

**BILAN DE LA MISE EN OEUVRE
DE LA REFORME DES RETRAITES
ET DU DROIT A L'INFORMATION**

SOMMAIRE

| | |
|---|----------|
| 1. UNE REFORME DE GRANDE AMPLEUR AUX IMPACTS FORTS SUR LA BRANCHE RETRAITE | 3 |
| 1.1. Une mise en oeuvre progressive de la réforme | 3 |
| 1.2. Les moyens mis en oeuvre | 5 |
| 1.2.1. L'adaptation du système d'information | 5 |
| 1.2.2. L'adéquation des moyens humains nécessaires dans le domaine de la retraite | 5 |
| 1.2.3. L'accélération du déploiement des agences retraite | 6 |
| 2. BILAN SUR LA MISE EN OEUVRE DU DROIT A L'INFORMATION | 8 |
| 2.1. Le droit à l'information | 8 |
| 2.1.1. Les outils d'information mis en place | 8 |
| 2.1.2. La constitution & l'envoi des documents | 9 |
| 2.1.3. Le GIP « Info Retraite » | 10 |
| 2.1.4. Les échéances : Une période transitoire | 11 |
| 2.2. La mise en oeuvre du droit à l'information | 12 |
| 2.2.1. Des engagements nouveaux pour la branche retraite | 12 |
| 2.2.2. Année 2006 : La préparation de la branche retraite | 13 |
| 2.2.3. Année 2007 : La mise en œuvre | 13 |

1. UNE REFORME DE GRANDE AMPLEUR AUX IMPACTS FORTS SUR LA BRANCHE RETRAITE

La loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites concerne les assurés du régime général, des régimes alignés (MSA, ORGANIC/CANCAVA devenu RSI) et les salariés de la Fonction publique. Son ampleur a été plus importante que la réforme précédente de 1993, dite « réforme Balladur ».

Cette réforme s'articule notamment autour de trois orientations selon l'exposé des motifs de la loi :

- **« Assurer un haut niveau de pension, par l'allongement de la durée d'activité et la durée d'assurance. »**
 - Convergence d'ici 2008 des durées de cotisations.
 - Allongement de la durée d'activité (recentrage des préretraites, majoration de la pension dite « surcote », report de l'âge de mise à la retraite d'office à 65 ans, refonte du dispositif de retraite progressive, modification des règles du cumul emploi retraite)
 - Augmentation de la durée d'assurance au regard de la stabilisation d'ici 2020 du ratio temps de travail/temps de retraite atteint en 2003.
- **« Préserver l'Equité et la justice sociale des régimes de retraite »**
 - Objectif d'assurer en 2008 un montant total de pension (base + complémentaire) égal à 85% du SMIC, pour l'assuré qui a travaillé à temps complet, qui justifie de la durée d'assurance requise pour le taux plein et qui a cotisé pendant cette durée sur la base du SMIC.
 - Création du minimum contributif majoré (prise en compte de la durée cotisée).
 - Modification du calcul du salaire annuel moyen : neutralisation des années ne permettant pas de valider de trimestres d'assurance – prise en compte des meilleures années de salaires au prorata de la durée d'assurance dans chaque régime.
 - Prise en compte des longues durées de carrières et du handicap : Retraite anticipée (dès 56 ans) pour les salariés ayant commencé à travailler jeunes (dès 16 ans) et ayant eu une longue carrière et pour les travailleurs handicapés (dès 55 ans), sous certaines conditions.
 - Modification des règles d'attribution et de calcul de la pension de réversion, qui se substituera progressivement à l'assurance veuvage : suppression de la condition d'âge à l'horizon 2011
- **« Permettre à chacun de construire sa retraite en donnant notamment davantage de liberté de choix »**
 - Diminution de la décote
 - Instauration des versements pour la retraite au titre des années d'études supérieures et des années incomplètes (validées par moins de 4 trimestres).
 - Relance de la retraite progressive et assouplissement des règles de cumul emploi retraite
 - Droit des assurés à une information complète et coordonnée sur leur future retraite.

1.1. Une mise en oeuvre progressive de la réforme

La mise en œuvre de cette réforme s'échelonne dans le temps sur une période assez longue puisque les premières dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2003 (retraite anticipée longues carrières) et que les dernières dispositions ont été publiées en 2007 (Instauration de la conférence relative à la revalorisation des pensions de vieillesse et de la commission de garantie des retraites). Des précisions ministérielles sont cependant attendues concernant certains dispositifs réformés (notamment en matière de pension de réversion) En outre, la loi précise l'évolution de la durée d'assurance nécessaire pour bénéficier d'une pension à taux plein à compter de 2009 et ce jusqu'en 2012 : 1 trimestre par an (sous réserve d'un ajustement de mise en œuvre du calendrier)

Une trentaine de textes (lois - décrets - arrêtés) publiés suite à la réforme des retraites du 21 août 2003 intéresse le régime général. Ces textes ont créé près de 600 nouvelles règles de droit. Plus de 230 règles déjà existantes ont été impactées. De nombreuses mesures ont été précisées par circulaire et lettre ministérielle (une vingtaine). Près de 200 articles du code de la sécurité sociale ont été modifiés.

La CNAV a produit une trentaine de circulaires et directives internes pour la mise en application de cette réforme.

Les mesures mises en oeuvre au cours de l'année 2006 et 2007 ont notamment concerné :

- les versements pour la retraite :
 - Limitation , pour les retraites anticipées longues carrières, de la prise en compte des VPLR
 - Ouverture de la condition d'âge (au moins 20 ans et moins de 60 ans).
 - Dérogation au barème (âge moins 2 ans) en 2006, pour les personnes âgées d'au moins 20 ans et de moins de 54 ans en 2004.
- la majoration du montant de la retraite anticipée en faveur des assurés handicapés, pour parvenir à l'équivalent d'une pension entière (loi "handicap" du 11 février 2005 et décret du 30 décembre 2005)
- la réforme des pensions de réversion,
 - Prise en compte dans les ressources, pour le calcul de la PR au régime général, de chaque pension de réversion de base servie par les régimes visés par la réforme (RG - artisans - commerçants - salariés et exploitants agricoles - professions libérales (sauf avocats)
 - Mise en place du régime interlocuteur unique
- la retraite progressive,
 - Modification de la durée d'assurance ouvrant droit à la retraite progressive .
 - Mise en œuvre du caractère provisoire de la liquidation pour les retraites progressives dont le point de départ est fixé du 1er juillet 2006 au 1er décembre 2008 inclus
- les mesures prises dans le cadre du plan emploi seniors,
 - Modification du taux de la surcote (pension de vieillesse prenant effet à compter du 1er janvier 2007) : 3% la 1ère année, 4% les années suivantes et 5% au-delà de 65 ans (décret du 15 décembre 2006)
 - Modification du cumul emploi-retraite : modification de la limite minimum de cumul. Elle ne peut être inférieure à 1,6 SMIC (article 105 de la LFSS 2007)
 - Article 109 de la LFSS 2007 et décret du 25 avril 2007 : pour les assurés nés avant 1948, les paramètres de calcul SAM et durée d'assurance au régime général sont fixés selon l'année de naissance de l'assuré (quelle que soit la date d'effet de la pension)
- la simplification du minimum vieillesse (ordonnance du 24 juin 2004 et LFSS pour 2006)
 - Remplacement des anciennes prestations constitutives du minimum vieillesse par l'allocation de solidarité pour les personnes âgées (ASPA), à compter du 1er janvier 2006
 - Dispositif mis en œuvre à compter du 1er janvier 2007(décrets d'application publiés le 12 janvier 2007)
 - Dispositions en cours concernant la notion de résidence (circulaire ministérielle attendue en application du décret du 14 mars 2007)
- La mesure concernant le salaire annuel moyen : Ecrêtement des salaires supérieurs au plafond de la sécurité sociale, perçus à compter du 1er janvier 2005, pour les pensions prenant effet à compter du 1er janvier 2007

1.2. Les moyens mis en oeuvre

Afin de mettre en œuvre dans les meilleures conditions possibles la réforme des retraites, la CNAV a adapté son système d'information, procédé à des recrutements supplémentaires et accéléré le déploiement de son réseau d'agences de proximité.

Sur l'ensemble de ces points, la CNAV a été particulièrement vigilante pour que les mesures nécessaires soient adoptées et mises en œuvre afin que la branche dispose de tous les moyens techniques et humains nécessaires pour faire face à l'accroissement de ses charges et de ses besoins.

1.2.1. L'adaptation du système d'information

La refonte du système d'information retraite prévue dans le cadre du schéma directeur 2000 s'est achevée en avril 2003 avec la livraison progressive des différentes fonctionnalités de l'Outil Retraite.

Le déploiement du nouvel applicatif s'est opéré par priorité sur :

- le flux de dossiers les plus simples formant les principaux volumes,
- l'élargissement progressif du champ du nouvel outil,
- la migration des dossiers du stock entrant dans le périmètre du nouvel applicatif.

Cette stratégie de migration progressive a dû s'adapter aux circonstances imposées par la réforme des retraites et par les modifications législatives et réglementaires qui en ont découlé.

A la fin de l'année 2003, le nouvel applicatif « Outil Retraite » permettait de traiter 88 % du flux des nouveaux dossiers et 70 % des révisions et attributions deuxième droit.

L'Outil Retraite a fait l'objet de nombreuses adaptations afin d'intégrer les nouvelles dispositions de la loi du 21 août 2003. Les versions successives de l'Outil Retraite ont permis d'intégrer 600 nouvelles règles de droit. Depuis juin 2007, l'intégralité des dossiers de demandes de retraite est traité dans l'OR à l'exception de 3 exclusions portant sur des volumes inférieurs à 0,01 % du flux.

En 2007, l'outil de gestion a évolué pour faciliter le suivi du droit à l'information.

L'ergonomie du nouvel applicatif pour les utilisateurs a été progressivement améliorée, avec le souci d'automatiser au maximum les traitements dans le domaine de la retraite à opérer par les techniciens retraite. Par ailleurs, les travaux relatifs au pilotage de la production ont été poursuivis. L'infocentre IRMA permet désormais, d'une part, de réaliser des tableaux de bord facilitant la gestion des dossiers tant au niveau régional que de la branche retraite et, d'autre part, de suivre la réforme des retraites.

1.2.2. L'adéquation des moyens humains nécessaires dans le domaine de la retraite

Afin de faire face à l'augmentation de la charge de travail consécutive à l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nées après la guerre, la convention d'objectifs et de gestion 2001-2004 avait prévu la création de 1.224 postes supplémentaires qui s'ajoutaient aux 710 postes pourvus dans le cadre de la mise en œuvre de la réduction du temps de travail en 2002.

Soucieuse de voir la branche disposer des moyens humains nécessaires pour faire face au fort accroissement des charges qui allaient découler de la mise en œuvre de la réforme des retraites, la CNAV a porté une attention particulière à cette question.

C'est ainsi que ces recrutements « papy boom », essentiellement des techniciens retraite, prévus en 2003 et 2004 ont été anticipés et 460 recrutements initialement prévus à compter du 1^{er} avril 2004 ont été autorisés par l'Etat au 1^{er} octobre 2003.

Par ailleurs, 60 recrutements supplémentaires ont été accordés à partir du 1^{er} septembre 2004 compte tenu des augmentations de charges liées à la mise en œuvre de la réforme et des départs à la retraite prévisibles des techniciens retraite en 2005.

De plus 461 918 régularisations de carrière ont été réalisées au titre des longues carrières entre le 1^{er} janvier 2004 et le 31 décembre 2006.

En parallèle, pour satisfaire aux obligations du droit à l'information et plus particulièrement pour adresser une estimation de la retraite à 54 ans en 2008 (58 ans en 2004) la branche retraite a réalisé 1516571 régularisations de carrière du 1^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2006.

Depuis, les remplacements de départs à la retraite se sont poursuivis.

1.2.3. L'accélération du déploiement des agences retraite

Afin de faciliter la mise en œuvre de la réforme, la Cnav et les caisses régionales ont décidé d'accélérer le déploiement des agences retraite.

Ainsi, de 2002 à 2006, le pourcentage d'attributions réalisées dans les agences est passé de 42 % à 79,37 % et le pourcentage des régularisations de 42 % à 79,29 %.

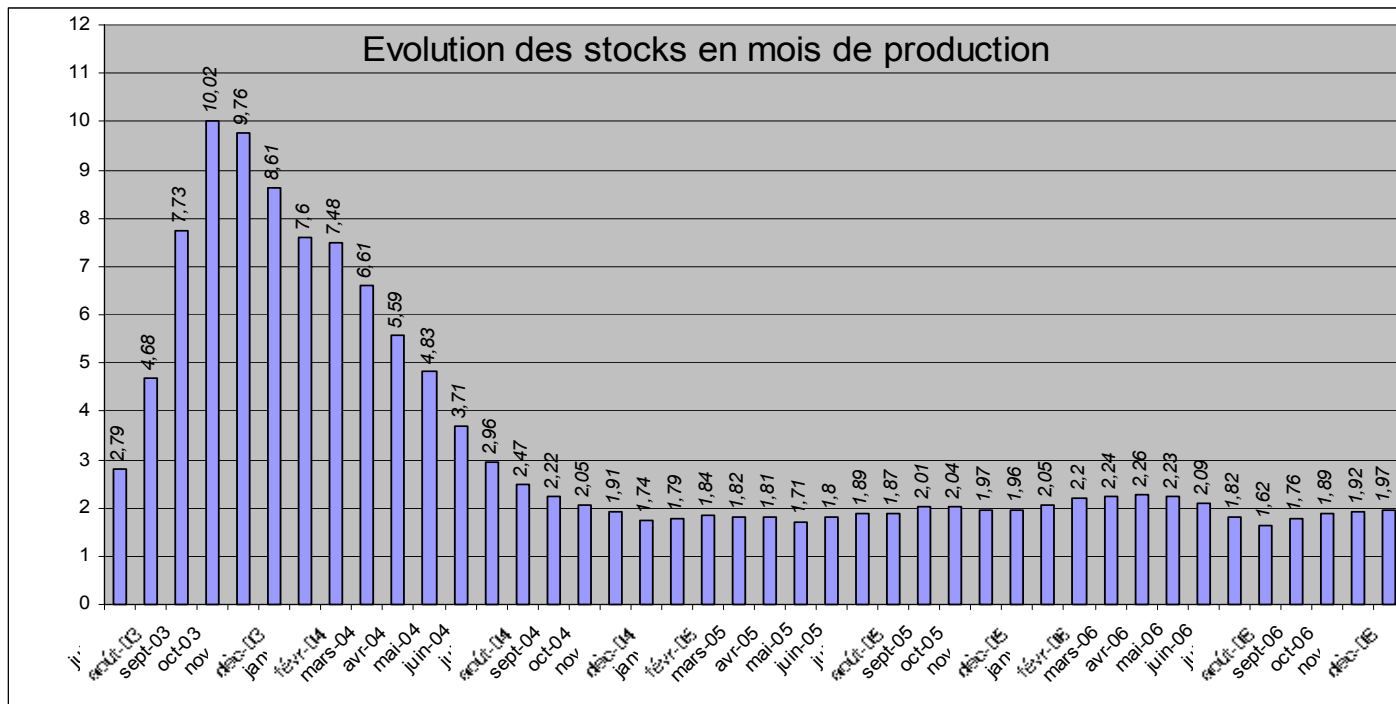
La généralisation des agences a permis d'intégrer dans de bonnes conditions les techniciens conseil récemment embauchés. Cette action, combinée avec la mise en place des nouveaux applicatifs informatiques, a permis d'accroître sensiblement la productivité individuelle des agents (+12,5 % de 2003 à 2004).

Pendant toute l'année 2004, la Cnav et les caisses régionales ont suivi avec beaucoup d'attention les délais de traitement des demandes de retraite qui avaient beaucoup augmenté du fait de la mise en œuvre des départs anticipés avant 60 ans.

L'ensemble des mesures adoptées a permis de revenir à une situation normale des délais de traitement des demandes de retraite dès la fin de l'année 2004. Au cours de l'année 2006, plus de 95% des attributions de retraite personnelles ont été attribués avant le mois de l'échéance due.

Le stock des premières demandes de droit personnel qui avait atteint au mois d'octobre 2003, l'équivalent de 10 mois de production en raison de l'afflux immédiat et massif de demandes de retraite anticipée, se situe désormais à un niveau satisfaisant (1,9 mois de production au 31 décembre 2006), comme l'illustre le tableau suivant.

**PREMIERE DEMANDE DE DROIT PERSONNEL
EVOLUTION DES STOCKS EXPRIMES EN MOIS DE PRODUCTION**



2. BILAN SUR LA MISE EN OEUVRE DU DROIT A L'INFORMATION

2.1. Le droit à l'information

Le droit à l'information a été instauré par la loi du 21 août 2003.

La multiplicité des régimes et des dispositions retraite de plus en plus individualisées, suite à la réforme de 2003, ont accru les besoins d'une plus grande lisibilité du système tout au long de la vie professionnelle et de disposer des éléments de décision personnalisés à l'approche de la retraite.

La loi du 21 août 2003 (article L161-17 CSS) pose le principe du droit de toute personne d'obtenir une information individuelle sur l'ensemble de ses droits à retraite dans les régimes légalement obligatoires (de base + complémentaires) et distingue deux types d'information en fonction de la proximité ou non de la retraite. Le droit à l'information sur la retraite est désormais obligatoire, systématique, individualisé, consolidé, coordonné et géré de façon collégiale par le Groupement d'Intérêt Public « Info Retraite » (GIP Info Retraite).

Les objectifs du droit à l'information :

- Eviter aux assurés des pertes de droits, en les informant suffisamment en amont pour leur permettre de vérifier et, le cas échéant, rectifier les informations collationnées par leurs régimes de retraite ;
- Informer les assurés de leurs droits connus des régimes pour avoir une vision rétrospective de leur carrière ;
- Informer les assurés des droits qu'ils sont susceptibles d'acquérir pour avoir une vision prospective de leurs futurs droits à retraite.

Deux décrets d'application du 19 juin 2006 fixent les modalités et le calendrier de mise en oeuvre ainsi que les modalités d'exercice du droit à l'information et le contenu du document.

2.1.1. Les outils d'information mis en place

Deux documents essentiels permettront de faire un bilan exhaustif de la situation de l'assuré, aussi bien en ce qui concerne les droits acquis que l'évaluation des droits des futurs retraités : le relevé de situation individuelle et l'estimation indicative globale.

2.1.1.1. Le Relevé Individuel de Situation (RIS)

Le Relevé Individuel de Situation (RIS) est destiné aux personnes se situant encore loin de l'âge de la retraite (destiné aux 35 - 50 ans). Il fait mention de la durée d'assurance totale de l'assuré et des droits constitués dans les éventuels régimes complémentaires. Il permet donc aux assurés de « vérifier que tous les éléments relatifs à la carrière ont été pris en compte ».

Ce document se compose de quatre éléments distincts :

- Un courrier d'accompagnement
- Une synthèse des droits connus dans les régimes, qui détaille la durée d'assurance totale et celle connue des différents régimes auxquels l'assuré a été affilié
- Le détail de ces droits, régime par régime sur des feuillets séparés. Pour la carrière au RG figurent en regard des années : salaires – périodes – référence des employeurs. Ne figurent pas : le service militaire – les périodes de guerre et les majorations de trimestres pour enfant.
- Un dépliant présentant l'organisation et les principes du système de retraite en France.

2.1.1.2. *L'Estimation Indicative Globale (EIG)*

L'estimation indicative globale (EIG), qui sera envoyée à compter de 55 ans, comporte les mêmes éléments que le relevé de situation individuelle, auxquels s'ajoute une estimation des droits à retraite futurs pour les assurés proches de la retraite.

Cette estimation est faite à 60 ans, à l'âge auquel l'assuré peut bénéficier du taux plein, et à 65 ans. Pour procéder à cette estimation, les régimes font des hypothèses sur la carrière de l'assuré, ses revenus futurs jusqu'à son départ en retraite, ainsi que sur différents paramètres, notamment économiques comme l'évolution des prix, des salaires, ou du plafond de la Sécurité sociale.

Plus précisément, l'EIG comprend :

- le montant des droits à retraite estimé à différents âges,
- une explication de ces âges et de leur signification,
- une explication sur les hypothèses de calcul retenues pour les estimations.

Elle ne comporte pas la (ou les) pension(s) dont le bénéficiaire a obtenu la liquidation (ou demandé la liquidation, s'il a atteint l'âge à partir duquel le droit est ouvert) ou, en cas de retraite progressive, la liquidation provisoire, au plus tard à la date à laquelle est établie l'estimation.

2.1.2. **La constitution & l'envoi des documents**

2.1.2.1. *La constitution des documents*

Les assurés disposant d'un Nir certifié sont recensés dans une base de données, l'annuaire. Cet annuaire est géré par la Cnav et adossé au SNGI. L'annuaire contient, pour chaque assuré, les données d'identification (Nir, nom, prénoms) et la liste des régimes dans lesquels cet assuré s'est constitué des droits.

Le deuxième outil général est le collecteur :

- Il constitue les cohortes d'envois systématiques en interrogeant l'annuaire.
- La cohorte constitue un regroupement de NIR des générations ciblées par les envois. Pour la 1^{ère} vague d'envoi en 2007, il s'agit des générations des assurés nés en 1949 et 1957 en 2007.
- Il récupère les données auprès des régimes (carrière, prolongation, calcul), crée les documents RIS et EIG puis les met à disposition du régime expéditeur
- Archive les documents créés
- Réalise les suivis et les statistiques
- L'annuaire est mis à jour au moins une fois par an pour la nouvelle campagne.
- Par ailleurs, afin de garantir la fiabilité du dispositif, le GIP info retraite a décidé que seuls les assurés ayant un NIR certifié recevront un RIS ou une EIG. Afin de tendre vers l'exhaustivité, des opérations de récupération des adresses des assurés ont par ailleurs été effectuées dans l'ensemble des régimes.

2.1.2.2. *L'envoi des documents d'information*

Un seul régime a la responsabilité d'envoyer la totalité des informations à l'assuré, il est appelé « régime expéditeur ».

- Si l'assuré n'a eu qu'un régime d'activité, c'est celui-ci qui est régime expéditeur.
- Si l'assuré a plusieurs régimes d'activité simultanément en dernier lieu, le régime expéditeur est choisi parmi ceux-ci.

Outre la responsabilité d'expédier le document à l'assuré, le régime expéditeur a pour rôle de servir d'interlocuteur de premier niveau pour les questions de l'assuré.

En ce qui concerne les ressortissants du régime général :

- Pour les assurés relevant en dernier lieu à la fois de la CNAV et d'un régime complémentaire, un partage des envois a été décidé entre la CNAV et l'AGIRC ARRCO : La CNAV prend en charge les assurés nés un mois impair et l'ARRCO / AGIRC ceux nés un mois pair.
- Pour les assurés relevant en dernier lieu du régime général et de l'IRCANTEC, c'est toujours la CNAV qui sera régime expéditeur.

Le relevé est envoyé par l'organisme ou le service compétent à l'adresse personnelle du bénéficiaire connue par cet organisme ou qui lui a été communiquée par l'un des organismes ou services en charge de l'un des régimes dont il a relevé.

2.1.3. Le GIP « Info Retraite »

Pour mettre en œuvre les outils destinés à offrir une information générale et individuelle sur la retraite, la loi du 21 août 2003 a prévu la mise en place d'un GIP Info Retraite. Cette structure de coordination était rendue nécessaire par le nombre de régimes concernés.

2.1.3.1. La composition du GIP

Le GIP Info Retraite regroupe les 36 organismes de retraite assurant la gestion des régimes de retraite légalement obligatoires, ainsi que le service des pensions de l'Etat.

Les régimes de base :

- *Le régime général des salariés du secteur privé,*
- *Le régime des salariés agricoles,*
- *Le régime des agents de l'État (qui ne relève pas du code de la sécurité sociale, mais du code des pensions civiles et militaires),*
- *Le régime des fonctionnaires des collectivités locales et des hôpitaux,*
- *Les différents régimes des non salariés : exploitants agricoles, commerçants et industriels, artisans, professions libérales et religieux,*
- *Les différents régimes spéciaux : SNCF, EDF-GDF, Banque de France, marins, Comédie Française,...*

Les régimes complémentaires obligatoires :

- *Les régimes de retraite complémentaire des salariés du secteur privé (appelés régimes Arrco),*
- *Les régimes complémentaires des salariés cadres (appelés régimes Agirc),*
- *Le régime de retraite additionnelle de la fonction publique (créé par la loi du 21 août 2003),*
- *Les régimes de retraite complémentaire des non salariés (gérés par les caisses des régimes de base),*
- *Le régime de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques,*
- *Le régime complémentaire particulier des navigants de l'aéronautique civile...*

Le GIP est composé de deux instances délibérantes (Assemblée Générale et Conseil d'Administration) chargées de prendre les décisions stratégiques ; d'une instance technique (le comité technique) puis d'une instance consultative : le comité des usagers.

2.1.3.2. Les missions du GIP

Le GIP a été chargé de définir les modalités d'échange de données entre les régimes et établir les différents supports de communication à remettre aux assurés.

A ce titre, il était chargé de :

- coordonner et favoriser les partenariats entre les services et organismes.
- définir les solutions fonctionnelles, organisationnelles et techniques pour la mise en œuvre du droit à l'information.
- concevoir la forme et les supports techniques de l'information.
- coordonner les échanges d'information entre ses membres.
- gérer les moyens dont la mutualisation a été décidée.
- coordonner les expérimentations préalables et les actions d'information à destination de publics spécifiques.

Afin de mener à bien ces différentes missions, des groupes de travail ont été mis en place au sein du GIP, pilotés par un Comité de Maîtrise d'ouvrage décisionnelle, un Comité de Maîtrise d'œuvre et un Comité technique. Ces groupes réfèrent au Conseil d'Administration du GIP.

Ces travaux ont réuni les différents régimes autour de thèmes communs comme la définition des documents, la communication, la maîtrise d'ouvrage, le tableau de bord qualité, les relations avec les assurés, la formation des agents des régimes, etc.

2.1.4. Les échéances : Une période transitoire

En raison de l'importance du dispositif engagé et de la masse d'envois à réaliser, une montée en charge progressive a été prévue sur une période de 5 ans.

A compter du 1^{er} juillet 2007,

Le RIS sera adressé aux bénéficiaires atteignant l'âge de 50 ans au cours de l'année 2007 ; l'EIG sera envoyé aux assurés atteignant l'âge de 58 ans.

A compter du 1^{er} juillet 2008,

Le RIS sera adressé aux assurés atteignant l'âge de 45 ou 50 ans au cours de cette même année ; l'EIG aux assurés de 57 ou 58 ans.

A partir de cette année, les RIS à la demande seront également envoyés aux assurés de tout âge, mais au maximum tous les deux ans.

Au 1^{er} juillet 2009,

Le RIS sera adressé aux assurés atteignant l'âge de 40, 45 ou 50 ans au cours de l'année 2009 ; l'EIG aux assurés de 56 ou 57 ans.

A partir du 1^{er} juillet 2010,

Le relevé de situation individuelle sera établi chaque année au profit des assurés atteignant l'âge de 35 ; 40, 45 ou 50 ans ; l'EIG aux bénéficiaires atteignant l'âge de 55 ou 56 ans en 2010.

Enfin, à compter du 1^{er} juillet 2011,

L'EIG sera envoyée chaque année aux assurés atteignant 55 ans.

2.2. La mise en oeuvre du droit à l'information

2.2.1. Des engagements nouveaux pour la branche retraite

Au titre du Droit à l'Information, la Branche Retraite est concernée à plusieurs titres :

- En tant que régime expéditeur, elle doit fournir des informations de premier niveau sur le document transmis aux assurés.
- En tant que gestionnaire du régime général elle doit :
 - donner des explications sur le feuillet régime général, l'estimation du montant de retraite du régime général et plus généralement, sur la réglementation applicable,
 - effectuer des rectifications.

En vue de la première vague d'envoi en 2007, il s'agissait donc de mettre en oeuvre :

- le droit à une information générale et/ou personnalisée
- les modalités du droit d'accès et de rectifications des données
- le devoir de conseil aux assurés

2.2.1.1. Le droit à une information générale et/ou personnalisée

Outre les informations personnalisées relevant de sa compétence, le régime général est tenu de fournir à l'assuré des informations générales.

Lorsque il est le régime expéditeur, il devra non seulement fournir des informations générales sur le Droit à l'Information mais pourra également être interrogé sur des éléments généraux concernant les autres régimes obligatoires. En revanche, le régime général devra orienter l'assuré vers le régime concerné pour des demandes concernant des points détaillés de législation.

2.2.1.2. Les modalités du droit d'accès et de rectification

Lorsque la demande d'accès ou de rectification ne le concerne pas, le régime général a l'obligation de transmettre la demande au régime concerné :

Si la demande est faite par téléphone, le régime général doit indiquer au demandeur les coordonnées du régime compétent.

Si la demande est faite par écrit (courrier ou courriel), le régime doit transmettre la demande au régime concerné et prévenir le demandeur de cette transmission.

Lorsque la demande de rectification concerne le régime général, le demandeur est invité à produire des photocopies des documents qu'il détient à l'appui des périodes manquantes ou contestées, à l'adresse qui lui sera indiquée :

Si ces documents ne permettent pas de rectifier ou de compléter les données en question, il sera avisé par courrier du résultat négatif.

Si la demande de rectification peut être prise en compte après recherche, il recevra un RIS ou un EIG « rectificatif » selon le cas, au terme d'un délai de 3 mois minimum après la remontée des rectifications au Système National de Gestion des Carrières (SNGC).

2.2.1.3. Un devoir de conseil

La mise en oeuvre du droit à l'information devrait générer des demandes plus précises et plus précoces d'aide et de conseil de la part des assurés, notamment au regard des évolutions induites par la réforme des retraites. Qui plus est, ces demandes émaneront d'assurés dont les profils seront davantage diversifiés d'où des réponses probablement plus différenciées qu'auparavant.

Afin de préparer les techniciens à la prise en charge du droit à l'information, une réflexion a été menée au niveau national afin de définir et d'encadrer le conseil qui sera délivré aux assurés. A l'issue de cette réflexion, il a été décidé que ce conseil se limiterait, au delà de la délivrance d'informations à caractère général sur le paysage des retraites et le Droit à l'information, à la délivrance :

D'une information rétrospective sur les droits acquis par l'assuré puis une explication des règles d'alimentation du compte individuel et des modes de calculs des droits au sein du Régime Général.

D'une information prospective sur les droits projetés couvrant une explication quant aux modes de calcul des estimations (EIG), à savoir reposant sur l'établissement d'un diagnostic de la situation de l'assuré et, sur demande expresse de l'assuré, sur une présentation des dispositifs prévus par la réforme voire les combinaisons de dispositifs permettant d'optimiser la retraite.

Compte-tenu du diagnostic établi, d'une proposition des solutions possibles (présentation d'hypothèses et estimation de ces hypothèses) pour l'assuré afin de faciliter son choix sans pour autant l'orienter dans sa décision.

Cette réflexion a servi de base à une déclinaison en actions de formation au profit des agents en contact avec les assurés.

2.2.2. Année 2006 : La préparation de la branche retraite

La mise en œuvre du droit à l'information a nécessité une préparation importante et intensive car intervenant dans un délai court : Parution du décret d'application le 19 juin 2006 pour une mise en œuvre le 1er juillet 2007.

Dans ce laps de temps, la branche a du :

- produire les informations nécessaires à la construction des documents RIS et EIG
- anticiper les besoins des assurés en termes d'information ou rectification des documents envoyés
- prévoir les circuits de prises en charge de telles sollicitations.

L'année 2006 a donc été consacrée à anticiper les incidences du droit à l'information dans de nombreux domaines : relations avec les assurés, procédures d'alimentation du compte et de régularisation de carrière, évolution des systèmes d'information, impacts sur l'organisation, les activités et les ressources humaines...

Pour anticiper la mise en œuvre du droit à l'information, la COG 2005 – 2008 a intégré dans ses prévisions une anticipation des régularisations de carrières systématiques. En effet, dans le but d'abaisser progressivement l'âge de régularisation de carrière des assurés de 58 à 54 ans, il était nécessaire de procéder durant 4 ans au traitement simultané de 2 générations d'assurés.

2.2.3. Année 2007 : La mise en œuvre

La première vague d'envois a eu lieu du 19/09 au 30/11/2007. Elle concernait l'envoi d'un RIS au profit des assurés atteignant 50 ans au cours de l'année 2007 ; et l'envoi d'une EIG pour ceux de 58 ans. Afin de faire face à cette première vague d'envoi et aux demandes d'informations en résultant, (qu'il s'agisse de demandes d'ordre général ou de demandes en lien avec la situation personnelle des assurés), la Branche Retraite s'est préparée en se dotant d'une organisation et d'outils adaptés puis en préparant ses personnels.

2.2.3.1. *La mise en place d'une organisation et d'outils adaptés*

2.2.3.1.1. *L'organisation mise en place au niveau national*

Dans un contexte de visibilité limitée quant aux demandes d'information émanant des assurés, afin de limiter les effets de charge au niveau des organismes régionaux et de garantir une qualité de service optimale, il a été prévu de confier les appels des assurés à un Centre d'Appels Téléphoniques externalisé (CAT) qui constitue le point d'entrée unique de Branche Retraite au niveau national.

Les télé-opérateurs du CAT répondent aux demandes de 1^{er} niveau qui concernent :

- les informations générales sur le Droit à l'information
- l'organisation de la retraite en France
- le GIP Info Retraite
- la finalité des documents envoyés
- les questions relatives à l'état civil, adresse, Nir
- les causes de non-réception des documents RIS/EIG
- la nature des pièces justificatives à transmettre à la caisse de résidence

En termes de fonctionnement, le CAT intervient pendant la période qui suit le début de la campagne (4 à 6 mois par an) pour des raisons tenant à la concentration du flux des demandes des assurés. Pendant le reste de l'année, où le CAT ne prend pas en charge les appels entrants, les demandes des assurés seront orientées vers les plates formes de services des Cram.

En appui du CAT, une plate-forme de Branche est chargée de répondre aux demandes nécessitant la visualisation des documents RIS et EIG et aux demandes d'édition de duplicatas de RIS et EIG.

2.2.3.1.2. *Une professionnalisation des outils au service de l'organisation*

Afin de faciliter l'accès des assurés à une information de qualité, des scripts de réponse destinés aux agents travaillant au sein de plate-forme téléphonique ont été constitués. Ces scripts doivent permettre d'homogénéiser les réponses apportées aux assurés.

Des fiches contact ont été prévues afin de permettre une meilleure orientation des assurés lors du transfert de leurs demandes entre le CAT et les caisses régionales. Ces fiches permettent aux gestionnaires du CAT (1^{er} niveau) d'enregistrer en format dématérialisé la demande d'un assuré et de la faire parvenir à un autre gestionnaire compétent (pour réponse de 2^{ème} niveau), en même temps que les coordonnées de l'assuré à contacter. Ces dernières devraient permettre d'offrir une meilleure qualité de service en limitant les transferts d'appels entre l'échelon national et régional puis en dirigeant les demandes directement vers les structures compétentes.

D'importants efforts ont été accomplis afin de professionnaliser les outils des agents qui seront chargés de traiter les demandes des assurés au niveau régional.

- En termes de consultation des données relatives aux assurés, un outil de gestion de la relation client permet de centraliser toutes les informations relatives à la demande de l'assuré (nature de la demande, suivi). A terme, il est prévu que les fiches contact soient couplées à cet outil.
- En termes de traitement des données, la prise en charge systématique des rectifications de carrières a nécessité d'optimiser les outils actuels de remontée et saisie des périodes cotisées. Un outil de saisie unitaire des salaires, complémentaire à ceux déjà existants (Report Non Effectué notamment), a été mis en place à cet effet.

Enfin, à terme, le renforcement de la dimension conseil s'accompagnera d'une mise à disposition d'outils complémentaires de simulation au profit des agents en contact avec le public pour les prochaines campagnes.

2.2.3.2. Proposer un dispositif de formation adapté pour les personnels

Dans le cadre des campagnes d'envoi des RIS et EIG, les personnels de la Branche Retraite sont amenés à délivrer une information générale dans le cadre de leur activité.

Afin d'accompagner ces personnels, un dispositif de formation a été mis en oeuvre au cours du 1^{er} semestre 2007 au niveau de la Branche pour compléter les dispositifs conçus au niveau du GIP. Ce dispositif est centré sur la maîtrise des aspects liés au droit à l'information et à la réforme des retraites.

Au niveau de la Branche, différents modules de formation ont été mis à disposition des Cram :

- La connaissance du Droit à l'information :
 - Un module e-learning permet à l'ensemble de la ligne d'accueil, en poste ou en formation initiale, d'acquérir une culture générale sur le droit à l'information.
 - Un module en présentiel réalisé à l'identique du module e-learning permet de tenir compte de la capacité actuelle du réseau informatique (agences locales).
 - Ces deux modules sont accompagnés d'un guide du formateur, composés de documents réalisés au sein du GIP information retraite.

- L'accompagnement de la fonction Conseil :
 - Une ingénierie de formation a également été transmise aux Cram en vue :
 - de la consolidation des connaissances sur les dispositifs issus de la réforme (surcote/ décote ; cumul emploi/retraite ; VPLR ; retraite progressive) et leur combinaison.
 - du renforcement des pratiques d'une conduite d'entretien pour identifier le profil de l'assuré et ses besoins (contact téléphonique et accueil).

2.2.3.3. Une préparation anticipée au sein des caisses régionales

Les organismes régionaux ont pour vocation de répondre à des questions portant sur des données personnalisées (carrière, droit...), d'orienter les assurés vers la structure compétente qui procédera le cas échéant à une rectification de compte.

Localement, chaque caisse régionale s'est organisée en termes de prise en charge des demandes transmises via ces fiches.

2.2.3.4. L'organisation d'une phase d'expérimentation au sein de « sites pilotes ».

Une phase d'expérimentation a été menée en amont de la 1^{ère} campagne entre avril et juin 2007 dans les Cram de Normandie et de Nord-Picardie. Cette phase avait été prévue afin de tester et d'optimiser les dispositifs mis en oeuvre dans le cadre du Droit à l'Information.

L'objectif consistait entre autres à :

- confirmer le bon fonctionnement en réel du système de production des documents RIS et EIG.
- vérifier la bonne compréhension des documents auprès des assurés
- vérifier le bon fonctionnement de l'organisation mise en place au niveau national, des procédures de réponse aux assurés et de rectification des documents
- retirer des éléments d'informations quant au volume et au motif des demandes des assurés.