



Source image : formulaire de demande de retraite Caisse nationale d'Assurance Vieillesse

« Nous sommes là pour vous aider » ou nous sommes là pour vous piéger ?

Comment le manquement à l'obligation d'informer conduit le futur retraité à une situation de non recours au droit

« Nous sommes là pour vous aider » ou nous sommes là pour vous piéger ?

« Nous sommes là pour vous aider ». Ce slogan d'un État bienveillant et protecteur qui va guider le citoyen dans le dédale administratif inspire confiance. Mais ...les agents de l'administration eux-mêmes s'avouent parfois impuissants à suivre des lois en mouvement perpétuel. Mal informés, ils ne peuvent plus informer efficacement l'usager. L'inflation législative a pour conséquence, outre un coût à chiffrer, des drames humains, des injustices insupportables, et une situation de plus en plus répandue de « non recours au droit ». La principale question que se pose un futur retraité, c'est : quand prendre ma retraite et à quoi ai-je droit ? Il ne peut choisir en toute connaissance de cause que sur la base d'informations complètes et exactes. Perdu dans la multitude des textes, mal renseigné par l'administration ou l'institution, le citoyen ignore ses droits ou y renonce. Cette notion nouvelle et peu connue du grand public est au cœur de la recherche du laboratoire [Odenore](#) (CNRS). La « transparence » des politiques publiques actuellement évoquée va sans doute contribuer à mieux la faire connaître.

Retraite : bienvenue dans l'enfer des lois !

« Bienvenue parmi les retraités du régime général ! ». L'image du « nouveau retraité » : un couple souriant, tempes argentées, dynamique. Mais la lecture des forums révèle une toute autre réalité : une cohorte d'hommes et de femmes perplexes ou désespérés. Comme moi, un courrier leur annonce une retraite brutalement tronquée, réduite à rien, après 40 ans ou 45 ans de travail.

21 mars 14:18, par Mme L (Forum du site de la [CFDT sur les retraites](#))

Bonjour, à partir de quand le montant d'une réversion est-il "cristallisé" ? Quand et sur quels critères peut-on considérer que la somme qui nous est allouée est celle dont nous pouvons disposer librement sans craindre révision et rappel de trop perçu !! 3 notifications, une par an, la dernière en date me supprime la pension de réversion avec un indu de plus de 5660 euros ! Je ressens comme de l'acharnement et j'en ai assez de ces administrations qui "respectent les lois "mais font fi de l'humain !! J'en ai marre !!! Merci de votre écoute.

La somme de la pension, satisfaisante au départ est réduite comme une peau de chagrin plusieurs mois après. Ils ont fait des projets, rêvé, emprunté parfois sur la foi du montant « notifié » de leur pension. Erreur ! Six mois après, la Caisse d'Assurance Vieillesse revient sur sa décision, au motif que la loi a changé entre le dépôt de la demande et la « liquidation » du dossier.

[Révision de la pension et droits de recours](#) 28 avril 07:59, par Mme C.

Je suis bien déçue. Ma retraite du privé est divisée par 2. En effet une loi passée sous silence le 1 1-2012 ampute le minimum contributif alors que ma conseillère retraite m'avait encouragée à travailler en cdd un an de plus. J'ai fait un recours à la commission, c'est vraiment une grave trahison. Je ne peux pas accepter cela avec 187 trimestres. Merci de me répondre, j'ai eu 60 ans en octobre 2011 et donc le décret de loi n'était pas encore en vigueur, aucun courrier ne m'en a avisé.

Mais cette loi, il fallait nous la signaler protestent les témoignages, nous aurions fait un choix différent comme date de départ ! Réponse de la CNAV : « Nous n'avons pas les modalités d'application de la loi lors du traitement de votre dossier ». En masquant une loi, en n'informant pas les futurs retraités au moment du choix crucial de leur date de départ, l'administration les place dans une situation de « non recours au droit ». La première année du retraité « piégé », ne se déroule pas dans la sérénité espérée mais dans l'étude ingrate des textes de loi que « la caisse » aurait du lui communiquer, et la formulation de recours auprès d'instances diverses.

Comment le manquement à l'obligation d'informer mène au « non recours au droit »

Le citoyen a confiance : plaquettes, papier glacé, sites web et maintenant « réseaux sociaux » : C'est mon cas quand en 2011 je dois décider de partir en retraite. Pendant plusieurs mois, j'interroge la plateforme téléphonique 39 60, j'explore les (trop ?) nombreux sites web officiels, je sonde mon agence CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) Ile de France et les autres régimes dont je dépends. RAS : rien à signaler. Apparemment la fameuse loi portant réforme des retraites de 2010 ne concerne pas les « plus de 60 ans » comme l'a répété la presse. Le seul bémol

est que j'ai exercé plusieurs carrières, journaliste, réalisatrice de télévision, puis fonctionnaire dans la seconde partie de ma carrière. Hors les caisses ne semblent pas communiquer entre elles, elles ont tendance à se renvoyer la balle et que l'incertitude semble planer au téléphone. A l'AGIRC ARCCO :

- Je suis fonctionnaire mais est-ce que je peux percevoir ma pension AGIRC ARCO avant mon départ de la fonction publique ?
- Ah...renseignez-vous auprès de votre employeur Fonction Publique.

A l'Education nationale, mon dernier employeur, j'ai à faire à une dame aimable et efficace qui tient parfaitement à jour le nombre de mes trimestres. Mais quant à me renseigner sur l'AGIRC ARCCO ou la CNAV, c'est nient. A l'AGESSA c'est simple :

- Vous avez cotisé mais vous ne percevrez rien.
- Ah bon, pourquoi?
- Il fallait vous inscrire à l'AGESSA dès le départ.

A la fin de l'été 2011, je demande rendez-vous au conseiller CNAV à Paris dont je dépends, et il m'est accordé avec un délai très long...et à la dernière minute, il sera annulé. En 2011 mon agence ignore le courrier électronique, dommage. Une hôtesse d'accueil me reçoit :

- Je suis travailleur handicapé est-ce que j'ai intérêt à demander ma retraite pour invalidité ? Ma pension en sera-t-elle augmentée ?
- Non ... je ne vois aucun intérêt, votre pension restera la même.
- Mais est-ce que je peux percevoir ma pension et conserver mon travail de fonctionnaire?
- Là, il faudrait que vous puissiez voir votre conseiller retraite.

Et voilà comment, de fil en aiguille, j'ai été induite en erreur dans le choix de la date de départ : la date anniversaire de mes 65 ans en 2012, logique et civique, sera une erreur fatale et va se révéler *a posteriori* désastreuse.

Le recours : le pot de terre contre le pot de fer.

C'est à tort que j'ai fait confiance aux belles plaquettes de l'administration et à sa plateforme téléphonique, mais je ne le sais pas encore. Quand je reçois ma pension « sécurité sociale » en avril 2012, elle est conforme et relativement satisfaisante. Je demande donc un emprunt bancaire en rapport pour des travaux. Une notification officielle, c'est sérieux. Accompagné d'un *charabia* administratif que personne n'arrive à m'expliquer. Le 39 60 est le numéro de référence mais se dit « généraliste » sans pouvoir répondre aux détails. Par chance j'ai pu avoir au téléphone le conseiller que j'aurais du rencontrer.

- Mais que dois-je répondre? Quelle case cocher? Je ne comprends absolument pas ce que ça veut dire, ce papier que vous m'avez envoyé ?
- Mmmm...eh bien...cochez oui.

L'été passe et tout va bien malgré quelques retards de versement du côté Fonction Publique. Ce n'est qu'au mois de septembre que je reçois une pension Sécurité sociale minorée de ...plus de 200 euros. Je n'en crois pas mes yeux. Pas 20 euros, pas 30 euros, pas 40 euros en moins, mais 200 euros. Une nouvelle loi entrée en application le 1er janvier 2012 dont ni les agents ni moi n'étions informés vient bouleverser mon avenir. Adieu vacances, travaux dans la maison, vieillesse sereine, sourire dents blanches. Si j'avais été informée des lois et de mes droits, j'aurais bien sûr demandé à partir avant et j'aurais choisi ma date de départ en 2011, avant la loi fatidique du 1er janvier 2012. Les documents reçus par courrier postal ne m'indiquaient même pas l'ouverture de mes droits. Je n'apprendrai qu'*a posteriori* après enquête fouillée que mes droits sont ouverts depuis ...2009. Toujours *a posteriori*, j'apprendrai à mes dépends et trop tard qu'un décret paru le 28 juin 2011 et signalé nulle part va changer complètement la donne pour les futurs retraités de 2012. Il conditionne l'attribution du « minimum contributif » jusque là accordé sans condition de ressources à un plafond très bas fixé par François Fillon de 1050 euros – alors que le niveau moyen des retraites est de 1877 euros (INSEE). La gouvernance a changé mais pas la loi. Je fais rapidement un calcul : 200 euros par mois, c'est 2500 euros par an en moins, en 20 ans le préjudice se monte à 50 000 euros ! Énorme ! Immédiatement, je formule recours sur recours, au nom du manquement à l'obligation

d'informer. Le langage bienveillant change : c'est le « pot de terre contre le pot de fer »

L'obligation d'informer bafouée ?

Il y a obligation des autorités administratives de mettre à disposition les lois et décrets. *Le droit de toute personne à l'information est précisé et garanti par le présent chapitre en ce qui concerne la liberté d'accès aux règles de droit applicables aux citoyens. Les autorités administratives **sont tenues d'organiser un accès simple aux règles de droit qu'elles édictent.** La mise à disposition et la diffusion des textes juridiques constituent une mission de service public au bon accomplissement de laquelle il appartient aux autorités administratives de veiller. n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations*

En 2012, le droit à l'information a encore progressé à la CNAV, et en 2013, les outils numériques se sont multipliés : page Facebook, chat. Mais tel n'était pas le cas en 2011, j'en ai la preuve avec les brochures officielles et les captures d'écran conservées. Je suis donc sûre de faire valoir mes droits facilement et de démontrer ma situation de « non recours au droit », repérée grâce au site de [l'Odenore](#). Et là, je découvre avec stupeur l'univers impitoyable des juristes de la Caisse nationale d'assurance vieillesse : « non recours au droit », connaît pas ! La Caisse tout à coup, se défause de toutes les belles déclarations d'intention. « *Nous sommes là pour vous aider?* ». Absolument pas, « Madame, le « minium contributif » ne fait pas partie de nos obligations d'informer ». « Oui, le minimum contributif vous a été attribué mais il était « *potentiel* » précise le juriste. « *Potentiel ?* » Voilà un mot qui n'est jamais apparu dans les plaquettes qui m'affirmaient le contraire « *Vous n'avez aucune démarche à faire pour bénéficier du minium contributif* » (brochure CNAV 2011). Tout à coup je prends la mesure de l'océan de désinformation : ces brochures qui vous induisent en erreur, ces sites web non réactualisés. J'apprends qu'il faut aller jusqu'en cours de cassation pour que ce type de préjudice soit reconnu : « *Une plaquette d'information erronée appelle réparation du préjudice subi de ce fait par l'assuré* ». (cass 2e civ 30 nov 2004 TPS 2005, n°60). Une enquête auprès du 39 60 confirme la non-information « *on ne sait rien de ce qui est décidé* » « *nous ne sommes informés que très tardivement des lois* » « *il y a une grande différence entre la bande passante et ce qui se passe sur le terrain.* ». Sans ces informations essentielles, je ne POUVAIS PAS choisir ma date de retraite correctement et préserver mes droits : non recours au droit.

Le « non recours au droit : « connaît pas » !

La notion de « non recours au droit » semble inconnue des juristes de la CNAV. Pourtant *Libération* a publié un article récent « *Chaque année, des milliards d'euros de prestations ne sont pas réclamés par des personnes qui y auraient pourtant droit.* » Avec le recul, j'arrive mieux à comprendre la catastrophe qui m'arrive. D'abord il était présomptueux de ma part de croire que demander sa retraite, c'est facile. Même à bac + 5, la complexité des textes est telle que si c'était à refaire, j'aurais recours à un cabinet d'expert (coût 2000 euros au moins). Ce n'est que récemment qu'un effort de « choc de simplification » de l'État est annoncé. L'administration n'a pas encore totalement réussi à se dégager du *charabia* : elle croit avoir informé quand elle reprend des textes pondus en « interne », mais illisibles pour l'utilisateur ! La clarté du message doit être l'objectif. On le bombarde d'informations superflues, sur le « bien vieillir » et on en oublie de s'assurer que l'information capitale est bien transmise et comprise : informer de l'ouverture de ses droits le futur retraité, au lieu de le laisser patauger dans le marécage des réformes successives. Je reste stupéfaite qu'à l'époque des données et de l'algorithme mon agence CNAV en 2011 n'ait pas encore opté pour un traitement numérique des données. Ce n'est que récemment que l'équipe de [modernisation de l'état](#) se penche sur la « logique de l'utilisateur » : se mettre à la place du destinataire de l'information est une posture nouvelle pour l'administration. On espère qu'elle va atteindre rapidement le « terrain », surtout dans la perspective de la nouvelle réforme des retraites qui se prépare.

J'attends sans illusion le verdict du TASS (Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale), je doute que la notion de « non recours au droit » invoquée dans ma défense soit prise en compte. Et moins encore les captures d'écran du web 2011 quand on entend l'avocat de la CNAV affirmer au Jury : « j'ai encore regardé notre site hier, et l'information y figure ». Oui, cher Maître, le web, ça

change, l'information que la CNAV aurait du me donner en 2011 y figure enfin en 2013, deux ans de retard ! Si la notion de non recours au droit n'est pas reconnue, je me prépare déjà une retraite gâchée par de longues années en justice, jusqu'en Cour de cassation, pour faire admettre un préjudice considérable, qui me prive sans doute à vie de vacances. « Bienvenue dans votre retraite! ».

Mme X