

CIRCULAIRE COMMUNE

Objet : Droit à l'information - Campagne 2011

Madame, Monsieur le directeur,

La cinquième campagne d'information aux actifs organisée par le GIP INFO RETRAITE donnera lieu à l'envoi de quelques 7 millions de documents entre le 26 août et le 2 décembre 2011.

Une instruction 2011-88-DSI-RC du 7 juillet 2011 indique le calendrier de collecte établi par le GIP INFO RETRAITE et les principales évolutions fonctionnelles de cette campagne.

L'importance de cette campagne tient à la fois à son volume (huit générations sont concernées) et au fait que les Estimations indicatives globales (EIG) seront calculées conformément aux mesures d'âges issues de la réforme du 9 novembre 2010 dont les partenaires sociaux ont décidé d'étendre les effets à la Retraite complémentaire AGIRC et ARRCO par l'Accord du 18 mars 2011.

Pour rappel, les générations concernées par cette campagne sont :

- s'agissant des Relevés de situation individuelle (RIS), les personnes nées en 1976, 1971, 1966 et 1961,
- s'agissant des Estimations indicatives globales (EIG), les personnes nées en 1951, 1956 ainsi que les personnes nées en 1954 et 1955 conformément à la décision du GIP INFO RETRAITE de décaler la campagne EIG de 2010 compte tenu de la réforme des retraites (voir circulaire 2010-13-DC du 22 juillet 2010).

S'y ajoutent les EIG rectificatives initiées à compter de juillet 2010 qui sont également réinjectées dans cette campagne annuelle avec un envoi prévu en novembre 2011.

Vous trouverez en annexe un modèle de document EIG de la campagne 2011.

Outre la prise en compte des nouvelles bornes d'âge par génération issues de la loi du 9 novembre 2010 et de l'Accord du 18 mars 2011 pour les salariés, les documents contiennent un texte et un tableau précisant pour chaque génération le nombre de trimestres nécessaires à l'obtention du taux plein.

Or, les estimations communiquées reposent sur ces durées d'assurance requises, en l'occurrence 163 trimestres pour la génération 1951 et 165 trimestres pour les générations 1954, 1955 et 1956.

Votre attention est appelée sur le fait que les modèles de documents et les modules d'estimation ont été élaborés avant l'annonce de la parution d'un décret en fin d'année portant allongement à 166 trimestres de la durée d'assurance pour la génération 1955.

Il est noté que, conformément au décret n°2006-708 du 19 juin 2006 relatif au calendrier du droit à l'information, la campagne 2011 doit inclure les EIG des personnes ayant liquidé une partie de leurs pensions, avec restitution des données et montants estimatifs des pensions restant à liquider.

Il est également souligné que les personnes atteignant 60 ans ne sont désormais plus exclues du processus de calcul des EIG : c'est le cas de la génération 1951 objet de la campagne systématique, mais également des générations précédentes en attente d'une EIG rectificative.

A cet égard, il est noté que le processus d'EIG dite rectificative (EIGR) est simplifié puisqu'ouvert à tout assuré inscrit à l'annuaire et âgé de plus de 55 ans même s'il n'a pas bénéficié d'une EIG systématique au préalable, ce qui revient à rendre possible des EIG à la demande.

S'agissant de la gestion des retours (courriers, mails, appels téléphoniques, visites...), le GIP INFO RETRAITE n'a pas modifié sa consigne selon laquelle chaque contact doit être tracé par une fiche contact générant un encours qu'il soit informatif ou porteur de rectificatif.

Par conséquent, les instructions diffusées sous l'intitulé « Gestion des retours » à l'occasion de la première campagne 2007 et de la campagne 2008 (instruction DC 2007-114 du 5 octobre 2007 et instruction DC 2008-75 du 9 juillet 2008) restent d'application.

De même la gestion des encours rectificatifs par le groupe d'interlocution et en particulier des encours typés « rectificatif demandé » doit faire l'objet de la plus grande attention, les processus de coordination avec les autres régimes ayant été accélérés (instruction DC-2010-46 du 19 avril 2010).

Marquée par l'absence d'estimation sur les EIG, la campagne 2010 (dont vous trouverez le bilan sur le site www.info-retraite.fr) a été caractérisée par un taux de retour moins élevé qu'en 2009 (6,28% des bénéficiaires d'EIG contre 9,56 % en 2009 ont pris contact auprès des régimes AGIRC et ARRCO).

Par ailleurs, la satisfaction des bénéficiaires de documents a été, comme les années précédentes, constatée par l'enquête du GIP INFO RETRAITE, dont il ressort également que l'indication et le respect d'un délai de rappel constituent une attente majeure des personnes ayant pris contact avec un régime suite à la réception du document.

Néanmoins, plusieurs éléments doivent être pris en compte par les responsables des groupes de protection sociale et des plateformes téléphoniques pour préparer la gestion des retours et des encours en 2011-2012 avec une attention toute particulière :

- le nombre de documents désormais envoyés annuellement sous l'égide du GIP INFO RETRAITE,
- l'entrée en vigueur de la réforme du 9 novembre 2010,
- l'apparition du RIS en ligne sur les portails des principaux régimes à compter de septembre 2011.

L'amélioration constante de la qualité de l'information et de la gestion des retours par la Retraite complémentaire prend une importance particulière dans la perspective de la mise en œuvre des nouveaux services du droit à l'information en 2012 (information aux primo-cotisants, entretien avec estimation à partir de 45 ans) qui renforceront encore la permanence des échanges avec les actifs.

Veillez agréer, Madame, Monsieur le directeur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Directeur général,

Jean-Jacques MARETTE