la valeur d'exemple des proches, qui, dans ce contexte, demeurent la première source informelle d'information des assurés, avant même les instances officielles.

### **a. La prégnance des clichés et des réticences associés à l'univers administratif**

Une constitution matérielle qu'on imagine chronophage à deux titres :

► **Le poids des préjugés et des clichés associés spontanément à l'univers administratif :** manque de personnalisation, absence de suivi par un interlocuteur unique, obligation pour l'assuré de produire de nombreuses pièces avec des demandes morcelées... Cette dimension est plus nettement associée à la représentation de la CNAV.

*« On n'est jamais enclin à faire ce calcul.. vous savez, la Sécurité sociale, c'est l'administration avec un grand A. C'est un peu le repoussoir » Homme, 60 ans, retraitable, parcours simple*

*« il faut se préparer à retourner souvent au bureau de la CRAM » Marseille, plus de 50 ans, salariés du secteur privé*

*« Qu'est-ce qui rend anxieux ? Le nombre de papiers. Le volume. Les chiffres. Les colonnes. Le temps que ça va mettre avant d'être résolu. » Paris, 30-50 ans CSP BC parcours complexe*

*« Ça va être compliqué, c'est un parcours du combattant. Il faut faire des photocopies, ils nous renvoient les dossiers incomplets. Il faut avoir gardé tous ses bulletins de salaire. On sait qu'on va nous demander un tas de papiers. C'est long. Ils nous redemande 3 ou 4 fois les mêmes paperasses. » Paris, plus de 50 ans, CSP BC parcours stable*

► **L'image d'un univers atomisé dans lequel interviennent de nombreux acteurs :** la Cnav, les complémentaires, dont on sait qu'on en a changé au cours de sa vie professionnelle, les différences de régimes, et les services administratifs associés à la constitution du dossier : Assedic, Sécurité sociale... Ces dimensions sont plus largement soulignées par les personnes ayant eu des parcours professionnels complexes, morcelés et dont ils présument qu'ils vont alourdir « matériellement » presque « physiquement » leur dossier de retraite et le temps nécessaire à sa constitution.

*« J'ai découvert que j'avais plein de papiers qui valent de l'argent ; ces papiers quand j'ai regardé, je ne savais même pas à quoi ça se rattachait. Maintenant, il y a une certaine unicité parce que l'Arco et toutes ces boîtes se regroupent. Mais à l'époque, j'avais plein de papiers, qui venaient de plein de boîtes différentes ; des points qui valaient 0,65 francs, des points à 53,5 francs... »*

On note toutefois que ces préjugés sont nettement moins présents auprès...

► **des personnels de la Fonction Publique**

*« On ne sait pas si on a travaillé le temps qu'il faut, si on réunit toutes conditions pour partir, il faut faire une évaluation de ce qu'on va percevoir, et en fonction de ça savoir si on va partir. Après il faut rassembler les pièces pour le dossier. Mais en tant que fonctionnaires on n'en pas trop puisqu'ils ont déjà toutes les informations. » Marseille, plus de 50 ans, salariés de la fonction publique*

► **des personnes ayant commencé à constituer leur dossier ou ayant pris un premier « contact de reconnaissance ».** On constate d'ailleurs que les opérations mises en place par la Cnav en direction des assurés permettent de nettement faire reculer ces clichés.

*« A Marseille, dans chaque arrondissement il y a des agences de la CRAM, il suffit de les consulter, ils nous donnent les renseignements, il suffit d'y aller avec son numéro de Sécu. Au niveau des informations, c'est assez ouvert. La suite c'est sans doute plus compliqué, lorsqu'on s'aperçoit qu'il y a des trous ou des choses comme ça. Il suffit d'avoir un rendez vous, en plus ça ouvre très tôt. » Marseille, plus de 50 ans, salariés du secteur privé*

**b. Une attitude qui s'explique aussi par l'absence d'information sur les droits, de nature à anticiper la constitution du dossier**

Dans les groupes où les participants sont âgés de plus de 50 ans, les grandes étapes de la constitution du dossier sont relativement connues : courrier de sollicitation de la CNAV pour vérification du relevé de carrière puis demande d'estimation vers 58 ans. En revanche, auprès des assurés les plus jeunes, il existe une réelle méconnaissance des démarches à mettre en œuvre pour faire valoir ses droits.

En effet, pour la majeure partie d'entre eux, le dossier de retraite est constitué par l'entreprise, auprès des services des ressources humaines ou le cas échéant, dans les deux mois qui précèdent la demande de liquidation auprès de la Cnav et des complémentaires. Ces perceptions sont révélatrices de leur difficulté à imaginer que la période de départ puisse procéder d'un choix ; la demande des droits à pension restant bornée par un « âge de la retraite ».

*« Je pense qu'on va recevoir un courrier, de la CNAV c'est sûr, et de toutes les caisses complémentaires aussi. On doit recevoir certainement le dossier 6 mois avant : « vous allez partir à la retraite, voici les étapes à suivre. » Et pour ce qui est caisses complémentaires, je pense que c'est à moi de faire la démarche, et d'y aller. » Lille, CSP BC, 30-40 ans*

*« On est convoqué par le service du personnel ! Ils vont avoir toutes les années de service que vous avez fait chez eux, ils vous donnent un dossier, vous le remplissez, vous le rendez... sinon on va à la Sécu et à la caisse complémentaire. » Lille, CSP BC, 30-40 ans*

*« On va chercher d'abord un dossier à la CNAV, on le remplit, et il y a indiqué les éléments qu'on doit fournir. Pas besoin d'apporter ses feuilles de paye : on le marque chez soi. On doit renseigner les périodes de travail...La chronologie. Départs, Assedic, congé parental, ... : un relevé de carrière, quoi. » Paris, CSP AB, 30-50 ans, parcours complexe*

*« Est-ce qu'on n'est pas prévenu par les organismes ? Parce que tu cotises, donc ils savent que tu as cotisé tant de temps. Ceci dit, je cotise et je ne le sais pas plus qu'eux ! Il y a un manque d'information. » Paris, CSP BC, 30-50 ans, parcours complexe*

De même, peu d'entre eux connaissent les démarches à suivre :

- ▶ Peu d'entre eux savent vers qui ils devront se tourner pour la constitution du dossier.
- ▶ L'existence du relevé de carrière n'est pas connue des plus jeunes (27-30 ans), ni de la majeure partie des assurés de la tranche d'âge intermédiaire (30-40 ans) ;
- ▶ Si le relevé de carrière est connu, les assurés ne savent pas qu'il est accessible à tout âge. Lorsque c'est le cas, la demande a été sollicitée auprès de la Cnav sur les conseils d'un proche ; à l'exception des 40-50 ans du groupe de Dijon, qui l'avaient tous reçus systématiquement à 40 ans.

*« Vos années de travail, votre relevé de carrière qu'on a eu en en faisant la demande auprès de la caisse de retraite. On peut l'avoir dès 40 ans. Je l'avais demandé et je l'ai eu. Comme ça on voit s'il n'y a pas déjà des problèmes. Je ne savais pas qu'on pouvait l'avoir. Mais ça me serait utile parce que je ne sais pas où sont mes fiches de paye, je crois que je les ai toutes déchirées » Paris, plus de 50 ans parcours stable CSP BC*

- ⇒ Des démarches à conduire dont la connaissance est empirique, ou le cas échéant prescrite par l'entourage proche.
- ⇒ Une méconnaissance qui fragilise particulièrement les tranches d'âge intermédiaire, 40-50 ans, exposées à la réforme et ne parvenant pas à anticiper leur situation personnelle.

**c. Mais au delà des méconnaissances, des obstacles administratifs également : une anticipation qui n'est pas toujours matériellement possible**

Ce point de vue est plus largement souligné par les assurés de la tranche d'âge intermédiaire – proches de la cinquantaine et plus – qui évoquent en effet l'impossibilité matérielle d'anticiper la constitution du dossier à l'exception de la demande de relevé de carrière. Ces remarques portent essentiellement sur les complémentaires. Elles sont aussi le fait des fonctionnaires lorsqu'ils ont cherché à racheter des points.

*« Pour les complémentaires on ne vous donne ces renseignements que lorsque vous avez 58 ans. J'avais demandé à avoir des renseignements sur ce que j'allais toucher avant et ils m'ont dit que je devais attendre. » Paris, plus de 50 ans, parcours stables, CSP BC*

*« Pour les complémentaires, il n'y a que quand c'est demandé par la justice qu'ils vous renseignent. Par exemple quand j'ai divorcé, il a fallu que je prouve ce que j'allais avoir comme retraite complémentaire. Donc mon avocat a pu obtenir ce que je vais gagner avec la complémentaire. » Paris, plus de 50 ans, parcours stables, CSP BC*

*« A chaque âge, on peut s'y intéresser, c'est pas parce qu'on a 20 ans qu'on doit s'entendre dire qu'on peut pas avoir de réponse parce qu'on est trop jeune. C'est trop tard 40 ans, Nous on est concernés et on nous répond pas grand-chose mais alors les jeunes... » Dijon, CSP AB, 40-50 ans*

*« J'étais au CICAS, rue Janin et qui tient des permanences et qui m'ont dit avant 55 ans on ne peut rien faire pour vous ... Voilà. J'ai une vie un peu compliquée et une carrière compliquée et il y avait des erreurs flagrantes sur les relevés de points, et ils m'ont dit effectivement on peut faire dans erreurs effectivement c'est possible, que le fichiers de Tours n'avait pas la science infuse mais ils m'ont dit, on ne peut rien faire pour vous avant 55 ans parce que la démographie, est telle, qu'on a trop de travail actuellement, et c'est des consignes. Locales de la caisse de Côte d'Or » Dijon, CSP AB, 40-50 ans*

*« Moi je me suis battu pour avoir un numéro de téléphone pour avoir l'adresse où je pourrais racheter mes points d'emploi jeune...et c'est la galère pour avoir une adresse, alors on attends de voir...la sauce à laquelle on va être mangés. » Paris, 27-30 ans*

- ⇒ Des obstacles administratifs qui s'avèrent assez anxiogènes et décourageants pour les assurés proches de la cinquantaine, qui aimeraient pouvoir anticiper leur situation future.
- ⇒ Des freins qui vont plaider en faveur de la mise en place d'un système d'information sur la retraite plus suivi au cours de la vie professionnelle.

**d. Dans ce contexte, les comportements et les attitudes vis-à-vis de la préparation du dossier sont fortement influencés par la valeur d'exemple : le poids de l'expérience des proches**

Les attitudes sont fortement induites par l'expérience des proches, qui a valeur d'exemple : du bon déroulement de la constitution du dossier des proches dépend la perception des assurés. Ceci est particulièrement vrai pour l'estimation des droits futurs à pension : alors que beaucoup pensent qu'il s'agit d'un calcul « mécanique », nombreux sont les retraitables et les retraités rencontrés en entretiens individuels, qui rapportent que leur inquiétude s'est formalisée lorsqu'ils se sont aperçus que leurs collègues sur le départ ne parvenaient pas à obtenir d'information certaine sur leur pension future.

*« Moi, ça m'inquiète, mais ça ne m'intéresse pas : tel qu'on en parle dans les médias, ça va poser un problème, problème que je ne me posais pas jusqu'alors. Mais que je me pose là-dedans. Mais c'est loin, pour moi. J'aurai le temps d'y penser. En plus, la paperasse est facilitée, les démarches sont simples, alors ce n'est pas la peine de s'y prendre 20 ans à l'avance ! Ma mère qui est partie en retraite il n'y a pas longtemps, ça n'a pas été insurmontable. Je ne suis pas sûr que ce soit si simple que ça... Peut-être pour une personne qui est restée assez longtemps dans la même entreprise... » Paris, CSP BC, parcours complexes, 30-50 ans*

*« Le problème, c'est que vous savez vraiment ce que vous allez avoir seulement au moment de la liquidation. Mais quand c'est liquidé, c'est liquidé, on ne peut plus faire machine arrière et si la retraite ne vous convient pas, c'est trop tard ». Plus de 50 ans, CSP AB, en cessation d'activité, parcours complexe.*

De fait, en particulier auprès de la tranche des 40-50 ans, les comportements « préventifs » sont essentiellement motivés par les proches : parents et collègues qui s'avèrent les principaux canaux de prescription d'un examen anticipé du relevé de carrière.

*« J'ai fait le point sur... J'ai fait une simulation pour voir ce que j'allais percevoir, dans le service du personnel. J'ai regardé la retraite complémentaire que j'avais. Depuis 15 ans, j'ai pris également une assurance complémentaire personnelle, de manière à ne pas être surprise au moment de la retraite. Mais si je regarde autour de moi, les collègues s'en préoccupent plus ; moi, j'ai réglé ce petit problème, en me disant que si ce devait être un ou deux ans de plus, je les ferai. » Paris, CSP BC, parcours complexes, 30-50 ans*

*« Les parents, leur expérience, ça nous permet de nous organiser par rapport aux difficultés qu'ils rencontrent, ne pas tomber dans le même panneau. » Paris, CSP BC, parcours complexes, 30-50 ans*

e. **Au final, en fonction de ces différents paramètres, les assurés se distinguent selon plusieurs attitudes**

**1. L'auto-aveuglement** prémédité que l'on retrouve plus particulièrement chez les retraitables, les personnes en cessation d'activité dans des situations de sous-information manifeste concernant leurs droits. Cette attitude se retrouve aussi plutôt chez des personnes en situation financière difficile pour lesquelles le départ en retraite est très anxiogène (ex. ayant des charges ou engagements financiers en cours et qui repoussent l'échéance jusqu'à se faire « rappeler à l'ordre » par la Cnav).

*« quand j'y pense ; je préfère faire l'autruche » « moi, je ne m'inquiète pas, je crois que je n'en suis pas consciente en fait » Groupe des plus de 50 ans, parcours atypiques, en cessation d'activité  
« Pour moi la retraite, je sais pas trop. J'ai l'impression que je vais avoir un train de vie déjà qui se réduit. Donc voilà. mais c'est tout. ça m'inquiète un petit peu mais je réalise pas. Ben je ne sais même pas ce que je vais toucher. Je me suis retrouvé d'office à la retraite, j'ai pas eu le temps de me préparer. Parce que bon j'ai été licencié. C'est jamais agréable mais...bon je m'estime pas à la retraite, je dis préretraite, c'est plus facile. Pour le dossier, c'est vrai que je ne m'en occupe pas. Je suis négligent mais bon, j'ai quand même déjà, je suis allé à la mairie, ils ont de la documentation. Je sais qu'un jour ou l'autre, je le ferai. Il faudra que j'y pense réellement. » Homme 57 ans cessation d'activité parcours complexe ancien directeur administratif centre médical*

**2. L'insouciance** qui se retrouve chez les plus jeunes, mais particulièrement chez les personnes ayant eu des trajectoires complexes.

L'éloignement de la retraite joue autant que leur propre expérience qui tend à les faire relativiser : leur échelle de préoccupation étant très centrée sur le présent, ils se montrent peu soucieux de la constitution du dossier :

*« On est une génération à avoir connu le chômage, et ces accidents de la vie qui font qu'on ne pense pas à dans 25, 30 ans : on ne sait déjà pas ce qu'il y aura après-demain...Carpe diem.  
Parce qu'on en est loin !  
Pour l'instant, c'est jeté au fond d'un tiroir.  
De toute façon, avant 56 ans, on ne vous donne pas les infos parce que ça change tout le temps.  
Comme il y a tout le temps des réformes, à quoi ça sert ?  
On stocke les fiches de paye, et on les ressortira quand on s'y intéressera. » Paris, CSP AB, parcours complexe, 30-50 ans  
« Il y en a de plus prévoyants que d'autres. Et puis moi, je suis tellement persuadée que je n'aurai rien à la retraite, que j'en profite maintenant ! » Paris, CSP BC, parcours complexes, 30-50 ans  
« Encore une fois, ce dossier, quand est-ce que vous allez mettre le nez dedans ?  
6 mois avant la retraite.  
Avant ! Un ou deux ans avant.  
Si c'est bien organisé, 6 mois avant, ça suffit. Si on a tous les papiers, dans un classeur, classé. Ca sert à rien de regarder tous les ans ! » Paris, CSP BC, parcours complexes, 30-50 ans*

Une insouciance justifiée par le fait que l'entreprise prendra en charge la constitution du dossier : auprès de cette cible, en dépit du fait qu'il s'agisse de parcours complexes, aucun n'envisage d'être en cessation d'activité au moment de la demande de droits :

*« Dans beaucoup de sociétés bien structurées, la constitution du dossier de retraite se fait par le service du personnel, souvent. C'est quelque chose « clef en main » : quand vous quittez l'entreprise, on vous donne les coordonnées de votre caisse de retraite. » Paris, CSP AB, parcours complexe, 30-50 ans*

**3. La prévoyance** : on retrouve cette attitude chez les interviewés de professions supérieures dans la tranche des 30-50 ans, des personnes travaillant dans des structures dans lesquelles les services de ressources humaines sont présents sur la constitution du dossier. Les fonctionnaires, même jeunes, sont plutôt nombreux à se retrouver dans cette posture en raison des rachats auxquels ils sont sensibilisés par leur entourage.

*« Moi, j'ai commencé à m'en occuper parce que des anciens m'ont dit que quand j'aurai l'âge de la reconstitution de ma carrière, ce sera compliqué » Paris, plus de 50 ans, parcours complexe, CSP AB, en cessation d'activité*

*« On commence à s'inquiéter quand on voit les collègues calculer pour partir à la retraite. Ils ne savent pas exactement combien ils vont toucher quand on leur pose la question. Là, on se dit qu'il serait pas mal de se pencher dessus » Paris, plus de 50 ans, parcours complexe, CSP AB, en cessation d'activité*

**4. L'action contrainte** : dans les groupes des plus de 50 ans, la majeure partie des personnes interrogées ont reçu un courrier de relance de la Cnav et n'ont commencé leurs investigations à ce moment.

*« Quand j'ai dû m'occuper de mon relevé de carrière, il y a un an environ, parce que j'ai reçu un papier qui me disait : vous avez 58 ans, occupez vous de votre retraite. C'est la Sécu qui me l'a envoyé, la CNAV. J'étais étonnée que ce soit aussi tôt. » Paris, plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité, CSP AB*

*« Moi j'ai lu dans le journal local de la commune de se présenter à la mairie, je ne vois pas pourquoi parce que la mairie n'a rien à faire avec ça. Parce qu'il y a les services sociaux qui permettent aux gens de faire le point sur leurs retraites. » Paris, plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité, CSP AB*

*« En ce qui me concerne, ma municipalité met à disposition à certaine périodes et selon votre année de naissance une conseillère financière et juridique une fois par an, on reçoit un courrier pour nous sensibiliser. » Paris, plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité, CSP AB*

#### Au final,

- ⇒ Une attitude générale : la tendance à l'ajournement ; celle-ci étant à rapprocher autant d'une attitude face au système (un service qui « fonctionne » justifiant l'attente forte de prise en charge) que du manque d'information des assurés sur les démarches à conduire.
- ⇒ Un déficit d'information officielle justifiant le poids des canaux informels : collègues, parents... où l'expérience des proches prend valeur d'exemple et dont dépend au final l'attitude des assurés (pro-activité ou insouciance).
- ⇒ Un niveau d'information sur les démarches à conduire qui s'avère essentiellement empirique et donc meilleur auprès des plus âgés qui ont commencé à se préoccuper de la constitution du dossier.

⇒ Des préjugés à combattre dans des registres différents :

- pour tous, les clichés administratifs,
- pour les plus jeunes et pour les fonctionnaires : le fonctionnement des rachats. Le préjugé majeur de cette tranche d'âge étant que l'on doit attendre l'approche de la retraite pour procéder à ces démarches. Un préjugé qui doit plus largement être rapproché de la méconnaissance des assurés sur les conditions de validation d'un trimestre de travail.
- pour les assurés de la tranche d'âge intermédiaire, 40-50 ans, l'inutilité d'anticiper la constitution du dossier et l'impossibilité d'accéder aux informations les concernant (ex. le relevé de carrière inaccessible jusqu'à la demande de constitution du dossier),
- pour les assurés de plus de 50 ans : la nécessité de démarcher toutes les caisses complémentaires pour constituer le dossier, l'impact de la réforme sur l'âge de départ.

⇒ Au final, pour tous, la nécessité de faire connaître l'existence de sources susceptibles de répondre à ces questions quel que soit l'âge des assurés : la présomption d'un refus de s'occuper des actifs non retraitables de la part des acteurs en présence (préjugé qui sert aussi d'alibi à l'ajournement mais qui concerne moins la tranche des 40-50 ans). Par ailleurs, le site internet de la Cnav n'est pas connu et en aucun cas spontanément cité comme une source susceptible d'apporter ces réponses, de même que la présence de sites officiels permettant de clarifier les dispositions mises en place par la réforme.

⇒ Une logique d'information qui devra nécessairement passer par une action de communication de la part des acteurs en présence en raison du manque de proactivité des assurés.

#### **4.2. Le dossier de retraite idéal : un exercice symptomatique de la disparité des niveaux de connaissance et de la représentation que se font les interviewés du mode de calcul de leurs droits**

Avant d'aborder les comportements des assurés en matière de constitution du dossier, il convient de cerner ce qu'ils entendent lorsqu'ils parlent de leur « dossier matériel ».

##### **Du déversoir au dossier « tiré au cordeau » : une première illustration de l'attitude des assurés**

La description du dossier en lui-même est relativement symptomatique des différentes attitudes rencontrées. C'est d'abord un dossier que l'on ouvre rarement, la plupart du temps pour y mettre un document, tels les points de complémentaires, non pour s'y plonger. C'est aussi un dossier bien à part, à la fois associé aux papiers administratifs (« comme la Sécu ») et aux papiers « de longue durée », à l'instar des prêts à long terme.

Le classement des documents qu'il contient semble tenir d'une plus ou moins grande capacité à se projeter dans le moment où l'on devra s'y mettre vraiment : pour certains c'est un carton qui tient autant de l'accumulateur de points que du déversoir, pour d'autres c'est un véritable dossier que l'on imagine pleinement opérationnel le moment venu.

### **Un contenu illustratif de la représentation que les Français se font du mode de calcul de leurs droits**

Le contenu de ce dossier montre également les priorités accordées aux éléments rentrant en ligne de compte. Tout d'abord, pour l'ensemble des participants, faire son dossier de retraite, c'est composer son versant administratif, le dossier capitalisation étant clairement différencié et rangé dans la partie bancaire des papiers.

*Pour tous les interviewés, le calcul de la retraite est principalement fonction de la carrière professionnelle.*

En priorité apparaît naturellement ce qui ressort de l'activité » professionnelle. Pour tous, la base du dossier c'est le bulletin de salaire, en tant que preuve « irréfutable » de la cotisation (on voit d'ailleurs parfois qu'elle est celle de la non cotisation de l'employeur).

Particulièrement pour les populations les plus fidèles à l'équation retraites = « dû mérité », il est également la base essentielle et la plus sûre du calcul de future retraite, puisque celle-ci est une somme – à la fois somme arithmétique et somme des efforts accomplis.

*Les relevés de points des complémentaires : une attitude différenciée selon le poids présumé du « complément » dans le calcul final de la pension*

Les relevés de points des complémentaires vient en second dans cette énumération mais en est aussi parfois le grand oublié. Leur arrivage plus ou moins régulier au long de la vie constitue au bout d'un temps une routine qui s'éclipse très facilement. Si l'on sait pertinemment que le point de complémentaire participe du calcul final, sa part est plus ou moins valorisée. Portion congrue pour les uns (il vient en complément comme son nom l'indique), part qui a une importance croissante par rapport à une retraite de base qui se réduit de plus en plus, pour les autres. Cette attitude est surtout le fait des cadres et des indépendants. Il peut être par ailleurs difficile à apprécier, marqué par un caractère très abstrait, autant dans sa finalité (que représente au juste un point, qu'en fait-on au final ?) qu'en termes de conversion financière. Il n'est pas au bout du compte un repère évident de la carrière.

*Les justificatifs des « événements de la vie » : un inventaire très illustratif de la méconnaissance des assurés sur le fonctionnement des systèmes de majorations, conduisant dans certains cas à une attitude très prudente.*

Viennent ensuite ce que l'on pourrait qualifier de « comblements des vides » échappant quelque peu à l'activité professionnelle propre. Les assurés réunissent des éléments sans bien savoir à quoi cela va servir. Il s'agit ici de remplir les cases correspondant à des événements de la vie hors travail : indemnités maladie et chômage, service militaire, naissances. Jusqu'à 40 ans, les assurés y ajoutent les justificatifs des études supérieures et les attestations de stages professionnels : des « certificats » que l'on conserve au cas où « *la réforme validerait les années d'étude* ».

*Enfin, le relevé de carrière : premier document de l'ouverture officielle du dossier de retraite*

Concernant le relevé de carrière, on enregistre deux perceptions. D'une part celle de quarantenaires Parisiens ou Dijonnais (ayant bénéficié d'un envoi anticipé dans le cadre d'une expérience pilote ou l'ayant sollicité sur les conseils d'un proche pour le cas des Parisiens), d'autre part celle de retraitables en ayant fait la demande.

Dans le premier cas, le relevé de carrière est considéré comme un premier contact très positif avec son futur dossier de retraite. Il permet en effet d'ouvrir un dossier que l'on préfère parfois laisser fermé – on se dit qu'on n'a pas l'âge, on est inquiet de ce qu'un examen trop précoce pourrait révéler. C'est en quelque sorte un déclic qui oblige à regarder certaines vérités en face : « *ça m'a obligé à y rentrer et je me suis aperçu que il y avait des trous dans ma carrière* » (Paris). Il peut en outre permettre d'opérer une réorientation professionnelle ou financière.

Dans le deuxième cas, on est dans la normalité de l'approche de la fin de carrière, et le relevé de carrière constitue à ce moment le début de la vraie constitution de son dossier, c'est en quelque sorte le premier geste vers la pension.

Dans les deux cas, le relevé de carrière constitue un document finalisé et certifié : ce qui y est écrit est, après validation de l'assuré, la réalité de la carrière sur laquelle sera basé le calcul du montant de la retraite. C'est donc un document dont on attend beaucoup en termes de fiabilité. Cette fiabilité établie, c'est aussi un document « purgeur », en ce sens qu'il concentre l'ensemble de l'information passée et permet de nettoyer le dossier : « *on peut enlever tous les bulletins de salaire* »

#### **Au final,**

- ⇒ Un dossier que l'on décrit comme volumineux (« une caisse, un carton, une valise ») et dont l'importance « physique » témoigne de l'anxiété latente des assurés :
- ⇒ le moment de la constitution du dossier sera pénible et chronophage ;
- ⇒ l'assuré présume qu'il aura la charge de la preuve auprès des instances officielles et tend en général à « tout conserver » à cet effet ;
- ⇒ les pièces conservées sont illustratives du manque de maîtrise des assurés concernant le mode de calcul de leurs droits : en l'absence d'information claire, ils préfèrent tout collecter.

### **4.3. Récits d'expérience : de la collecte aveugle à la prise de contact précoce, des comportements qui soulignent la nécessité d'une prise en charge**

Concernant plus matériellement la préparation du dossier administratif, les interviewés ne sont pas égaux : le clivage d'âge (ou plus exactement de proximité de la cessation d'activité) reste le plus structurant. Plus on se rapproche de la retraite, plus en effet on est exposé à de nombreuses sources d'information. L'effet générationnel joue également dans la sphère professionnelle : la situation de salariés du même âge – collègues, amis – prenant valeur d'exemple. Dès lors, plusieurs comportements peuvent être associés à chacune des attitudes décrites ci-dessus.

#### **a. En préambule, l'état d'avancement de la préparation selon l'âge des interviewés**

Afin de donner une idée aux responsables du projet de l'état d'avancement de la préparation du dossier de retraite selon l'âge des personnes rencontrées, on peut les scinder en deux populations.

Dans l'ensemble des groupes et entretiens auprès des personnes âgées de plus de 50 ans, indépendamment de la complexité du parcours et du fait d'être encore actif en poste ou en cessation d'activité, on constate que l'essentiel des interviewés dispose d'une reconstitution de carrière. En revanche, la majeure partie d'entre eux sont en attente d'informations complémentaires en ce qui concerne la reconstitution de leurs droits acquis auprès des complémentaires. Peu l'associent au fait que leurs droits ne leur seront versés qu'à compter de leurs 65 ans.

En revanche, ils ne sont que rares à disposer d'une estimation de leurs droits : seuls deux personnes travaillant dans de grandes entreprises ayant pris en charge la constitution de leur dossier rapportent qu'elles en ont bénéficié.

En ce qui concerne les plus jeunes, la proactivité est peu présente : sur l'ensemble des personnes rencontrées dans les cinq groupes conduits auprès des 27 à 50 ans, pas plus de 5 personnes sur les 50 rencontrées en font une demande par leurs soins. Toutefois, à Dijon, l'ensemble des quarantennaires ont reçu une reconstitution de leur carrière.

**b. Des comportements qui restent toutefois à observer à travers le prisme de l'attitude des assurés**

*Chez les jeunes et jusqu'à 50 ans, une tendance à la collecte de plus en plus associée à la préparation du dossier en fonction de l'âge*

Dans l'ensemble des groupes des personnes âgées de moins de 50 ans, la tendance est à la collecte irréfléchie des pièces citées ci-dessus. Ce comportement est à la fois le fait des personnes qui sont dans une posture d'insouciance face à la constitution administrative et des personnes qui sont dans la logique d'auto-aveuglement.

Les jeunes salariés, récemment entrés dans la vie active sont relativement sereins. La cessation d'activité semble lointaine, les préoccupations immédiates sont davantage axées sur la construction de la carrière que sur les conditions de sa sortie, l'épargne est envisagée comme un moyen d'améliorer son niveau de vie immédiat plus qu'à la retraite en tant que telle.

Aussi, en ce qui concerne le dossier de retraite, la tendance est à la collecte véritablement irréfléchie : l'accumulation de documents s'effectue essentiellement sur prescription des parents. Les pièces sont davantage collectées pour leur importance administrative dans l'absolu (en cas d'emprunt, le salarié sait qu'il devra justifier de ses revenus par exemple) que véritablement dans l'optique de la constitution future du dossier de retraite. Exemple symptomatique, le relevé de points des complémentaires, que le jeune salarié n'associe à la retraite que lorsqu'il lui est expliqué : ainsi, s'il n'est pas associé à une démarche pédagogique de la part des caisses émettrices, il n'est conservé que par pure précaution, sans susciter plus de curiosité sur son utilité.

Les salariés d'âge moyen, entre 40 et 50 ans, ont plus de raisons objectives de se préoccuper de leur dossier de retraite : les événements de la vie – enfant, mariage, divorce, éventuellement maladie, apportent une autre vision de son avenir, sinon plus inquiète du moins basée sur des considérations financières et matérielles. « A quelle retraite aurais-je droit ? » est une question que l'on se pose avec plus d'acuité dans cette période, pour de multiples raisons : charge de famille, l'ambition professionnelle et l'espoir d'un meilleur salaire décroissent.

Dès lors, on commence à s'inquiéter d'éventuels « trous » dans sa carrière, de l'éventuelle obligation de travailler plus longtemps, le débat sur les retraites avivant bien naturellement ces interrogations/incertitudes.

La collecte des pièces est davantage effectuée dans ce cas dans la perspective de la retraite : on projette davantage l'impact de sa carrière professionnelle sur les droits futurs, même sur fond d'incertitudes liées à la réforme. C'est dans ces tranches d'âge que les femmes maîtrisent sinon bien dans ses implications pratiques, en tout cas dans son concept, le système des majorations familiales.

### Au final,

⇒ Ce comportement de collecte doit plus largement être rapproché de la méconnaissance du système. Il n'est pas rationalisé, puisque les assurés n'établissent pas de relation directe entre la raison d'être de ces pièces justificatives et le fonctionnement du système.

⇒ A titre d'exemple, auprès des moins de 50 ans, peu de personnes savent que la dernière caisse complémentaire cumule l'ensemble des points acquis au fil de la carrière et que les relevés de points permettent de vérifier que cette reconstitution est exacte.

⇒ Il en va naturellement de même pour le relevé de carrière de la Cnav, où les assurés qui n'en ont jamais vu (ce qui est le cas de la majorité des assurés de moins de 50 ans), ne savent pas sur quelle base un trimestre est validé.

### La préparation anticipée de la retraite : les comportements associés à la prévoyance

On peut ici déceler plusieurs cas de figure : l'analyse anticipée du relevé de carrière, les demandes de validation de services qui concerne les fonctionnaires, la demande d'estimation des droits futurs pour certains retraitables.

#### - *La demande anticipée d'un relevé de carrière*

Cette démarche proactive concerne des cas marginaux dans les groupes des moins de 50 ans (exception faite du programme pilote de Dijon où l'ensemble des interviewés a reçu le document de la Cnav dès la quarantaine). La prescription s'effectue la plupart du temps sur les conseils des proches et semble un peu plus répandue pour les salariés ayant connu des parcours professionnels complexes.

Au delà de 50 ans, la demande s'effectue plutôt par inquiétude pour l'avenir. Dans certains cas, il s'agit d'une logique de positionnement (combien de temps me reste-t-il à travailler ?), ce qui est plutôt vrai pour les actifs en poste et avec souvent la même logique de prescription de l'entourage.

*« A cette époque là, je me suis rendue compte que je ne savais rien. Que je ne savais pas combien de trimestres il fallait travailler, je ne savais même pas qu'il fallait un âge et un nombre de trimestres alors j'ai commencé à me renseigner » Paris, plus de 50 ans, parcours atypiques, en cessation contrainte d'activité, CSP AB*

*« J'en ai reçu un à 50 ans mais c'est parce que je connaissais quelqu'un. » Marseille, plus de 50 ans, actifs en poste, salariés du privé*

*« J'ai parmi mes relations une personne qui est chef de département retraite, qui m'apporte des documents à la maison et on planche, il faut s'y intéresser. Mais je n'ai pas du tout envie de m'arrêter. » Marseille, plus de 50 ans, actifs en poste, salariés du privé*

On note toutefois pour les personnes en cessation contrainte d'activité, qui en disposent plus souvent que les actifs en poste au même âge, que la demande ne correspond pas à une même logique de pro-activité. La démarche est préconisée par l'entreprise (dans le cadre d'un plan social, d'un départ négocié en pré-retraite, sur les conseils des Assedic...) et consiste à établir un premier bilan d'orientation afin de connaître ses droits à la retraite.

*« Moi je suis allée rue Georges (Cnav Marseille), j'ai mon relevé de carrière, j'ai réuni tous mes bulletins de salaire, pour mes retraites complémentaires je me suis un peu activée suite à ce plan social qui se prépare dans mon entreprise. » Marseille, plus de 50 ans, actifs en poste, salariés du privé*

*« Moi, j'ai demandé parce que j'ai changé souvent de boulot et de patron, donc ça m'aide à vérifier si les éléments coïncident avec les leurs. Une personne qui travaille toujours chez le même employeur n'a pas les mêmes soucis que quelqu'un qui aura travaillé chez 3, 4 employeurs différents dans une année, par exemple. Il y a des périodes où je reçois 6 fiches de paye par mois, en emploi-service, donc... c'est beaucoup plus lourd ! C'est pour ça que je demande régulièrement des relevés. » Paris, 30-50 ans, CSP BC, parcours complexe*

*« Quand on est dans une mauvaise situation, on a envie de savoir si on va mieux s'en sortir avec la retraite, et quand est-ce que je pouvais la prendre parce que je n'avais aucune explication claire, que ce soit de la part de mes collègues ou des comptables. Je suis alors allé demandé un relevé de carrière. » Paris, plus de 50 ans, CSP AB, parcours complexe, en cessation contrainte d'activité*

- *La demande de validation de services (rachat de périodes effectuées en tant que non titulaire de la fonction publique)*

Elle est citée par tous les fonctionnaires présents dans les groupes, dans la mesure où elle constitue une large interrogation. Toutefois, tous n'ont pas entrepris de démarches. D'une part, ne sont éligibles que les fonctionnaires ayant effectué des services de non titulaires. D'autre part, il apparaît que d'une administration à une autre, les fonctionnaires sont plus ou moins systématiquement prévenus de cette possibilité. Aussi, ce rachat dépasse les clivages d'âge mais semble plutôt fonction de la structure dans laquelle le salarié travaille. Certains l'ont aussi fait sous l'impulsion de canaux informels - les collègues - qui se placent en contrepois d'un déficit d'information déploré.

*« Chez nous ceux qui sortent d'écoles à l'heure actuelle, et qui ont été emplois jeunes avant, donc ceux qui sont en passe d'être titulaires ont été emploi jeunes avant, et l'administration a enfin pris conscience du problème. Maintenant elle envoie un formulaire tout de suite, pour ceux qui sortent d'école, si vous avez été emploi-jeunes téléphonez-nous et on fera les procédures en temps que telles. Mais moi, je suis 3ème promotion d'emploi jeunes. J'ai rien moi ! c'est à moi de me débrouiller. Ce sont les collègues qui m'ont expliqué les rachats de points » Paris, fonctionnaire 27-30 ans*

*« Moi, j'ai racheté des points de mes années de surveillante, c'était cher, ça m'a coûté 500 F tous les mois ça m'a coûté 10.000 francs mais aujourd'hui, je regrette pas et j'ai une collègue qui ne l'a pas fait quand elle a calculé sa retraite il y a 2 ans... c'était une retraite de misère et elle en revenait pas et en fait elle avait rien racheté...Mais je l'ai su par des collègues, c'est eux qui me l'ont dit » Dijon, 40-50 ans, CSP AB, en poste*

*« Moi j'ai le sentiment que ce soit en interne ou officiel, l'information, sur le rachat des points circule dans la fonction publique et pas dans le secteur privé. La preuve...Il faut le chercher. Il faut en parler que ce soit par des collègues ou des parents... » Paris, fonctionnaire 27-30 ans*

*« Ça se dit, chez les enseignants, quand les gens ratent un concours, tu rachètes les points. On leur dit entre collègues. Si on cotise au taux de surveillant c'est pour cotiser au taux titulaire. » Dijon, 40-50 ans, CSP AB, en poste*

*« On nous demande parfois si il y a des rachats de points si on n'a pas le nombre d'années, on ne sait pas si c'est intéressant, si ça vaut le coup de l'investir. » Marseille, plus de 50 ans, fonctionnaires, en poste*

*« Il y a des administrations qui nous faisaient racheter nos années automatiquement, mais je me suis aperçue que dans certaines administrations ils ne le disaient pas aux personnes et certains ont été obligés de racheter leurs années 2 ans avant de partir en retraite et là ça devient très cher ». Marseille, plus de 50 ans, fonctionnaires, en poste*

- *La demande d'estimation des droits futurs pour certains retraitables*

Ce dernier point ne concerne que de rares profils qui se recrutent...

- chez les cadres et qui ont tendance à davantage s'inquiéter du montant de leur complémentaire sur laquelle ils comptent de façon plus essentielle,
- les personnes ayant travaillé dans de grandes entreprises qui les ont accompagnés dans la constitution de leur dossier, notamment dans le cadre d'un départ en pré-retraite.

Auprès de ces personnes, l'estimation des droits futurs intervient quoiqu'il en soit en fin de parcours professionnels et ces personnes sont le plus souvent les plus âgées (58-60 ans).

*« Je me suis renseigné parce qu'ils voulaient faire une simulation dans ma boîte. C'est une grosse boîte américaine, un laboratoire, on doit être 25 000 employés dans le monde, environ 1500 en France. Ils nous ont demandé nos relevés de carrière des précédents emplois et ensuite j'ai reçu un bilan de ce que je toucherais si j'étais à taux plein. »  
Marseille, plus de 50 ans, salariés du secteur privé*

*« C'est la boîte de mon mari qui s'est occupé de mon bilan de carrière et des calculs prévisionnels de ma retraite. Il travaille dans le pétrole, chez BP. » Marseille, plus de 50 ans, salariés du secteur privé*

## V. Le récit d'expérience des retraitables et des retraités : un relatif démenti aux préjugés des « actifs » mais où les assurés demeurent très captifs et demandeurs de prise en charge

- ☞ *L'expérience des retraitables et retraités indique ...*
- ☞ *La relative absence de l'entreprise comme accompagnateur à la préparation de la retraite*
- ☞ *La faible proactivité des assurés qui commencent à constituer leur dossier sur sollicitation de la Cnav avec un niveau de satisfaction assez important, renforcé par le décalage entre la difficulté présumée des démarches et leur réalité.*
- ☞ *Un niveau de satisfaction très différencié en ce qui concerne le contact avec les caisses complémentaires, en raison notamment de la méconnaissance des assurés sur leur mode de fonctionnement.*
- ☞ *Des perceptions contrastées quant à la reconstitution de carrière qu'il s'agisse des complémentaires comme de la Cnav : les assurés ayant eu des parcours les plus rectilignes rencontrent peu de difficultés administratives quand les personnes ayant eu des trajectoires plus complexes se retrouvent dans de plus grandes difficultés, toutefois essentiellement circonscrites à la reconstitution de carrière.*
- ☞ *Pour la Cnav, la consultation anticipée du relevé de carrière permet de minimiser ces écueils. Rares sont ceux qui en avaient la connaissance ; en revanche, lorsque c'est le cas, (sur prescription d'un proche), les assurés sont conscients d'avoir minimisé les difficultés, ce qui plaide largement en faveur de la généralisation de cette démarche.*
- ☞ *Surtout, la constitution du dossier indique que cette cible découvre tout à fait empiriquement le système : le meilleur niveau d'information de ces personnes comparé aux actifs de la tranche d'âge intermédiaire, est autant attribuable à leur plus forte préoccupation qu'à leur découverte empirique des rouages de la retraite. Or, si certains comprennent le mode de calcul de leurs droits et y voient rétrospectivement un motif de regret de ne pas avoir pris de dispositions financières par ailleurs, d'autres demeurent tout à fait captifs. Il en résulte un questionnement sur la volonté de la puissance publique de s'engager dans ce type d'information.*

### En préambule : un moment marqué par le manque d'accompagnement de la part des entreprises

Si les actifs ont pour une large partie d'entre eux tendance à penser que l'entreprise les accompagnera au moment de la retraite, ce premier point est largement démenti par les retraitables et les retraités. De fait, beaucoup ne sont plus actifs au moment de leur demande, ce qu'ignorent voire n'anticipent même pas pour les plus jeunes ; mais le cas échéant, à de rares exceptions près, l'entreprise offre peu d'accompagnement. En effet, une personne en groupe et une personne rencontrée en entretien individuel ont disposé d'un accompagnement les aidant notamment à mieux comprendre les démarches à suivre et le fonctionnement des différents acteurs. Mais pour l'ensemble des personnes rencontrées, les démarches s'effectuent sans le secours de l'entreprise.

« j'imagine que, bon 30 ans dans une même société, et une grosse de surcroît m'ont peut être très mal éduquée à ce niveau là. Je serai tentée de...non mais elle m'a déformé parce que peut être que je m'imagine que c'est partout comme ça. Mais c'est peut être pas vrai. Quelqu'un qui travaille dans une toute petite structure à mon avis il n'est pas informé bien souvent de ...sa situation. » Femme 59 ans, responsable de formation, partie dans le cadre d'un plan social, en attente de la retraite

## **5.1. Un manque d'accompagnement qui explique la nécessité de la prise en charge par la Cnav : une mission jugée bien remplie par les assurés**

### **a. Une démarche rarement proactive mais plutôt enclenchée par la sollicitation de cet acteur**

Compte tenu du manque d'accompagnement des entreprises et par ailleurs du manque de proactivité des interviewés, la majeure partie d'entre eux ne commencent à se renseigner que suite au courrier de sollicitation de la Cnav. La plupart du temps, ce moment correspond également à une prescription d'un proche, d'un collègue dans une situation analogue, mais certains avouent qu'ils n'auraient pas engagé la démarche spontanément.

« Je n'y ai pas pensé avant qu'on vous envoie un courrier en vous disant que vous approchez de l'âge fatidique et qu'il faut commencer à vous organiser...Logiquement à vos 58 ans. Deux ans avant. Moi j'y ai pas répondu tout de suite. J'ai bien mis 8 à 10 mois avant de commencer. Bon il faut quand même que je fasse quelque chose... C'est vrai que sinon j'y aurai pas été de moi même. Je crois pas, ça me serait pas venu à l'idée de me dire « J'ai 58 ans, il faut que je fonce »... » Homme, 60ans agent de voyage au chômage, parcours complexe, en attente de la retraite

### **b. Un niveau de satisfaction à l'égard du contact qui tranche nettement avec les préjugés des assurés**

Si les perceptions en spontané soulignent les freins habituels liés à la perception du service public et de l'administration, les assurés ayant concrètement engagé des démarches se montrent pour la grande majorité d'entre eux agréablement surpris suivant un phénomène classique dans l'univers :

« Alors, quand on y pense la première fois, ça paraît pas spécialement facile ». Homme agent de voyage, cessation d'activité, parcours complexe

« Un jour je vois...j'avais 52 ans, je vois un papier de la CNAV, qui disait « si vous voulez faciliter votre liquidation de retraite, à partir de 55 ans, commencez à demander votre bilan de carrière etc. » C'est ce que j'ai fait. J'ai demandé à la CNAV. Alors là j'étais pétri d'admiration devant la CNAV. J'étais ...on parle souvent de la sécu en disant « ou là c'est une espèce de machine », je suis allé dans ma mairie, dans le 7ème. J'ai donné le numéro de sécu et en dix seconde est sorti mon relevé de carrière. « Monsieur, vous regardez et s'il y a des erreurs, vous rectifiez » .... » 63 ans consultant retraité

**c. Des démarches supposés plus complexes qu'elles ne le sont dans la réalité...**

Autre signe tangible de la méconnaissance des interviewés sur le fonctionnement de la constitution du dossier : la surprise des assurés à découvrir une démarche assez simple et opérationnelle matérialisée par le relevé de carrière. Cette étape concrétise pour les retraitables l'idée, méconnue de beaucoup, que la Cnav dispose de l'essentiel des informations les concernant et qu'ils n'auront donc pas la charge de cette reconstitution.

*« Normalement, c'est le seul service public qui marche bien, parce que j'ai écrit dans la même semaine à tous ces organismes là et c'était les seuls à me répondre sous huit jours. Les autres ça a pris 3 semaines. Bon ils me donnaient un relevé, j'étais sidéré mais c'était exact. C'était très fiable. Je me suis pas amusé à pointer mois par mois. » Retraitable, chef d'entreprise, 61 ans trajectoire complexe*

*« C'est pas très difficile mais parfois c'est un peu compliqué pour la constitution du dossier. Non, d'abord on est très bien guidé. La CRAM, je dois dire qu'on est très bien reçu et on est très bien encadré. Maintenant quant à la recherche de certains papiers qui font défaut, là il faut un petit peu se battre au niveau des courriers, des coups de téléphone et même parfois il faut se déranger. » Retraitable, femme, 60 ans, secrétaire administrative, trajectoire complexe.*

*« PAR contre ils sont très bien à la sécu. C'est très rapide. J'avais même été étonné. Parce que je l'avais demandé un relevé de carrière et je crois que 15 jours après j'avais tout. Non c'est très bien. C'est très bien fait, j'ai toutes les périodes, j'ai des périodes de blanc, en 90, je dois les renseigner. » Homme 57 ans cessation d'activité ancien directeur centre hospitalier*

**d. ... Avec des difficultés qui restent essentiellement circonscrites à la reconstitution de carrière et qui touchent plus fortement les carrières complexes**

Les obstacles rencontrés consistent essentiellement en la difficulté à retrouver des justificatifs a posteriori. Elles concernent « quantitativement » autant les personnes ayant rencontré des trajectoires professionnelles accidentées ou linéaires et sont en tout cas autant mentionnées par les personnes ayant eu des parcours complexes que celles ayant connu des parcours plus linéaires. Les cas de figure les plus communs sont :

*L'absence de déclaration de l'employeur*

*« J'ai pas eu trop de problèmes. Non il n'y a que pour une boîte, ils avaient dû faire leur trucs, bon ce sont des gens spéciaux. Bon... il avaient pas dû faire leur déclaration, donc il y avait des trous. Mais j'avais mes justificatifs d'embauche et tout ça » Retraitable, chef d'entreprise, 61 ans trajectoire complexe*

*« Mais c'est une époque où la réglementation n'était pas très, très précise ce qui fait qu'il y a des trous dans mon parcours professionnel. On était employé mais c'était pas toujours bien déclaré. Je m'en suis rendu compte quand j'ai fait le récapitulatif de ma situation de carrière. Il y a des période que j'ai pas retrouvées, des feuilles de paie que j'ai moi pas conservées parce que je suppose qu'elles m'ont jamais été données en fin de compte. » Homme agent de voyage, cessation d'activité, parcours complexe*

## Un changement d'employeur ou de structure

*« Les difficultés, c'est par exemple quand on a eu des périodes de cessation d'activité. On fait des courriers en premier lieu, on vous renvoie des papiers et puis ça s'étire dans le temps...C'est un petit peu lourd. Mais par rapport à l'établissement du dossier avec l'organisme de retraite, là euh, le contact est relativement rapide et sympathique. Après c'est les employeurs, plus ou moins, certains non, mais d'autres se font plus ou moins tirer les oreilles quoi. »  
Retraitable, femme, 60 ans, secrétaire administrative, trajectoire complexe.*

*« Vous savez, il ne suffit pas de grand chose... moi, j'ai travaillé dans un grand groupe mais dans une nouvelle division et la SS n'avait pas enregistré. C'est aussi bête que cela ! » Homme 61 ans, retraitable, conseiller en gestion, parcours linéaire*

## La disparition d'une entreprise

*« Moi ça m'est arrivé, je suis allé jusqu'à passer en recours au tribunal de Nanterre et on ne les a pas trouvés. Ils ont disparu. J'ai perdu 8 trimestres parce qu'ils n'avaient pas cotisé à l'URSSAF alors que j'ai les certificats de travail. »*

*« Sinon, on peut ne pas retrouver une entreprise qui a déménagé, qui fait faire ses feuilles de paie par un sous traitant. On se renseigne à la mairie pour avoir des renseignements pour les recours. »*

Toutefois, si ces écueils sont rencontrés autant par les personnes ayant eu des trajectoires linéaires que complexes, l'incidence sur le calcul de leur retraite n'est pas la même. Aussi, pour beaucoup de personnes ayant rencontré des périodes d'activité non renseignées en début de carrière, l'incidence sur le montant de leur pension leur apparaissant marginale, elles n'ont pas poursuivi plus avant leurs investigations. En revanche, ces difficultés sont beaucoup plus importantes pour des personnes ayant multiplié les postes et qui découvrent tardivement qu'elles n'ont pas le nombre de trimestres requis.

*« Il y a des périodes que je peux pas retrouver donc elles sont pas comptabilisées. Bon j'ai pas le nombre de trimestres suffisants. C'est à vous de... les retrouver. Donc ça, je trouve pas ça normal parce que surtout sur des périodes concernées... où ces indexations n'étaient pas obligatoires. Je vois mal comment des gens qui auraient subi un sinistre par l'eau, le feu, peuvent retrouver tout ça. Il y a la bonne foi après ! Il faut quand même remonter le temps, hein, déjà dans la tête, il faut se souvenir de ce qu'on a pu faire à tel moment. C'est loin d'être évident. Bon les générations d'aujourd'hui qui vont partir ont peut être eu la chance d'avoir pas trop d'employeurs mais je m'imagine mal ceux qui rentrent maintenant ou qui sont rentrés il y a 10 ans » Homme 60 ans agent de voyage au chômage, en attente de retraite, parcours accidenté*

*« Moi ça a été un casse tête. Surtout pour...par exemple pour la CNAV. D'abord je suis tombé sur une femme très sympa qui m'a mis à l'aise et en plus elle était très pro. Elle s'arrachait les cheveux. Représentant c'est quelque chose. Quand vous avez 30 patrons dans votre vie, croyez moi qu'il faut... et tout était ...à la CNAV tout était ciblé, il y avait très peu de blancs. Mais il y en avait quand même. Et heureusement, c'est pour ça qu'il faut garder...j'ai une fille je lui dit « il faut garder ses fiches de paies, ses attestations, tout vraiment tout. Parce que pour moi ça a été un casse tête. » Homme 63 ans VRP retraité*

**e. Il en résulte une attente forte d'accompagnement et de personnalisation du conseil**

De fait, auprès de ces cibles qui multiplient les rendez-vous, l'attente d'un suivi personnalisé est plus importante

*« Alors la première fois ce qui paraît compliqué c'est la manière dont on vous aborde pour constituer le dossier en fin de compte parce que, bon on vous parle comme si vous étiez déjà dans le business. Alors qu'on n'est pas initié. »*

*« J'ai trouvé une chose bien faite c'est que par contre ils arrivent à vous trouver des rendez vous individualisés quand même donc de ce côté là c'est pas mal ; par contre ce qu'il manque c'est un système de référence quand vous commencez vos recherches. Parce que vous changez d'interlocuteur en cours de route. Le second rendez-vous, elle me dit « est-ce qu'on vous a donné un document ? » « non on m'a rien donné ! » « mais il fallait absolument le demander » « mais pour le demander il faut le savoir ». Parce que quand on vous ouvre un dossier manuel, ils le font de deux manières, de manière manuelle et à la fois informatisé, effectivement il y a un double qui vous revient. Mais je ne le savais pas. » Homme agent de voyage au chômage parcours complexe*

*« C'est peut être plus pour des gens qui n'ont qu'une seule entreprise dans leur carrière. Qui auront pas de mal... c'est vrai que celui qui a fait toute sa carrière à la SNCF ou quelque chose de ce genre, il aura pas de mal. Hein, il a son premier rendez vous et au deuxième c'est déjà clos. Moi j'ai déjà bien été à 4 rendez vous. On vous prend du temps. En plus vous commencez à aller aux rendez vous, vous ne tombez pas systématiquement sur la bonne personne. Donc moi je prend mon cas de figure, on a même perdu mon dossier. »*

**5.2. La constitution du dossier de la complémentaire : une étape sur laquelle les assurés manquent de recul en raison de l'effet d'ordre des acteurs, mais avec des difficultés proches de celles rencontrées pour la Cnav**

Cette étape intervenant en dernier dans le processus, les personnes rencontrées disposent d'un faible recul pour en juger. Dans le meilleur des cas, les démarches apparaissent assez simples : il est en général acquis à la fin de la carrière que la dernière caisse cumule l'ensemble des points acquis au cours de la carrière.

*« Tant que je n'aurai pas la réponse des caisses complémentaires, je ne peux pas le faire. Il me faut la réponse des caisses complémentaires. J'en ai un certain nombre. Sachant que 2 caisses sur 3 vont se reposer sur le taux de remplacement que vous donnera la SS. A partir de là les caisses s'en tiennent à ce que dit la SS. » Retraitable, 61 ans, conseiller en gestion, trajectoire simple*

*« Ben la caisse elle va me verser, sur quelles bases, je ne sais pas et puis bon la complémentaire, et j'aurai le plus de la complémentaire cadre, c'est elle qui va marcher mais c'est pareil, je sais pas à quel moment il va falloir que je m'en occupe. En principe c'est la dernière caisse qui déclenche pour tout le passé mais... non là c'est pareil je sais pas. » Homme 57 ans cessation d'activité parcours complexe*

Toutefois, compte tenu du manque d'information officielle dont disposent les assurés, cette étape peut être envisagée comme très complexe en raison :

- de la méconnaissance de cette logique de cumul par la dernière caisse de cotisation :

*« Il va falloir que je fasse la même démarche je pense qu'avec la caisse d'assurance vieillesse. Leur demander de me faire un relevé. Parce que je pense que c'est plus galère les caisses complémentaires, parce qu'on change de caisse .... alors que la CNAV il n'y a pas de problème, il n'y en a pas 50. Les caisses, non j'ai jamais cotisé aux mêmes caisses. » Homme 57 ans, cessation d'activité, ancien directeur administratif centre médical*

- de la diversité des caisses dans un univers qui apparaît extrêmement atomisé et complexe :

*« Ces papiers, je sais pas à quoi ça se rattache, je pense que c'est l'ARCCO ou des trucs comme ça, parce que j'ai écrit...et maintenant il y a une certaine unicité parce que l'ARCCO et toutes les boîtes se regroupent, mais à l'époque j'avais des papiers de plein de boîtes... en plus c'était compliqué : dans certaines j'avais mille points à 0,65 francs et d'autres où j'avais 8 points mais le point c'était 53,5 francs... » retraitable, chef d'entreprise, 61 ans trajectoire complexe*

- pour les cadres, de l'absence de lien avec l'ARRCO au cours de la vie professionnelle

*« Déjà il y a un point c'est qu'on ne sait pas qu'on cotise à l'ARRCO. On sait pas grand chose en fait sur les caisses de retraite. Bon Ensuite on sait rien ! On est...Disons qu'il faudrait que l'ARRCO envoie des relevés à l'adresse de la personne. Qu'il y ait un suivi. C'est pas difficile, l'AGIRC ils vous l'envoient. L'ARRCO non ! » retraitable, chef d'entreprise, 61 ans trajectoire complexe*

Au final, ces perceptions expliquent que certains participants qui travaillent en indépendants ou dans de petites structures, se soient déplacés dans toutes les caisses pour la reconstitution de leurs droits. Par ailleurs, les écueils apparaissent identiques à ceux observés pour le dossier à la Cnav : absence de cotisation de la part des employeurs, impossibilité de retrouver l'entreprise a posteriori, écueils de communication entre les caisses... mais les démarches apparaissent globalement plus longues.

*« bon je suis allé à l'ANEP, à l'Irnis, c'est plus facile d'avoir des renseignements quand vous avez une personne en face de vous que par téléphone. Bien sûr c'est compliqué. Ben de toute façon, il faut les faire toutes. Qu'est-ce que vous voulez faire d'autre ? je leur ai écrit ou je cherchais leur adresse s'ils étaient sur Paris et je leur laissais un courrier en demandant à voir quelqu'un. » retraitable, chef d'entreprise, 61 ans trajectoire complexe*

*« Ben ...pour la complémentaire ils me demandent de leur photocopier les 7 années de bulletin de salaire parce que je sais qu'à l'époque, pour les caisses on avait des accords...bon effectivement il y a eu des accords de payer avec 5 ans de retard ou autre, donc je pense que ma complémentaire n'a pas eu le temps d'enregistrer tous les paiements. Donc la répartition sur mon nom n'a pas été faite. » Homme 57 ans cessation d'activité trajectoire complexe ancien directeur administratif centre médical*

*« Quand j'ai liquidé ma retraite complémentaire, incroyable. Parce que j'ai changé 5 fois de société et j'ai eu des caisses différentes. Qui depuis ont été reprises. Ça a été un casse tête invraisemblable. Alors que la CNAV le premier mois j'ai reçu le dix ou le neuf du mois mais c'est régulier ma retraite complémentaire j'ai reçu mon premier versement, le premier je l'ai reçu le troisième trimestre, donc j'ai attendu oui... 7 mois... ça a été versé vers la fin du premier mois du troisième trimestre. Et j'ai reçu 34, 26 euros. Je reçois ça, je me dis... « tiens, c'est pas mal ? ! » Alors là j'étais furibard. » 60 ans retraité, ancien consultant, trajectoire complexe.*

### **5.3. Toutefois, au delà des éventuelles difficultés administratives, la constitution du dossier de retraite demeure le moment de découverte empirique du système des retraites : un déficit d'information palpable**

En réalité, le principal écueil dans la constitution du dossier de retraite relève moins des difficultés administratives que de la prise de conscience du mode de fonctionnement du système.

#### **a. Une découverte empirique du calcul des droits à pension pour la Cnav**

On rappellera que la plupart des assurés ne savent pas à quoi correspond le taux plein. Cette question se voit élucidée au moment de la constitution du dossier : les dimensions telles que le plafond de la sécurité sociale, les trimestres validés, les réactualisations prennent alors un sens palpable que la plupart ignoraient, même auprès des catégories de niveaux d'instruction supérieurs.

*« Alors là j'étais effaré, parce que je voulais savoir où ça allait me mener financièrement... c'était la question. Là il m'a fallu trois jours pour essayer d'entrevoir la clarté au bout du tunnel. J'étais persuadé que ma retraite, on vous donnait ce qui correspondait au plafond de la Sécu. Alors déjà les journalistes disaient qu'on avait droit qu'à 52%. Je me suis dit Ou là ! et l'année dernière j'ai encore déchanté. Parce qu'avec les réactualisations, c'est encore pire » Chef d'entreprise, 61 ans, retraits trajectoire complexe.*

*« C'est la dimension financière qui motive le plus pour faire toute les recherches. Parce qu'on a très bien conscience de vivre ou de mal vivre avec son salaire mais on se dit « et après que reste t-il ? ». En plus beaucoup de gens pensent que la retraite c'est l'équivalent du salaire. » Femme, 59 ans, responsable de formation, partie dans le cadre d'un plan social, en attente de retraite*

#### **Les modalités de prise en compte des salaires**

*« J'ai pas une grosse retraite du fait que... vous savez que les VRP ont un abattement d'impôts. 30% bon je sais pas ...il y a 30% d'abattement. Donc ma retraite est amputée. Si vous voulez j'en profite pendant toute ma vie active mais après il faut penser que les 30% que j'ai, on les retrouve pas sur la retraite. C'est pas du tout un truc qu'on prend en compte quand on travaille. Pas du tout. Quand on est jeune, on est un peu insouciant, vous pensez simplement à dépenser, vous êtes content, vous payez moins d'impôts. Et attention, on en a bien profité, mais c'est quand on m'a mis le nez dedans que j'y ai pensé. » Homme 63 ans retraité ancien VRP*

#### **Le fonctionnement de la réversion**

*« A la CNAV, on découvre un truc c'est que les femmes ont droit à 65% de la retraite de leur mari à condition qu'elles n'aient pas de revenus importants. Mais c'est de la spoliation ! Elles y ont droit ! Mes belles filles, elles travaillent, il n'y a aucune raison qu'elles ne touchent pas leur retraite » Homme, 61 ans, chef d'entreprise, retraits parcours complexe*

#### **L'incidence des périodes de chômage**

*« Avant 67, il n'y avait pas de période de chômage reconnu, donc quand on a des creux avant ce n'est pas validé. »*

## **b. Une découverte empirique des modalités de versement de la pension des complémentaires**

Dans le même temps, les assurés découvrent que le mode de calcul des droits de leurs caisses complémentaires, ne relève pas d'une simple multiplication du point par la valeur annoncée.

*« Vers 50 ans, j'avais fait un tableau, j'avais repris tous mes relevés de points, des colonnes avec les différentes caisses de retraite de manière à croiser les différentes informations. Un travail de bénédictin ! bon je comprenais pas, il y avait certaines caisses, je faisais des rapports entre le nombre de points et le total, bon et il y avait des rapports différents. J'avais pris en compte les valeurs de points. Puisque sur le relevé annuel il y a la valeur du point. Et je trouvais des trucs abracadabrants. Alors j'avais téléphoné : souvent j'avais des explications très fumeuses, alors qu'à la sécu c'était très clair. C'est vraiment tellement un casse tête chinois. Quel jour on aura un système pour les complémentaires identique à celui de la sécurité sociale ! ? Comment voulez vous que le quidam lambda comprenne ? Alors bon, on fait confiance ! ». Retraité, 63 ans, ancien consultant, parcours complexe*

De même, les retraités évoquent qu'ils ont été surpris d'apprendre au moment de leur demande de liquidation que leur pension complémentaire leur serait versée dans des conditions différentes de celle de la Cnav. Cette situation les conduit à devoir « trouver des arrangements » pour financer ces périodes de creux ; de façon latente, certains évoquent le travail au noir. D'autres dénoncent plus clairement la précarité de leur situation financière.

*« je trouve qu'on devrait avoir la paie tous les mois parce la complémentaire, je la reçois que tous les trois mois et c'est à moi de m'organiser, d'étaler. C'est pas avec ce que je gagne de la sécurité sociale que je peux vivre. C'est pour ça qu'il y a autant de travail au noir. » Femme, 60 ans démonstratrice retraitée*

*« Les complémentaires, on est payé tous les trimestres alors que la CNAV on est payé tous les mois. Je trouve ça pas normal du tout. Alors bien sur, il y a un échelonnement. Mais je dis que ça devrait être un seul organisme, à la limite, réuni. Et vous êtes tous les mois payé... » Homme 63 ans retraité ancien VRP*

*« Tous les mois au lieu d'avoir 4600, c'est à moi d'étaler les versements de la Cnav et de la complémentaire. Que faites-vous avec si peu ? C'est pour cela qu'il y a beaucoup de personnes qui travaillent au noir »*

*« Rue Stanislas (antenne Cnav), ils m'avaient dit ce que j'allais toucher. Le plus intéressant, c'est la complémentaire, parce que vous pouvez rester travailler jusqu'à 65 ans, tandis qu'à la sécurité sociale, il y a un plafond et après, c'est fini, même si vous travaillez plus, vous ne gagnez pas plus. C'est moche » Femme, 60 ans démonstratrice retraitée*

- ⇒ Une découverte tardive du mode de fonctionnement des droits
- ⇒ Un déficit d'information réel sur le fonctionnement du système et l'impact des « événements de la vie » sur les droits à pension, de même que l'articulation entre les complémentaires et la Cnav.
- ⇒ Une situation qui constitue un démenti tardif à des croyances ancrées
- ⇒ Une situation rarement anticipée et dans laquelle seuls les assurés disposant de niveau de revenus supérieurs s'estiment « épargnés ». A contrario, pour les personnes disposant encore de charges financières (ex. prêt en cours, locataires ou autres charges de famille...), une situation qui peut s'avérer pénible.

**c. Une posture très captive qui induit une réelle amertume et une demande d'information précoce**

Au delà de ce faible niveau d'information, il apparaît que retraitables et retraités sont pour la grande partie d'entre eux très captifs face au mode de calcul de leurs droits. Ne comprenant pas réellement les éléments pris en compte, ils ne sont que très rares à avoir cherché à recalculer ou même à vérifier les informations qui leur sont transmises.

*« la sécurité sociale, ils me payent 150 trimestres au lieu de 160. J'ai demandé des explications mais j'ai pas compris. » Femme, 60 ans démonstratrice retraitée*

*« les meilleures années, je sais pas ce que c'est. » Femme, 60 ans démonstratrice retraitée*

*« la façon dont c'est calculé, c'est le néant. Cette dame de la sécurité sociale m'avait tenté de m'expliquer mais... je dis pas que j'ai pas mis le nez dedans mais...elle m'a dit vous allez toucher tant et puis voilà. Ben OK. » Homme 63 ans retraité ancien VRP*

*« la façon dont ça fonctionne... non, je ne suis pas connaisseur. Je suis allé à la sécurité sociale, j'ai donné mes papiers, on m'a dit 'voilà, ça vous fait tant par mois' et voilà. Mais sinon, le système, je nage complètement » retraité, 63 ans, ancien restaurateur parcours linéaire.*

Ces incompréhensions du système sont largement déplorées par les plus âgés qui y voient rétrospectivement un motif de regret, de ne pas avoir su anticiper :

*« Il est évident que pendant 10 ou 15 ans, vous ne rentrez pas dans le détail du calcul, de ce que va vous donner votre caisse de retraite primaire à savoir la SS plus votre complémentaire. Un jeune cadre ne fait pas attention à ça. Et il faut bien expliquer à un jeune cadre que la base de calcul de sa retraite, le taux de remplacement, s'il va jusqu'au bout il aura un taux de remplacement maximum de 50 % du salaire plafond SS. Et le cadre supérieur n'aura une bonne retraite que par les cotisations des caisses complémentaires. » Homme retraitable CSP +*

*« Avec le travail que j'avais, à 30 ans ou 40 ans même 50 ans j'y pensais pas. J'étais pris dans mon boulot. Mais par contre il aurait fallu y penser. Bon je suis propriétaire de mon appartement mais je veux dire par là que j'aurais aimé avoir quelque chose pour l'avenir. Ça on y a pas pensé. » Homme retraité 63 ans ancien VRP*

**Au final,**

⇒ L'ensemble des retraités et retraitables rencontrés enjoint les actifs de s'occuper de la préparation de leur retraite « tant qu'il est encore temps ». Il s'agit moins de la constitution matérielle du dossier que de la clarification de cette question essentielle : les modalités de calcul des droits.

⇒ « Par contre la CNAV, la Sécu, ils devraient nous envoyer régulièrement une lettre avec bien sur, professionnellement, ce dont on a droit et ce qu'il va se passer pour la retraite. Là effectivement il y a un manque de renseignements. La CNAV vous savez qu'il y a un plafond, vous pensez l'atteindre et au total vous l'atteignez pas. Mais on devrait avoir plus de renseignements pendant votre carrière professionnelle ! »

⇒ En creux, cette question de l'information des assurés outrepassse le cadre de l'information pratique et revêt une dimension plus politique. Elle tend à poser la question de la volonté d'engagement de la puissance publique dans un débat qui est au cœur de la réforme du système : quelle place souhaite-t-on accorder aux retraités ? quels sont les moyens mis en œuvre pour que l'assuré puisse « choisir » ce que sera sa retraite ? En n'encourageant pas la compréhension du système, l'état participe-t-il de l'aveuglement des assurés ?

## VI. Les attentes des assurés en matière d'information et la perception des supports testés

### A - L'INFORMATION ET SON STATUT : QUELQUES DONNEES EN TOILE DE FOND

#### 6.1. L'attitude des assurés face à l'information : Où il ne faut pas confondre demande de prise en charge et désresponsabilisation

S'il apparaît évident que les assurés disposent de niveaux d'implication extrêmement variables, qu'ils ne sont actuellement que très faiblement proactifs et qu'ils justifient leur tendance à l'ajournement par les évolutions du système et son manque de clarté apparent, il n'en reste pas moins qu'il existe également une demande de responsabilisation des assurés.

La prise de conscience de la crise du système est intégrée par les plus jeunes et modérément pour la génération intermédiaire (30-50 ans). Toutefois, ces différences sont essentiellement palpables pour la génération « entre deux », qui n'a pas encore intégré les incidences du système par répartition (phénomène de projection sur la génération précédente qui bénéficie d'un système qui « fonctionne »). Cette tendance à la responsabilisation commence à se formaliser.

Dans ce contexte, si le manque d'information des assurés est déploré, il convient de bien identifier ce qui relève de la « demande alibi » versus un réel besoin de positionnement. Lorsque les assurés demandent une prise en charge, il s'agit en fait le plus souvent d'une aide pour se positionner dans un univers qui leur apparaît complexe et finalement relativement désincarné : quels sont les acteurs en présence, quels sont leurs rôle et prérogatives ?

Il est vrai que les assurés n'ont actuellement que peu de contact avec les acteurs du système, si ce n'est l'envoi annuel des relevés de points des complémentaires. Dans ce contexte, la Cnav, qui reste l'interlocuteur de référence (on a vu plus haut que la retraite reste encore associée à « la Sécu » et à l'agrégat culturel qu'elle induit), n'apparaît pas aux yeux des assurés, comme présente à leurs côtés durant leur vie professionnelle.

*« Ce sont des acteurs silencieux. C'est le reproche qu'on peut leur faire » Retraitable, 60 ans, chef d'entreprise*

Ainsi, les demandes transversales des assurés, qui s'avèrent peu différenciées selon leur niveau d'avancement dans la carrière, relèvent de la demande d'accompagnement et de la responsabilisation : un besoin de se voir incité et guidé dans la projection et la préparation de la retraite.

## **6.2. Une demande d'information qui outrepassse le cadre strict du mode d'emploi**

### **Un engagement de la puissance publique : une demande qui ne concerne qu'une part très mineure des assurés**

Le statut de l'information demandée par les assurés dépasse le cadre strict de la constitution matérielle du dossier : il s'agit aussi pour certains de disposer d'une information dont ils se sentent actuellement écartés, tout en estimant qu'ils y ont droit. L'étude n'a toutefois pas été réalisée dans une perspective politique et cette question n'a jamais été posée clairement aux interviewés. Il s'agit donc de discours recueilli spontanément.

Il faut toutefois bien noter que ces dimensions ne sont évoquées que par les personnes disposant d'un niveau d'instruction supérieur, qui appréhendent plus largement la problématique de la retraite dans ses composantes générales. Le fait que la grande partie des interviewés de condition modeste appréhende la retraite comme un dû inaliénable et d'autre part que les préoccupations des retraitables soient essentiellement matérielles (la constitution du dossier) tendent à éclipser cette dimension. Elle filtre toutefois par endroit et mérite d'être soulignée.

Dans la plupart des cas, l'information attendue relève donc d'une information pratique, du « mode d'emploi de la retraite et de ses acteurs ». On n'y associe alors aucune dimension politique, mais plus simplement le fait de savoir ce à « quoi on a droit ». En revanche, pour certaines personnes, cette information ou plus exactement son absence soulève la question de l'ambiguïté de la position de la puissance publique sur le sujet. Cette ambiguïté est présente à tous les niveaux de la compréhension du système :

- Le statut ambigu de l'assuré : un « contribuable » cotisant pour lui mais aussi pour les autres ?
- Le statut ambigu de la cotisation : obligatoire et ouvrant droit à des « droits » mais parallèlement finançant les droits des autres.
- Le statut des caisses complémentaires : alimentent-elles le système ou pallient-elles ses faiblesses en permettant de compléter la baisse des droits de la Cnav pour l'assuré ?

### **Des brouillages qui alimentent des représentations classiques : la puissance publique dissimulatrice**

Concrètement, l'absence d'information ou de positionnement clair du politique sur le fonctionnement des retraites projette aussi l'image de la dissimulation. Ces représentations filtrent à travers plusieurs dimensions.

Une attente de disposer d'une information sur la façon dont les finances sont actuellement réparties et utilisées : la comparaison à la communication du ministère de l'économie des finances et de l'industrie revient assez fréquemment.

*« C'est une question de transparence : on cotise tous les mois, c'est complètement injuste de ne pas savoir du tout ce que ça donne. Et pourtant Dieu sait qu'on en parle, mais jamais sans lever l'opacité. » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

*« En France on cotise, on nous prélève de l'argent pour la retraite, maintenant on le fait, mais on ne nous a pas dit voilà, on va vous retirer cette somme d'argent tous les mois voilà à quoi ça va servir...Mais on ne m'a pas informé sur le fonctionnement. » Paris, 27-30 ans*

*« ça peut s'avérer important pour une personne qui rentre dans la vie active d'avoir déjà un petit fascicule avec sa déclaration d'impôts par exemple ça peut être sympa. Quand ils expliquent comment ils dépensent les impôts locaux et tout c'est vrai que c'est quand même vachement éducatif quoi... » Paris, 27-30 ans*

Le fait que les droits ne soient clairement calculés qu'à l'issue du processus de demande de liquidation est assimilé à une volonté de taire l'affaiblissement des droits à pension.

*« quand j'ai découvert ce que c'était que le taux plein et les systèmes de réactualisation, mais j'étais effaré ! Je comprends que pendant vingt ans les socialistes n'aient jamais voulu dire la vérité. Parce que c'est vraiment explosif ! Ce serait la révolution. Il y a pas de politiques qui vont se faire couper la tête parce quand les gens vont s'apercevoir qu'ils n'ont plus rien pour vivre, c'est effarant » Retraitable, 61 ans, chef d'entreprise*

Dans cette logique, ce manque de transparence perçu est assimilé à une volonté de taire une réalité sociale et économique : la constitution d'un système de retraite à deux vitesses, dans lequel les moins favorisés seront conduits à trouver leur moyen de subsistance dans des sources de financement illégaux et où les salariés seraient tentés de refuser de cotiser pour financer plus sûrement leur propre épargne.

*« Moi, je voudrais rajouter un mot : imaginons une fiche de paye où le type, entre la part salariale et la part patronale, ça lui fait 4000 balles par mois. On lui envoie un papier : « vous toucherez 5000 pour la retraite. » Qu'est-ce qu'on risque, au niveau de la société, avec un truc comme ça ? Généraliser le boulot au noir, les trafics, démotiver de plus en plus les jeunes à aller bosser légalement, normalement, accepter des boulots difficiles en gagnant peu. Ça me paraît socialement hyper dangereux. » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

A l'échelle de l'enquête réalisée, ces perceptions sont minoritaires, mais elles permettent toutefois d'identifier que la question de l'information ne se circonscrit pas uniquement à la seule dimension pratique.

- ⇒ Elle pose indirectement la question de l'engagement de la puissance publique et de l'image projetée à travers cette information ;
- ⇒ Elle souligne un besoin de restauration de la confiance dans un contexte de crise du système ;
- ⇒ Elle pose également la question de l'impact d'une estimation des droits pour les futurs retraités.

## B – LES ATTENTES SPONTANÉES DES ASSURÉS EN MATIÈRE D'INFORMATION

- ☞ *Ce qui semble en jeu dans les attentes exprimées, c'est la réponse à trois attitudes vis à vis de la retraite et de l'information :*
  - *L'incompréhension du système, de ses acteurs et surtout du calcul de la retraite.*
  - *L'incertitude quant à la stabilisation du système par répartition, mais surtout du montant : combien vais-je toucher ? est bien évidemment la question définitive que chacun ou presque se pose.*
  - *L'inquiétude qui porte essentiellement sur la crainte de perdre un ou plusieurs des éléments constitutifs de son propre dossier (i.e. : perdre les traces d'un emploi, ce qui constitue la difficulté majeure et la plus répandue) ou de « rater » une information primordiale.*
  
- ☞ *L'une des attentes ressortant de façon commune à l'ensemble des groupes est une tentative de réponse à ce triptyque : l'émission régulière et systématique vers tous les assurés d'un relevé de situation permettant à chacun de*
  - *combler les « blancs » de son dossier au fur et à mesure du déroulement de sa carrière*
  - *et de découvrir de façon pratique, « appliquée » le mode de fonctionnement du système.*
  
- ☞ *Notons par ailleurs que les attentes des assurés sont étonnamment homogènes d'un groupe à l'autre ; tout au plus, la demande d'explicitation du fonctionnement du système dans sa composante « macro » est davantage demandée par les assurés de moins de 50 ans, phénomène logique compte tenu de leur moindre niveau de connaissance. Toutefois, les plus âgés ont également conscience de ne le maîtriser qu'imparfaitement et trouveraient légitime et impliquant de disposer également de ces informations.*
  
- ☞ *A cette attente de « communication signal », de « stimulus » s'oppose toutefois un écueil : la régularité d'une prise de contact risque de devenir un « bruit de fond », à la manière de ce qu'il se produit actuellement pour les relevés de points des caisses complémentaires.*
  
- ☞ *Il est donc nécessaire d'opter pour une position intermédiaire consistant à proposer une communication...*
  - *systématisée mais par « signaux » au fil de la carrière*
  - *impliquante en invitant à la demande de vérification des éléments*
  - *responsabilisante en ce qui concerne l'appréhension des droits futurs et le maniement des éventuelles estimations ou simulations mises à la disposition des assurés.*

## Préambule - La perception d'une information tardive : le besoin d'une incitation à la préparation de la retraite au fil de la carrière

Premier constat des interviewés quel que soit leur âge : leur découverte du système s'effectue de façon empirique et de fait tardive, en raison de...

- ▶ leur attitude (tendance à l'ajournement ; pour certains, considération d'un dû sociétal) ;
- ▶ leur méconnaissance de la possibilité de pouvoir l'anticiper : méconnaissance des systèmes d'information mis en place par les caisses de retraite, méconnaissance de leur droit à consulter leur relevé de carrière ;
- ▶ l'impossibilité réelle de pouvoir actuellement disposer d'une estimation de leurs droits avant un certain âge.

Le caractère tardif de cette information implique du point de vue des interviewés :

- ▶ Une difficulté matérielle pour la constitution du dossier : saisir le système et le mode de calcul théoriques en même temps que l'on découvre sa propre situation
- ▶ Une impossibilité matérielle de faire des choix : lorsque l'on commence à se préoccuper de sa retraite, il est en général trop tard pour en cerner les implications financières et envisager des solutions de compléments financiers
- ▶ Une posture captive face au mode de calcul des droits.

Au final, le caractère tardif de cette information induit aux yeux des interviewés une déresponsabilisation, voire les conforte dans l'idée que la retraite est un dû.

Il en résulte le souhait manifesté par tous, de disposer d'une **information graduelle et régulière** au cours de la vie professionnelle : une information diffusée au fil de la carrière qui joue un rôle de sensibilisation et réponde aux questions que l'on peut légitimement se poser à chaque âge.

*« Dès qu'on travaille on devrait être informés. » Paris, plus de 50 ans, CSP AB, en cessation d'activité contrainte*  
*« Ça devrait être un accompagnement tout au long de la vie, une information permanente, et non pas un rush qui est aussi pénible pour nous que pour les organismes. Ils sont complètement débordés, et ce n'est rien par rapport au baby-boom qui va arriver. » Dijon, 40-50 ans, CSP AB*  
*« Il peut très bien y avoir un système... On remplit assez de papiers pour savoir notre situation. Est-ce que ça ne peut pas démarrer au premier emploi ? On ne démarre pas tous au même âge, avec les études, et tout ça. Plutôt que de fixer un âge, est-ce qu'on pourrait pas démarrer à l'inscription dans la vie active. » Lille CSP BC, 30-50 ans*

Les attentes manifestées par les interviewés, dans l'ensemble des groupes, consistent donc en une information progressive qui pose en début de carrière les premières bases d'appréhension du système, pour s'affiner de façon plus technique au fil de la carrière et aboutir à une information plus fine et personnalisée en fin de parcours.

De fait, l'ensemble des assurés se rejoint sur l'idée que la communication qui doit leur être adressée répond à des finalités différentes, elles-mêmes fonction de la réceptivité que l'on peut avoir à l'égard de la retraite au fil de la vie.

- En début de carrière : sensibilisation au mode de fonctionnement du système et aux « pièces » constitutives du dossier final
- L'idée : « *la retraite, ça se prépare, les caisses commencent déjà et vous ?* »
- Au cours de la carrière : orientation et aide au positionnement des assurés dans leurs choix de carrière
- L'idée : « *vos droits futurs sont fonction de votre parcours ; où en êtes-vous ?* »
- Fin de la carrière : estimation des droits futurs, facilitation des démarches et des conditions du départ

Les parties qui suivent reproduisent cet « échéancier » des attentes des assurés.

On verra que l'envoi d'un relevé de carrière participerait des deux premiers objectifs (sensibiliser et orienter).

La question qui se posera ensuite sera celle des outils permettant l'orientation des assurés sous l'angle de l'estimation.

Enfin, la dernière attente relève de la facilitation des démarches.

## **6.1. Objectif 1. Sensibiliser - Une information qui doit associer « théorie et pratique »**

### **a. Un système actuellement incompris : une attente de « mode d'emploi » concernant les acteurs et leurs prérogatives**

Second constat des assurés : actuellement, l'information commence par le « pratique » sans y associer le théorique : une logique perçue comme déresponsabilisante. Il en résulte l'attente partagée par le plus grand nombre et en particulier par les jeunes de disposer d'une explication du système, des acteurs et de leurs prérogatives. Certaines suggestions ne méritent pas d'être retenues (ex. des réunions d'information dans les entreprises à l'initiative de la Cnav, des groupes de formation dans les mairies), mais elles présentent l'intérêt de souligner ces attentes communes de la part des interviewés :

*« Le schéma idéal de la préparation de la retraite que vous avez dressé ici, donc il y avait 1. savoir le fonctionnement ; 2 être conseillé ; 3 être sûr que c'est sera toujours un droit, avoir l'assurance que ça doit véritablement être un droit...4 faire un investissement immobilier, préparer un placement, un capital ; 5 protéger son conjoint, que ce soit à travers un régime ou une convention obsèques, le régime de mariage... ; 6, collecter ses bulletins de salaire, ses points retraite... » Paris, 27-30 ans*

*« le plus compliqué pour nous, c'est de ne pas savoir comment ça fonctionne. C'est que la négociation ne se situe pas du tout au niveau du salarié, mais au niveau des représentations syndicales, ou des caisses, ou de l'Etat. Et on est complètement dépossédés, volontairement, pour nos recherches d'informations et involontairement parce que*

*effectivement il y a très peu de renseignements qui filtrent même déjà dans une fiche de salaire traditionnelle. » Paris, 27-30 ans*

Cette perception de dépossesion et de déresponsabilisation explique que dans tous les groupes, les assurés trouveraient pertinent de disposer à l'entrée dans la vie active d'un « livret » de présentation du système des retraites. Quoiqu'ils aient pour certains conscience de l'évolution du système et de la caducité permanente de ce document, cette attente doit plutôt être comprise comme une volonté d'être associé et sensibilisé dès l'entrée dans la vie professionnelle à la préparation de la retraite.

*« Je pense quand même qu'au lieu de nous balancer une fiche annuelle avec des points abstraits, on devrait avoir un mode d'emploi. C'est tout. Actualisé chaque année, disant : « vos droits, c'est ça. » » Paris, 30-50 ans, CSP AB Parcours complexe*

*« Je pense que lorsqu'on reçoit sa première carte d'assuré social, on devrait avoir une plaquette explicative avec. Ça ne coûterait pas bien plus cher.*

*- Mais les choses évoluent tellement vite qu'une plaquette serait vite caduque.*

*- Mais ils pourraient modifier l'information. Ils savent très bien vous retrouver pour payer les impôts alors pourquoi pas pour vous informer ? Je pense que lorsqu'on reçoit sa première carte d'assuré social, on devrait avoir une plaquette explicative avec. Ça ne coûterait pas bien plus cher. » Paris, plus de 50 ans, parcours stables, CSP AB*

⇒ L'écueil : une information circonscrite à la seule « théorie »

⇒ Un système qui ne fonctionnerait qu'à condition d'être associé à une démarche personnalisée.

**b. Un lien avec l'assuré actuellement jugé désincarné et abstrait : l'attente d'un support concret et posant les bases du système**

*Un support qui existe : le relevé de carrière dont la consultation anticipée crée l'implication*

Troisième constat : en plus de la perception d'une information tardive, on se souviendra que dans les groupes des personnes âgées de moins de 50 ans, le relevé de carrière n'est pas connu, à l'exception des seules (et rares) personnes ayant fait la démarche de se le procurer sur prescription de leur entourage.

Par ailleurs, l'étude de ce relevé de carrière en groupe a permis de souligner les méconnaissances techniques et le manque de familiarisation de ces assurés avec les informations de base le composant.

Enfin, la plupart des personnes connaissant ce document ont fait la démarche de le vérifier, quel que soit leur âge : la prise de conscience des « premières modalités pratiques » de constitution du dossier joue donc bien un rôle de déclencheur dans, sinon la préparation de la retraite, au moins sa sensibilisation.

A titre d'exemple, dans le groupe des 40-50 ans de Dijon, (caisse pilote où tous les assurés avaient reçu un courrier de la Cnav les enjoignant de consulter et de compléter leur relevé), tous les assurés se sont occupés de sa vérification ; l'initiative a été très favorablement perçue.

Dans ce groupe, les perceptions qui sont associées à cet envoi, sont exactement celles que l'ensemble des assurés souhaiteraient attribuer à un lien « précoce » avec la Cnav :

- Sensibilisation au système  
*« ça permet de comprendre les règles actuelles » Dijon, 40-50 ans, CSP AB (pilote)*
- Sensibilisation au mode de calcul des droits  
*« C'est quand même important parce que cela permet de savoir le nombre de trimestres requis, ceux dont vous avez encore besoin. » Dijon, 40-50 ans, CSP AB (pilote)*
- Minimisation de la complexité des démarches au moment de la constitution du dossier à l'approche de la retraite  
*« Rechercher une société qui a disparu il y a de ça 20 ans, ça ne se fait pas en 15 jours, 3 semaines ! Le temps de recontacter les gens... Il y a toujours des cas bizarres. Et plus ça ira, plus ça sera comme ça. Donc il faut essayer de vérifier au fur et à mesure ».*  
*« Moi j'aimerais recevoir un relevé de carrière périodique, qui contient le nombre de trimestres, les arrêts maladie, les enfants. Je pense qu'on peut recevoir les informations même plus tôt. Si on reçoit un premier relevé de carrière à l'âge de trente ans, on est rassuré s'il est correct, et s'il y a l'employeur a oublié de vous déclarer à une période, c'est plus facile de régler le problème à ce moment là que 30 ans plus tard. »Marseille, plus de 50 ans, actifs en poste, salariés du secteur privé*
- Possibilité d'une orientation de l'assuré dans ses choix futurs  
*« J'ai commencé à me renseigner à 42 ans par rapport aux problèmes de passage public privé, on s'est moqué de moi en disant que j'aurais tout le temps de reconstituer ma carrière. Si on avait des infos plus souvent, on saurait à quel moment faire les démarches. » Marseille, plus de 50 ans, actifs en poste, salariés de la fonction publique*
- Création d'une implication pour l'assuré  
*« On vous donne la possibilité avec ce relevé de dire si vous êtes d'accord ou pas d'accord avec le nombre de trimestres qui ont été retenus pour vous » Dijon, 40-50 ans, CSP AB (pilote)*

#### Des perceptions positives qui plaident en faveur d'un envoi de façon précoce

Au final, dans l'ensemble des groupes, y compris (et peut être même surtout auprès de ceux qui ne connaissaient pas le support avant l'étude), il existe une demande tout à fait consensuelle d'un envoi anticipé du relevé de carrière.

Les motivations qui y sont associées sont celles qui sont soulignées par ceux qui en ont bénéficié, avec un système de communication cohérent avec les attentes des assurés :

- **Prise en charge :**

Tous les groupes plaident en faveur d'un envoi d'une lettre de sollicitation de la Cnav. L'initiative doit être selon les participants faite à l'initiative de cet acteur pour incarner le système de retraite et en présenter le principal acteur.

*« ça serait mieux de leur envoyer parce que ...après tout la sécurité sociale, enfin la CNAV est un petit peu là pour ça aussi, c'est un service public. Et donc... ils devraient effectivement, tout au moins envoyer une lettre comme quoi le relevé de carrière est à leur disposition. Et aller voir un interlocuteur.... mais je trouve que ça devrait être maintenant obligatoire. » Homme 63 ans VRP*

**ET**

- **Responsabilisation de l'assuré et création de l'implication :**

Tous les participants s'accordent sur l'idée qu'il faut créer l'implication des assurés en les astreignant à valider le relevé de carrière, voire en les obligeant à aller le consulter plutôt que de leur envoyer.

Ces attentes, différentes dans leur forme, témoignent de l'attente des assurés de se voir responsabilisés par rapport à leur retraite.

*« C'est vrai que c'est bien de le faire. ça devrait même être obligatoire. Disons à partir de 45 /50 ans. Ça permettrait aux gens de pas être pris au dépourvu s'ils ont des manques dans les années... » Homme retraité 63 ans ancien VRP*  
*« Ça serait bien d'avoir ce papier, de le valider et de le renvoyer. On l'approuve et la mise à jour se fait. C'est une demande qu'on renvoie pour dire où et pourquoi il y a des problèmes. » Paris, plus de 50 ans, confrontation entre les plus de 50 ans, en cessation contrainte d'activité*

- ⇒ L'écueil : un fonctionnement analogue à celui des relevés de points des caisses complémentaires, un envoi qui ne créerait pas l'implication mais engagerait simplement à l'archivage
- ⇒ Un système qui ne fonctionnerait qu'à condition d'être associé à une démarche proactive de l'assuré
- ⇒ Un envoi / sollicitation de consultation du relevé qui pourrait être associé à la partie plus théorique décrite plus haut afin de ne pas décontextualiser et dissocier cette partie théorique de ses implications personnelles pour l'assuré.

**c. Une inconnue : les modes de calculs des droits à pension – L'attente d'une clarification que l'envoi anticipé du relevé de carrière peut éclaircir s'il est associé à un « mode d'emploi »**

Quatrième constat : quel que soit leur âge, voire leur niveau de préparation de leur dossier, les assurés ne disposent actuellement pas des clés de compréhension des modes de calcul de leurs droits. Il en résulte une attente forte d'explicitation.

On retrouve ici l'inventaire de toutes les questions qui restent en suspens pour les interviewés, quel que soit leur statut et leur âge :

- ▶ Une clarification concernant le mode de calcul de la pension : qu'est ce que le taux plein ? qu'est ce qu'un trimestre validé, dans quelles conditions est-il validé lorsqu'on occupe plusieurs postes ? quelle est la périodicité de la retraite, comment fonctionnent les revalorisations, quelles sont les conditions d'obtention d'une pension de réversion (plus citée chez les plus âgés)...
- ▶ Une clarification concernant les points retraite : qu'est ce que la valeur d'un point, quelles sont les modalités de calcul et d'attribution d'un point, quel est le niveau de plafonnement ? Quelles sont les conditions de rachat ? dans quelle mesure les « événements de la vie » ont-ils un impact sur le calcul des points ?

Or, la découverte du relevé de carrière, tel qu'il est actuellement présenté, indique que les interviewés ne sont pas davantage armés pour en comprendre les codes. Il en résulte une posture assez captive pour l'essentiel d'entre eux. On se souviendra des réactions des moins de 50 ans à la lecture du relevé de carrière dont il ressortait notamment : une incompréhension des acronymes, des systèmes de revalorisation des salaires, comme des modalités de « choix » des trimestres validés (raisonnant en année civile, les assurés ne comprennent pas que l'on puisse avoir travaillé pour 5 trimestres dont seuls les 4 meilleurs seront retenus).

*« Le relevé de carrière, en soi, c'est assez explicite. Mais on fait pas beaucoup de commentaires. Bon, si vous êtes un peu habitué aux chiffres vous comprenez mais bon, en fait l'idéal ça serait d'avoir à faire à un entretien plus personnalisé avec une personne qui vous dise voilà dans votre cas de figure voilà comment agir, voilà ce que vous pourrez faire... » Homme retraitable 61 ans, CSP +*

De même, dans tous les groupes, il existe un réel flou quant au système de majorations.

**Au final**

- ⇒ L'écueil : un « cours magistral » sur les modes de calcul, qui resterait trop abstrait pour susciter l'implication et la réelle compréhension.
- ⇒ L'attente d'une explication de ces modes de calcul de façon appliquée à la situation personnelle :
- ⇒ La formule idéalement préconisée par les assurés consisterait en l'envoi d'une notice explicative accompagnant le relevé de carrière.

- ⇒ Associée à une consultation périodique du relevé de carrière, les majorations pourraient ainsi être mieux appréhendées, comme l'incidence des périodes de cessation d'activité par exemple. L'idée étant de sensibiliser les assurés au fait que les situations et les modes de calcul ne sont pas monolithiques.
- ⇒ « Ce qu'il faut, c'est qu'on comprenne que quand il y a des changements dans notre situation personnelle, c'est intégré dans notre relevé au fur et à mesure, et c'est là qu'on découvre par exemple le système de majoration familiale qu'on méconnaissait avant. »
- ⇒ « c'est une façon de répondre aussi aux questions qu'on se pose : si je suis viré demain, ce qui se passe ; je suis en longue maladie, qu'est-ce qui se passe ? »
- ⇒ « En cas de décès, comment fonctionne la réversion, ça peut entraîner des choix aussi de prévoyance... »
- ⇒ « Si vous avez eu des enfants pendant ces 10 ans, le relevé de carrière vous dit : « Vous avez eu 2 enfants, cela vous octroie tant. »
- ⇒ « Actuellement, c'est indiqué, sur le relevé de carrière, en première ligne : « maladie/maternité/accident de travail » mais c'est pas expliqué et dissocié. On ne peut pas comprendre comme cela. Si vous avez eu 2 enfants, ils peuvent vous indiquer en bas que c'est 4 ans d'années en moins, par exemple ».
- ⇒ « Pour les hommes qui ont fait leur service, aussi. Oui, parce que les gens ne connaissent pas leurs droits. »

## **6.2. Objectif n°2 : Donner les moyens à l'assuré de se positionner**

Dans ce contexte, on a vu que l'envoi d'un relevé de carrière participait des deux premiers objectifs (sensibiliser et orienter). La question qui se pose concrètement est celle de l'orientation / estimation. Celle-ci se pose suivant deux axes, qui répondent à une préoccupation plus forte des tranches d'âges intermédiaires et supérieures (au delà de 40 ans) : quand partir ? combien ?

*« Si j'avais été averti à 40 ans, j'aurais peut être pris d'autres dispositions. »*

*« Je me demande s'il faut encore que j'épargne. »*

*« Il faut un support en fonction de ce qu'on espère de sa retraite, on a une option à prendre, on se demande si cette retraite est suffisante ou bien s'il va falloir la renforcer par des produits financiers ou je ne sais quoi. »*

### **a. La question de la date de départ : une dimension encore associée à un « âge de la retraite »**

Comme on l'a vu plus haut, l'abolition du caractère couperet de « l'âge de la retraite » dans le cadre de la réforme n'est pas acquise pour l'essentiel des participants. Cette évolution est d'autant plus difficile à cerner que la retraite est encore pensée par rapport à une « borne », un maxima incarné par le taux plein. Or, celui-ci est encore associé à un âge et une période de cotisations donnés que la réforme diffère.

L'idée de disposer d'une période de choix en ce qui concerne le départ est donc floue dans la perception des assurés et les questions que se posent les assurés sur ce thème relèvent de la compréhension de la réforme : quel est le « nouvel âge de la retraite » à compter duquel on pourra prétendre à un départ en retraite à taux plein ?

Les plus jeunes attendraient idéalement une réponse à cette question, mais comprennent également qu'elle ne puisse pas leur être apportée dans l'immédiat car elle leur semble trop largement tributaire des évolutions de la réglementation en vigueur ;

Pour les plus âgés, cette question reste positionnée par rapport à leur représentation de l'âge limite actuel (60 ans ou 65 ans) : d'ailleurs, auprès des retraitables interviewés en entretien ou en groupe, la majeure partie attendent d'avoir le nombre de trimestres requis pour envisager leur départ. Une seule personne mentionne un départ « anticipé » en ce sens qu'elle ne poursuit pas son activité jusqu'à 65 ans, mais il s'agit d'un profil aisé et la décision est pensée indépendamment de toute contrainte financière.

*« Aujourd'hui, j'ai le nombre de trimestres, j'aurai mes 160 trimestres. Ce sera tout petit comparativement à ce que je touche en travaillant. Mais c'est un choix que j'ai fait ; mon mari est à la retraite, je n'ai plus envie de travailler »  
Femme retraitable, 60 ans, secrétaire administrative, administration, trajectoire accidentée.*

Dans la tranche d'âge intermédiaire, s'il est vrai que certains interviewés pensent qu'ils peuvent choisir le moment de leur départ, celui-ci est encore positionné par rapport à l'agrégat taux plein = tel âge. L'idée consiste davantage à trouver les moyens de disposer du taux plein, quitte à différer la date de départ, plutôt que de l'anticiper. La question qu'ils se posent est donc de connaître ce fameux « nouvel âge de la retraite » à compter duquel ils pourront prétendre à un départ en retraite à taux plein.

*« Il n'y a pas que vous qui pouvez maîtriser cette situation. Par exemple quand vous êtes au chômage à 59 ans sans avoir votre nombre de trimestres, vous pouvez refuser la retraite pour toucher le chômage jusqu'à l'âge de 65 ans, c'est beaucoup plus confortable que d'être en retraite sans avoir le taux plein. Dans ce cas ça peut être intéressant de ne pas se mettre à la retraite. »  
« Si vous êtes en longue maladie, je ne sais pas si vous avez intérêt à prendre votre retraite d'office à 60 ans. »*

### **b. La question de l'estimation des droits : une dimension très tributaire de la compréhension du système**

La question de l'estimation des droits correspond à l'attente essentielle, sinon centrale des assurés. Toutefois, si les assurés l'attendent, il faut néanmoins bien circonscrire les perceptions qui y sont associées. De celles-ci dépendent le crédit que les interviewés y accordent et renvoient au final à la posture induite de la puissance publique.

## Une estimation est-elle « matériellement » possible ?

L'accueil à l'idée d'une estimation des droits est tributaire de trois éléments :

- le niveau de compréhension des modalités de calculs de la pension
- la perception de leur pérennité
- l'âge des interviewés, en ce sens : quels sont les « éléments de carrière » tangibles qu'ils ont à leur actif ?

*Compte tenu de l'incompréhension actuelle des modalités de calculs de la pension, l'idée d'une estimation apparaît techniquement possible au plus grand nombre.*

Pour les plus âgés, et ce indépendamment de leur niveau de connaissance qui vient s'ajouter à ce paramètre, une estimation est possible puisqu'elle consiste en une projection sur une base déjà largement construite. La marge d'erreur leur apparaît donc d'autant plus faible que l'estimation s'appuiera sur des informations tangibles. Il apparaît ainsi que dès 55 ans, on puisse disposer d'une information assez concrète.

*« Ce qui serait bien ce serait de savoir tous les ans ce qu'on a cotisé. A partir du moment où vous êtes dans le régime général, on n'a pas cette information parce que c'est déjà débité. Il faudrait que ça fonctionne comme les complémentaires, là on connaît notre nombre de points, en connaissant la valeur du point on sait exactement ce qu'on a cotisé. Peu importe que ce soit tous les ans, mais on devrait savoir ce qu'on a cotisé. » Marseille, plus de 50 ans, actifs en poste*

Pour la tranche d'âge intermédiaire (et même d'ailleurs chez les plus âgés), on observe en revanche des perceptions clivées sur la possibilité matérielle à conduire une estimation

En majeur, plus la retraite est pensée comme une « capitalisation solidaire », donc comme un dû inaliénable, (donc moins on connaît ses modes de calculs) et plus il apparaît simple d'établir une projection. Celle-ci pourrait même à l'extrême s'établir sur la base d'un calcul linéaire, tout au long de la vie professionnelle de l'assuré :

*« A 50 ans, si on écrit pour savoir combien on a de points on a, je vois pas pourquoi pas à 30 ans si on écrivait on peut pas savoir pour combien aussi ça vaut... » Paris, 27-30 ans*  
*« Comme le calcul des impôts. A la fin vous avez une estimation de ce que vous devrez payer. Là il faudrait un exemple à la fin du fascicule, une possibilité de calculer. C'est toujours plus parlant si on a un exemple. »*  
*« Si vous avez travaillé tant, vous gagnez tant. Eh bien si vous avez cotisé tant, vous avez gagné tant en retraite. C'est très simple. Il faudrait nous donner le montant de la retraite au jour d'aujourd'hui. Ça parle plus. »*  
*« On pourrait le fait figurer sur les bulletins de salaire, tous les mois on nous dit la retraite qu'on va toucher. »*

De façon plus mineure, cette opinion étant davantage le fait des assurés disposant de niveau d'instruction supérieur et d'une meilleure connaissance du fonctionnement du système, certains jugent qu'une estimation n'est techniquement pas envisageable. Ceux-ci prennent essentiellement en compte la dimension propre à l'évolution de carrière de l'individu ; toutefois certains y ajoutent aussi l'évolution du système.

*« Mais une estimation, ça ne sert à rien, parce qu'on le sait, il y aura tellement de changements. »*  
*« Ça ne sert à rien puisqu'il vous reste encore 20 ans à travailler. »*  
*« Mais vous ne connaissez pas la valeur du point et puis on sait pas si on aura le même salaire, si on va être viré et notre avenir va dépendre de tout cela, donc vous pouvez pas savoir, personne n'est capable de dire on ne sait pas à*

*quelle sauce on va être mangés. La retraite va dépendre de notre avenir dans les 10/15 ans qui viennent. Et je pense que la priorité pour avoir la retraite aujourd'hui, c'est de conserver son emploi et de faire progresser son salaire si on peut. » Dijon, 40-50 ans, CSP AB*

*« Mais ils n'y arriveraient jamais ! Imaginons en plus qu'il y ait un grand changement politique, libéralisation, la Sécu s'effondre : dans le meilleur des cas on te rend ce qui est marqué là-dessus, et tu te débrouilles ! » Paris, 30-50 ans, parcours complexe, CSP AB*

*Dans ce contexte de relative incompréhension, une estimation est-elle souhaitable ?*

Au delà donc de la faisabilité matérielle, la question qui se pose est celle de l'interprétation que les assurés peuvent faire de ce type de proposition.

#### Option 1. Un relevé des droits constitués : un « capital retraite »

Cette option réunit le plus grand nombre, a priori sans écueil interprétatif : on raisonne sur de l'acquis, le solde des points ou trimestres acquis.

Toutefois, les assurés ne prêtent aucune valeur à l'unité de comptabilisation « trimestres ou points » qui leur semble trop abstraite. De fait...

- L'agrément à ce principe est très moyen : les interviewés ne matérialisent pas ce qu'il représente en montant de pension
- La majeure partie des interviewés serait encline à établir une multiplication de la valeur des points par leur nombre pour obtenir une estimation de leur capital et en déduire le nombre d'années qu'il leur reste à travailler pour obtenir une retraite satisfaisante.

*« A la fin du relevé, ils mettent le chiffre, comme ça on sait ce qu'on aura. Le montant, et tout ! S'ils nous mettent la valeur du point, on a juste à multiplier, et voilà. Qu'on sache où on en est. »*

- Seuls quelques uns prendraient les précautions nécessaires à l'interprétation d'un tel système.

*« comme c'est une moyenne des meilleures années et qu'on ne connaît pas non plus le taux, parce qu'il y a eu des conversions...par rapport à un salaire il y a 20 ans c'est pas la même chose qu'un salaire de maintenant, donc cet élément là, on peut pas du tout l'avoir au jour d'aujourd'hui...parce que la cram, la Cicas vous envoient un tableau qui vous donne les taux des années antérieures mais on peut pas les projeter. »*

⇒ L'écueil : une projection « manuelle » nécessairement erronée

#### Option 2. Une estimation des droits futurs

Cette option réunit le plus grand nombre, avec de forts risques d'écueils interprétatifs tant du point de vue de l'assuré que pour l'émetteur : on projette sur la base de l'acquis, toutes choses égales par ailleurs, les droits escomptables. De fait...

- L'agrément est extrêmement fort : les assurés disposent d'une information qui leur apparaît concrète
- Mais ces données sont très diversement interprétées et induisent également le crédit de l'émetteur d'une telle simulation

Pour les plus jeunes et ceux qui appréhendent bien le fonctionnement actuel et les évolutions futures du système, cette notion de projection ne pose aucun problème interprétatif : il s'agit d'un calcul sous réserve, qui permet à l'assuré de s'orienter et de matérialiser la nécessité de s'impliquer rapidement dans la préparation de la retraite : une prise de conscience, une logique de responsabilisation qui n'implique pas davantage l'Etat.

*« c'est réaliste de le faire dès maintenant parce que ça sera toujours marqué avec un petit astérisque sous réserve de changements... » Paris, 27-30 ans*

*« Et peut-être pouvoir se dire, d'après le calcul, qu'à ce salaire là, c'est bon ; ou c'est pas assez, et il va falloir que je booste pour avoir une retraite plus importante. » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

*« On ne demande pas un contrat, mais une estimation. Ça permettrait une certaine visibilité. Ça permettrait peut-être de responsabiliser les gens et de concevoir : « si mon plan de carrière est égal à ce que j'ai aujourd'hui, ben je vais commencer à me bouger, à épargner et à dépenser un peu moins. » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

*« Si vous avez des blancs et que pour X raisons vous n'auriez pas le total d'annuités vous auriez une pénalité de tant et qu'effectivement après chacun est libre de prendre position sur des complémentaires ou pas. Il est certain que sur 30 ou 40 ans de carrière, des compléments même légers ça peut doubler. Moi je pense qu'une information provoquerait une compréhension de l'épargne personnelle. »*

Pour les personnes qui considèrent la retraite comme un dû et ne maîtrisent pas les évolutions du système, une telle projection s'avère périlleuse puisqu'elle constitue quasiment un engagement de la puissance publique.

*« Qu'ils nous disent alors le minimum qu'on aura, qu'on soit sûr de pas avoir en dessous. »*

*« Qu'on ait un papier avec un nom et une signature, qu'on puisse pas nous dire que ça vaut rien »*

*« Le problème de ce qu'ils disent, je pense qu'ils l'annoncent pas trop parce qu'ils ont l'impression que si ils annoncent quelque chose on va le prendre comme un dû. Ils pourraient donner des choses mais il faudrait dire aussi que c'est qu'une projection. Pourquoi ils le disent pas aussi c'est parce que c'est pas 70 %, ça va faire très mal ». Dijon, 40-50 ans CSP AB*

Etant donnés les particularismes de parcours et de situations, et les perceptions associées à ces deux propositions d'estimation des droits, la question de « l'âge idéal » de cette communication ne peut être tranchée.

### **6.3. Objectif n°3 : Faciliter les démarches administratives**

#### **a. L'émetteur – Un acteur qui doit faciliter les démarches administratives : le classique fantasme du guichet unique**

Concernant l'interlocuteur le plus légitime pour apporter une aide dans la sensibilisation et le suivi de la préparation de la retraite, il apparaît dans tous les groupes et entretiens que la Cnav se positionne réellement comme l'acteur jugé le plus pertinent. Cette légitimité se justifie par...

- ▶ Sa position d'acteur de référence dans cet univers
- ▶ Sa position privilégiée dans l'ordre de préséance des acteurs de l'univers
- ▶ Son lien avec l'Etat

Pour les salariés travaillant dans de grosses structures et les fonctionnaires, les services du personnel sont cités en parallèle avec la CNAV, parce qu'ils disposent de l'atout de la proximité. En revanche, les assurés ayant rencontré les parcours les plus complexes, atypiques ou fluctuants ou travaillant dans de petites structures ne créditent l'employeur d'aucune confiance (quelle pérennité ?) et de compétences pour les accompagner.

*« Quelque part, l'émetteur de l'information, ça pourrait être l'employeur. En plus ça éviterait le travail au noir. J'en sais rien, s'il y a une légalité là dedans. Oui peut être plus l'employeur, parce que sinon, le rapprochement de toutes ces caisses, j'avoue que j'en n'ai pas encore entendu parler de ça, peut être que c'est à l'ordre du jour. Mais sinon, ça me semble difficile, surtout avec les autres régimes dont on parlait tout à l'heure...non je sais pas. » Femme, 59 ans, responsable de la formation, partie dans le cadre d'un plan social, au chômage avec dispense de recherche en attente de la retraite*

*« Les employeurs je n'y crois pas. Pas du tout. Ce sont des petits employeurs, c'est des petites structures, on connaît rien. Je vois pas les employeurs et je vois pas non plus... C'est la Sécurité sociale qui devrait faire office vraiment de détonateur. Et aussi les caisses complémentaires. Je pense que c'est ce deux organismes là. » Homme 63 ans VRP retraité*

*« je ne suis pas très porté sur l'employeur, parce que demain il peut mettre la clé sous la porte ; c'est la CNAV qui est le mieux placé pour envoyer ce type de document » Homme 61 ans en cessation d'activité agent de voyage*

De façon absolument minoritaire sont cités les organismes financiers, mais plutôt sous l'axe de l'aide à la projection financière. Ce sont toutefois des acteurs dont on se méfie car leur approche n'est pas désintéressée.

*« Moi je pense que c'est plus la vocation d'une compagnie d'assurance ou je vous le dis, un Conseil des caisses de retraite. Oui, ou une compagnie d'assurance on dit toujours qu'elle prêche pour ses saints, mais ce sont des gens habitués à l'actuariat, à faire des projections, des calculs et qu'une carrière peut s'assurer de la même façon qu'autre chose. »*

Toutefois, très naturellement, dans un univers perçu comme atomisé et dans lequel on parvient difficilement à identifier le rôle de chacun (en particulier pour les complémentaires), l'ensemble des interviewés souhaiterait en priorité voir se développer un guichet unique, une instance « supérieure » regroupant à la fois les caisses complémentaires et la Cnav.

Même si l'on doute de la capacité technique de la Cnav à pouvoir accéder à l'ensemble des informations concernant les assurés, c'est encore elle qui est citée prioritairement pour tenir ce rôle.

*« Je trouve qu'il faudrait tout centraliser, avoir un compte retraite pour tout. » Confrontation Marseille salariés du privé / public de plus de 50 ans*

*« il faudrait que le tout soit géré par le même endroit et le même service. Que ce soit retraite de base, complémentaire... que ce soit bon toutes les affiliations que vous avez. Parce que c'est à vous de faire les démarches. » Homme 60 ans au chômage, agent de voyage, parcours chaotique*

*« il est certain que si toute caisse était tenue de communiquer, je sais pas, à un conseil des caisses, imaginons, par informatique c'est pas compliqué, à un conseil supérieur des caisses de retraite, qui puisse vous donner l'assurance que vos cotisations aux caisses de France, ont bien été prises en compte, sont remontées, ... cette caisse là peut vous dire : écoutez il y a un espace blanc à votre départ de chez X, vous êtes allé chez Y... Bon, c'est un peu, ça peut être un parcours de chasse pour quelqu'un qui aurait changé tous les trois ans. Ça peut être horrible. » Homme retraits CSP + Paris*

### **b. Inscrire la préparation de la retraite dans un processus de longue durée pour minimiser les écueils de « dernière minute »**

Outre la dimension de sensibilisation décrite plus haut, il est évident que la demande de préparation de la retraite au fil de la carrière vise non seulement dans le discours des interviewés à disposer d'une vision plus claire sur le système et ses modes de fonctionnement, mais aussi de façon induite à faciliter les démarches administratives au moment de la demande de liquidation.

L'envoi régulier d'un relevé de carrière (sur sollicitation de la Cnav comme précisé plus haut) procède de cette démarche. Dans le discours, la périodicité de l'envoi varie d'un groupe à l'autre : annuel, quinquennal ou décennal, mais dans tous les cas, révèle l'attachement des interviewés à la régularité « du contact » au long de la carrière.

On note tout au plus que pour les personnes âgées de plus de 50 ans et ayant observé des parcours professionnels assez stables, le premier envoi ne serait justifié qu'à compter de 40 ans. Toutefois, pour l'ensemble des groupes de personnes plus jeunes, chez lesquelles la mobilité professionnelle est tout à fait intégrée (« on ne fait plus carrière dans une seule entreprise »), cet envoi devrait s'effectuer à compter de 5 ans après l'entrée dans la vie active.

*« Je trouve que c'est trop éloigné ; ça devrait être comme un dossier médical. Vous devriez être relancé régulièrement, et vous devriez avoir une sorte de récap de carrière quelle que soit la durée de carrière que vous avez fait. C'est trop loin d'aller demander aux gens ce que vous avez fait il y a 30 ans. Dans le domaine médical on vous demande tous les 5 ans de vous faire un bilan, bon ben faudrait la même chose. On devrait avoir tous les 5 ans un récapitulatif de carrière. Qui vous permette de ne pas oublier en 5 ans, on n'oublie pas. Vous avez plus de chance d'aller réclamer un certificat de travail. Au bout de 5 ans, la boîte existe encore. Enfin il y a plus de chance. Si elle existe plus vous savez qu'elle a mis la clef sous la porte depuis peu de temps donc... c'est également assez facile de s'en rappeler » Homme 60 ans agent de voyage au chômage, parcours complexe*

De façon réaliste, et certains participants en conviennent, il s'agirait d'une émission s'assimilant à un bruit de fond, qui bientôt ne s'entendrait plus à la manière de l'attitude dont ils font preuve à l'égard des envois réguliers des caisses complémentaires.

## En conclusion

En conclusion, il semblerait ainsi plus pertinent d'organiser **des signaux** à trois moments emblématiques de la vie à l'aide de l'envoi d'un courrier de sensibilisation pour consultation du relevé de carrière :

- en début de carrière, afin de signaler au jeune actif l'existence du système et son fonctionnement ; idéalement, celui-ci devrait être associé à une notice explicative. Le moment qui apparaît le plus pertinent semble cinq ans à l'issue de la première activité.
- en milieu de carrière, afin de donner l'occasion de pouvoir se « retourner sur sa vie professionnelle », de conduire les ajustements nécessaires et de pouvoir éventuellement opérer une réorientation quelle qu'elle soit (professionnelle, financière, ...) ; l'âge qui est le plus largement évoqué est 40 ans (responsabilisation en raison des charges de famille...)
- en fin de carrière, afin de donner les informations opérationnelles et préparatoires à la constitution du dossier (quels documents ? quels interlocuteurs ? etc.).

**Indépendamment de la logique de régularité des contacts, et compte tenu des éléments expliqués plus haut, le test final du document communiqué par le COR rencontre de fait un large agrément dans son principe.**

Nombreux sont les participants qui l'anticipent spontanément avant même qu'il leur soit présenté :

*« Idéalement, qu'est-ce qu'on devrait vous envoyer à partir de 50 ans. Qu'est-ce qu'on aurait pu faire pour vous simplifier la vie ? Faire un relevé de carrière tout bêtement mais groupé. Avec CNAV, ARRCO et AGIRC. »  
Retraitable, 61 ans, chef d'entreprise, trajectoire complexe*

*« C'est les organismes qui sont à même de donner tous les détails. Et puis il y a un seul organisme. tout groupé. A la limite la CNAV et les complémentaires, regroupés. Et hop on reçoit le relevé de carrière et en plus de ça, les relevés des complémentaires » Homme 63 ans, retraité ancien VRP*

*« Ce qui serait bien - mais est-ce possible – ce serait une reconstitution avec une évaluation actuelle et dans l'hypothèse où je continue sous ce même statut pendant le nombre d'années. Regardez ce que j'avais dans ma société : il y a les « cotisations, régime de retraite, régime de base », vous voyez ? .... les régimes complémentaire, l'ARRCO, l'AGIRC, et même la capitalisation que j'avais dans mon entreprise...tout est là. Dans l'idéal. Il y a tout : on vous explique le taux plein, ... le taux minoré, les enfants à charge. Bon je pense que ce document qu'avait fait mon entreprise, ça a intéressé beaucoup de monde » Femme 59 ans, responsable de formation, au chômage avec dispense de recherche d'emploi, en attente de la retraite*

## **Les points forts :**

### **L'émetteur du tout-en-un : un guichet unique**

Malgré un certain scepticisme quant à la capacité de la CNAV (qui reste positionnée comme l'acteur historique et donc « ombrelle » de cette démarche) à rassembler l'ensemble des informations – et surtout les relevés des complémentaires, le document présente les principales informations :

*« Parce que vos complémentaires dépendent de la fonction publique alors que dans le privé elles sont indépendantes de l'Etat. Ce sont des caisses complètement différentes. Dans le privé on ne peut pas s'attendre à recevoir des informations sur notre complémentaire de la part de la rue Georges (ie. la Cram Marseille ndlr) » Confrontation Marseille salariés du privé / public de plus de 50 ans*

*« Faire remonter l'information des complémentaires à l'organisme de tutelle du régime général pour ensuite les renvoyer, ça doit être très compliqué et coûteux. » Confrontation Marseille salariés du privé / public de plus de 50 ans*

**Le relevé de carrière remplirait la fonction d'orientation et de préparation anticipée du dossier décrite plus haut :** par un envoi « régulier » au cours de la vie professionnelle (voir le paragraphe précédent), il permettrait de minimiser les écueils liés à la constitution tardive de la reconstitution de carrière.

*« Moi je pense que ça serait bien de la communiquer à... sur plusieurs tranches de la vie. Pour préparer. » « pour obliger les gens à faire des recherches de papiers . Tous les 5 ans, en fonction de l'évolution des retraites quoi. » Paris, 27-30 ans*

*« Je pense que c'est très bien. Oui c'est bien. Ça évite d'être dans des situations un peu comme moi dans laquelle j'étais en fin de compte. Où on vous demande de re-visionner votre film. Ce qui n'est pas évident du tout, et là les gens ne peuvent pas dire « je ne savais pas ». Parce que vous ne pouvez pas savoir sur une durée mais vous ne pourrez pas ne pas savoir sur 30 ans, on aura pris soin de vous le rappeler. » Homme 60 ans au chômage, agent de voyage, parcours chaotique*

**Le décompte exhaustif avec consolidation des régimes et des complémentaires :** comme tout univers pléthorique en termes de sources d'information et de documents à fournir, le concept de « deux en un » recueille un agrément très fort par principe. Mais plus spécifiquement dans l'univers du système de retraite, il permet d'appréhender la complémentarité des acteurs, qui comme on l'a vu plus haut, n'est pas toujours comprise.

*« C'est bien. Vous vous rendez compte, vous avez une lecture directe ! Qu'est-ce que vous voulez faire de plus. Surtout on est fâché avec notre administration. Il faut le reconnaître. C'est comme chez un avocat... là, un document comme cela je trouve ça superbe. » Homme 63 ans VRP retraité*

*« Un document comme ça, c'est très utile parce que tout ce qu'on a là sur le document je l'ai fait, mais avec plusieurs étapes. Donc... ça m'a pris du temps, croyez moi. J'ai du rappeler des sociétés, et à un moment on se dit : qu'est-ce qui va se passer ? C'est stressant quand même... est-ce qu'on va retrouver ces documents et est-ce que je vais perdre de l'argent, des points, alors que là, moi je trouve que tout est... » Homme 63 ans VRP retraité*

Par ailleurs, compte tenu des incertitudes structurant l'essentiel de la perception des assurés, **l'idée de disposer d'une estimation des droits futurs apparaît providentielle** dans son principe. Elle répond à la question la plus pragmatique qu'ils se posent tous : Combien ?

Seule critique : pourquoi exclure les majorations familiales qui devront conduire à un nouveau calcul ?

*« Pourquoi ne pas compter le bonus attribué aux enfants ? Dans la mesure où c'est pris en compte. Pourquoi on le dit pas ? Mais le régime est différent pour le privé et le public. Si c'est pris en compte, c'est pris en compte, donc le trimestre est validé. Pourquoi l'ignorer ? je vois pas l'intérêt ? ça oblige la personne à refaire un calcul. C'est idiot. »*  
*« Pour le tableau 4, quand ils marquent « hors trimestre pour enfants majoration familiale et son dépositaire ? »...pourquoi ils le précisent pas ? parce que dans ces cas là ça reste encore très flou. Ça devrait être inclus plus avant dans la mesure où ils ont notre relevé de carrière qui est censé être un relevé de vie entre guillemets. »*

### **Deux écueils subsistent ...**

*L'estimation des droits futurs pose toujours la question de l'interprétation des assurés et de l'image projetée de la puissance publique à travers ce qui apparaît, pour certains comme un engagement.*

On retrouve ainsi face au document toute la palette d'attitudes décrite plus haut :

- Pour les uns, une projection « sous réserve » comprise comme telle et qui présente au moins le mérite de sensibiliser

*« Ah ben oui il faut l'envoyer en mettant « sous toutes réserves possibles et inimaginables » c'est pas un engagement. De la même façon quand j'ai demandé mon relevé AGIRC avec le ...ils avaient dit « voilà si vous prenez votre retraite à 60 ans, vous aurez tel montant ». Il y avait marqué « sous réserve de... » bon oui, oui, ça n'est valable que le jour où on liquide définitivement ...jusqu'au dernier point. » Homme 63 ans, retraité, ancien consultant parcours complexe*

- Pour les autres, une incapacité en dépit des précautions liées au protocole de mode de calcul à s'imaginer que les droits finaux puissent varier de plus de 5 à 10% par rapport au montant annoncé (plutôt chez les personnes de niveau d'instruction faible).

*« Il faut que ce soit fiable ! 5% de marge d'erreur, c'est déjà énorme. Ils se débrouillent, sinon, ils le font pas »*

- Enfin de façon mineure, un rejet total de ce type de projection en raison de la multitude d'inconnues qu'il recouvre : évolution du système, évolutions socio-économiques, évolutions liées à la carrière propre de l'individu...Ces personnes sont celles qui se montrent les plus critiques sur le mode de calcul retenu (plutôt chez les personnes de niveau d'instruction élevé, disposant d'un bon niveau de maîtrise du fonctionnement du système).

- Ce point de vue se retrouve également chez les personnes de plus de 50 ans en cessation d'activité que la mention relative à l'évolution du salaire laisse plus que sceptiques.

*« Une estimation n'a pas de sens : la loi va changer, d'ici là !*

*- Et puis de toute façon, c'est irréaliste !*

*- Ça sert à se rassurer sur le fait qu'on va avoir de quoi vivre !*

*- Mais tu te rassures avec de fausses informations ! » Paris, 30-50 ans, CSP AB, parcours complexe*

*« On vous parle d'évolution de salaire de 2% par an. Mais quand on est au chômage ! C'est une hypothèse complètement favorable de dire cela... C'est irréaliste. »*

*« Le salaire ne suit pas forcément le coût de la vie »*

*« Si on part dans ce type de projection, il faut prendre en compte le nombre de chômeurs, parce que plus il y en aura et moins il y aura de gens pour les payer les retraites ! On peut multiplier les facteurs de calcul à l'infini : le salaire, l'inflation, le chômage... » Plus de 50 ans, groupe de confrontation CSP AB et BC, parcours complexes et linéaires, en cessation contrainte d'activité*

### Le mode de calcul des droits : une équation toujours mystérieuse

Si le document recueille dans son principe un large agrément, les critiques formulées portent sur la signification de terminologies aussi banales que : régime général, régimes alignés, les trimestres validés, taux de 50% au moment du départ en retraite... Il est impératif de noter que dans TOUS les groupes, quel que soit l'âge des interviewés, au moins une personne n'a pas compris ce qu'était le taux plein. De même, dans tous les groupes, la question de la revalorisation des salaires pose question.

Ces interrogations restent symptomatiques de la question essentielle de cette étude : le niveau de connaissance sur le fonctionnement du système de retraite, qui reste pourtant du point de vue des assurés le meilleur déclencheur d'une responsabilisation.

*« Si vous projetez pour un jeune cadre brillant sa retraite future en supposant qu'il respecte les étapes, vous lui dites que son salaire va passer de 100 à 56%. Donc votre manque à gagner à 60 ans sera de tant. Il est certain que répéter cela et communiquer à période régulière ça éclairerait tout le monde, ça peut l'inciter à compléter. »*