

**Le RAPPORT
du MÉDIATEUR**
de l'AGIRC-ARRCO
2021

● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc-arrco



L'ÉDITO DU MÉDIATEUR	5
PRÉSENTATION DE L'AGIRC-ARRCO	6
LA MÉDIATION AGIRC-ARRCO	8
- Qu'est-ce que la médiation nationale de l'Agirc-Arrco ?	
- La mise en place de la médiation au 1 ^{er} janvier 2021	
- La nomination du médiateur	
- Une triple mission pour le médiateur	
- L'organisation du dispositif de médiation	
LE MÉDIATEUR JEAN-LOUIS DEROUSSÉN	9
LE DISPOSITIF DE MÉDIATION	10
L'ACTIVITÉ 2021 DU MÉDIATEUR EN CHIFFRES	14
- 1 746 saisines du médiateur	
- Qui sont les requérants ?	
- Les modes de saisine	
- 44 % de demandes recevables	
- Les motifs d'irrecevabilité	
- Les motifs des demandes	
- Demandes portant sur le paiement de la retraite	
- Demandes portant sur le calcul de la retraite	
- Demandes portant sur les périodes non prises en compte pour le calcul de la retraite	
- Demandes portant sur le délai de traitement	
ÉTUDES DE CAS	18
- Quelques exemples de demandes au médiateur et de réponses apportées	
TÉMOIGNAGES DE DEMANDEURS	20
- Exemples de remerciements au médiateur	
LES POINTS D'ATTENTION DE L'ANNÉE 2021	22
LEXIQUE	24
CHARTRE DE LA MÉDIATION DU RÉGIME AGIRC-ARRCO	28



© Adobe Stock

L'humain au cœur de la relation avec l'assuré

Au cours de mes vingt années de mandat d'administrateur des fédérations Agirc et Arrco, je me suis vu confier la présidence de la Commission informatique du régime Arrco, devenue ensuite une commission commune aux deux régimes. Aux côtés du directeur des systèmes d'information, Daniel Lefebvre puis Thierry Diméglio, sous l'égide du directeur général, Jean-Jacques Marette puis François-Xavier Selleret, j'ai accompagné de 2001 – année de mise en place d'un service homogène et simplifié de retraite complémentaire - à 2019 – date de la fusion de l'Agirc et de l'Arrco en un seul régime et de la centralisation du SI – toutes les étapes de l'évolution du traitement des dossiers de nos ressortissants, avec pour objectif de payer à chacun sa retraite au juste montant.

Dans le contexte des regroupements et des fusions des institutions de retraite complémentaire, le programme de convergence informatique a conduit, en 20 ans, à l'unification de 66 systèmes d'information en un seul, puis au passage de 44 plateformes informatiques à 2 plateformes exploitant un système unique, centralisé au niveau de la fédération. La construction du Data Center de Gradignan a été l'un des temps forts de ce long processus.

J'ai suivi l'ensemble de ces projets d'une ampleur inédite, indispensables pour assurer la gestion de 44 millions de dossiers de retraite enregistrés sous forme de points Agirc-Arrco, pour traduire en points les cotisations annuelles de près de 25 millions de cotisants au régime et servir une pension mensuelle à plus de 13 millions de retraités

Chaque année, environ 700 000 hommes et femmes passent du statut de salarié à celui de retraité. À chaque étape de ce processus, les partenaires sociaux, en charge du pilotage du régime, veillent, avec l'ensemble des équipes, à ce que tout soit mis en œuvre pour que cette transition s'effectue dans la plus grande fluidité. Un système d'information performant traite en permanence des milliards de données de carrière pour faire en sorte que chacun bénéficie de sa retraite au juste montant, et sans interruption dans la perception de ses revenus.

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR

Dans certains cas cependant, le passage à la retraite peut donner lieu à des dysfonctionnements, à un désaccord entre le nouveau retraité et son institution de retraite complémentaire, ou parfois à une simple incompréhension des règles qui sont appliquées.

Les partenaires sociaux, conscients de cette réalité et soucieux de l'humanisation des relations du régime avec ses bénéficiaires, ont inscrit dans l'ANI de 2017 la création du médiateur Agirc-Arrco. Ils m'ont confié ce rôle lors du Conseil d'administration du 8 octobre 2020.

En 2021, 1 746 demandes ont été adressées au médiateur Agirc-Arrco. Partisan depuis l'origine d'un service client de qualité, l'idée qu'un ressortissant de notre régime ne trouve pas d'interlocuteur en cas de difficultés n'était pas acceptable. Une personne qui a versé avec son employeur les cotisations demandées et acquis des droits tout au long de sa carrière, qui a parfois connu des aléas - chômage, maladie, invalidité... -, a droit à des réponses claires, précises, argumentées et adaptées à sa situation.

Ainsi le rôle du médiateur n'est-il pas seulement de rétablir les ressortissants du régime dans leur bon droit ou d'assurer une analyse, puis un traitement de leur situation conforme à la réglementation. Il est aussi d'humaniser la relation entre l'assuré et son régime de retraite, à chacune des étapes du processus : il s'agit de permettre à chacun d'exprimer sa demande, de confirmer que le médiateur est le bon interlocuteur, d'assurer que la demande va être prise en compte, de tenir compte de la situation du demandeur dans ses différentes composantes : familiales, financières... et enfin de formuler la réponse dans un vocabulaire accessible. C'est la ligne de conduite que je me suis fixé.

Au terme de cette première année d'activité, il est trop tôt pour formuler des recommandations. J'ai cependant relevé des points d'attention et proposé des pistes d'amélioration qui font l'objet de la dernière partie de ce rapport.

Enfin, je tiens à exprimer ici tous mes remerciements aux équipes qui m'accompagnent dans cette tâche.

Jean-Louis DEROUSSIN

PRÉSENTATION DE L'AGIRC-ARRCO



L'Agirc-Arrco est le régime de retraite complémentaire obligatoire des salariés du secteur privé

Il est issu de la fusion au 1^{er} janvier 2019 de l'Agirc, régime de retraite complémentaire des cadres fondé en 1947, et de l'Arrco, régime de retraite complémentaire de l'ensemble des salariés, fondé en 1961. Il comprend la fédération Agirc-Arrco et les institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco.



L'Agirc-Arrco est piloté par les partenaires sociaux

À tous les niveaux de responsabilité – instances de la fédération Agirc-Arrco et instances des institutions de retraite complémentaire – les représentants des salariés et des employeurs siègent en nombre égal et prennent les décisions pour le pilotage et la gestion du régime.



L'Agirc-Arrco est un régime par répartition

L'Agirc-Arrco collecte les cotisations salariales et patronales auprès de **25 millions d'actifs et de 1,7 million d'entreprises** : les cotisations versées par les salariés et les employeurs servent à payer immédiatement les retraites complémentaires des retraités. Au total, le régime gère les comptes de points de 44 millions de personnes qui n'ont pas encore liquidé leur retraite. 96 % des actifs ont cotisé, cotisent ou cotiseront à l'Agirc-Arrco à un moment de leur vie professionnelle.



L'Agirc-Arrco est un régime de retraite par points

Les cotisations versées par les salariés et les entreprises sont converties chaque année en points de retraite complémentaire. Les points acquis par chaque salarié sont cumulés sur un compte ouvert dès le versement du premier salaire et valorisés au moment de la retraite. Au 31 décembre 2020, l'Agirc-Arrco versait les retraites complémentaires à **13,2 millions de retraités**.



Près de 84 milliards d'euros versés en 2021

La retraite complémentaire s'ajoute à celle qui est versée par le régime de base de la Sécurité sociale ou de la Mutualité sociale agricole. Les **83,9 milliards d'euros de prestations versées en 2021** par l'Agirc-Arrco représentent un quart du montant total des retraites versées en France. La retraite complémentaire représente environ 55 % du montant total de la retraite perçue par un salarié cadre, et 35 % de la retraite perçue par un salarié non-cadre.



Les aides aux plus fragiles

Au-delà de la retraite, l'Agirc-Arrco propose à ses ressortissants et à leurs ayants droit **des services d'action sociale**. Ces services bénéficient chaque année à près de 2 millions de personnes : personnes en situation de fragilité ou de perte d'autonomie, aidants familiaux, demandeurs d'emploi de longue durée, seniors souhaitant préserver leur autonomie...

Les institutions de retraite complémentaire

On compte au 1^{er} janvier 2022, 8 institutions de retraite complémentaire en métropole et 4 institutions dans les collectivités d'outre-mer.

Institutions de métropole	Groupe de protection sociale de rattachement
AG2R Agirc-Arrco	AG2R La Mondiale
ALLIANCE PROFESSIONNELLE RETRAITE Agirc-Arrco	AGRICA, AUDIENS, B2V, IRP AUTO, LOURMEL, PRO BTP
APICIL Agirc-Arrco	APICIL
IRCEM Agirc-Arrco	IRCEM Emplois de la famille
KLESIA Agirc-Arrco	KLESIA
CARCEPT Caisse autonome de retraite complémentaire et de prévoyance du transport	KLESIA
MALAKOFF HUMANIS Agirc-Arrco	MALAKOFF HUMANIS
MALAKOFF HUMANIS International Agirc-Arrco	MALAKOFF HUMANIS
Institutions d'outre-mer	
BTPR Agirc-Arrco Caisse régionale de retraite du bâtiment et des travaux publics des Antilles et de la Guyane	BTPR
CGRR Agirc-Arrco Caisse guadeloupéenne de retraite par répartition	AG2R La Mondiale
CRR Agirc-Arrco Caisses réunionnaises de retraite complémentaire	CRC
IRCOM Agirc-Arrco Institution interprofessionnelle de retraite complémentaire de la Martinique	

LA MÉDIATION AGIRC-ARRCO

Qu'est-ce que la médiation nationale de l'Agirc-Arrco ?

La médiation nationale de l'Agirc-Arrco est une voie de recours à la disposition des salariés, des retraités et des entreprises qui ont épuisé les procédures internes de réclamation auprès de leur institution de retraite complémentaire ou auprès de la fédération Agirc-Arrco.

Elle a pour objectif exclusif de favoriser le règlement amiable des différends entre d'une part les personnes ou les entreprises qui ont présenté une réclamation et ne sont pas satisfaites de la réponse obtenue, et d'autre part les institutions de retraite complémentaire ou la fédération Agirc-Arrco.

Le médiateur intervient dans le seul périmètre du régime Agirc-Arrco. Il ne prend pas en compte les questions relevant des autres régimes de retraite, de base ou complémentaires. Il travaille en lien avec les médiateurs ou conciliateurs présents dans les institutions de retraite complémentaire.

La mise en place de la médiation Agirc-Arrco au 1^{er} janvier 2021

La médiation nationale de l'Agirc-Arrco a été instaurée par l'Accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017 instituant le régime Agirc-Arrco de retraite complémentaire (*Chapitre VIII de l'Accord - articles 123 à 128*).

L'article 123 de l'Accord est libellé ainsi : « Les contestations portant sur un élément de droit notifié ou les réclamations concernant les relations d'une institution de retraite complémentaire avec des salariés ou des retraités participants ou avec des entreprises adhérentes peuvent être soumises à la médiation ».

La nomination du médiateur

Le médiateur national Agirc-Arrco est nommé par le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco pour une durée de 4 ans. Le premier médiateur national, Jean-Louis Deroussen (voir page suivante), est entré en

fonction le 1^{er} janvier 2021. Par dérogation, la durée de son mandat a été exceptionnellement fixée à 6 ans.

Une triple mission pour le médiateur

Le médiateur national de l'Agirc-Arrco a pour mission :

- d'émettre un avis et éventuellement de faire des recommandations sur les différends qui lui sont confiés,
- d'accompagner les démarches des demandeurs vis-à-vis des institutions de retraite complémentaire lorsqu'ils rencontrent des difficultés pour la prise en compte de leurs réclamations,
- de proposer les modifications à apporter à la réglementation et contribuer ainsi à l'ajustement des règles et des procédures.

Le médiateur est tenu à la confidentialité sur les sujets qui lui sont soumis.

Il exerce sa mission en toute indépendance, neutralité et impartialité.

L'organisation du dispositif de médiation

Le médiateur national pilote le réseau des médiateurs et des conciliateurs présents dans les institutions de retraite complémentaire. Son positionnement au niveau national permet de traiter de manière homogène des contestations de nature similaire, tant en droit qu'en équité.

Si le médiateur ou conciliateur de l'institution de retraite complémentaire est saisi d'une réclamation, il la transmet au médiateur national avec son avis.

Si le médiateur national est saisi directement d'une réclamation, il requiert l'avis du médiateur ou du conciliateur de l'institution de retraite complémentaire avant de se prononcer.

Le dispositif de médiation consiste ainsi en un circuit unique, tant dans la gestion des demandes que dans les réponses apportées aux réclamations.

LE MÉDIATEUR JEAN-LOUIS DEROUSSEN



Jean-Louis Deroussen (CFTC a été nommé médiateur du régime Agirc-Arrco par le Conseil d'administration de la fédération du 8 octobre 2020. Il est entré en fonction le 1^{er} janvier 2021.

Jean-Louis Deroussen commence son parcours professionnel dans l'enseignement comme professeur de Mathématiques. Il intègre la CFTC en 1977. À partir de 1979, il occupe des responsabilités dans la branche enseignement de l'organisation syndicale, le Syndicat national de l'Enseignement chrétien (SNEC). Il en est le secrétaire général de 1985 à 1999. Son périmètre devient confédéral à partir de l'année 2000. Il est nommé successivement Responsable de la protection sociale, Secrétaire général puis Vice-Président de la CFTC.

Fin connaisseur du monde de la retraite complémentaire et de la protection sociale, Jean-Louis Deroussen est administrateur depuis 1996 du groupe BCP, devenu B2V. Il a présidé l'association de moyens B2V Gestion. Il est également Président de l'Union pour le recouvrement des cotisations de retraite de l'enseignement privé (URCREP), jusqu'à sa dissolution fin 2022.

Administrateur des régimes Agirc et Arrco de 1999 à 2018, membre du bureau et des commissions paritaires, il a été négociateur pour la CFTC des accords du régime pendant 20 ans, de 2001 à 2019.

De 2006 à 2018, il préside le conseil d'administration de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF). Il en est aujourd'hui le Président d'honneur.

Jean-Louis Deroussen est Officier de l'Ordre national du mérite et Chevalier de la légion d'honneur.

LE DISPOSITIF DE MÉDIATION

Qui peut saisir le médiateur Agirc-Arrco ?

Le médiateur peut être saisi par tout ressortissant du régime en désaccord avec une décision qui le concerne. Il peut s'agir :

- d'un salarié ou d'une personne assimilée à un salarié : chômeur, personne invalide...
- d'un retraité allocataire du régime,
- d'une entreprise adhérente,
- d'un tiers agissant pour le compte d'un salarié, d'un retraité ou d'une entreprise : représentant légal, avocat, assistante sociale...

Le médiateur peut aussi être saisi par :

- les Directeurs des institutions de retraite complémentaire (IRC),
- le Défenseur des Droits et ses délégués,
- les conciliateurs de justice,

tous agissant au nom et pour le compte d'un salarié ou d'un allocataire.

Comment saisir le médiateur Agirc-Arrco ?

Pour être jugée recevable, la saisine du médiateur doit s'appuyer sur une démarche préalable du requérant auprès de son institution de retraite complémentaire ou de la fédération Agirc-Arrco. Le recours au médiateur ne peut en effet être réalisé qu'à la condition qu'une première réclamation auprès de l'institution de retraite complémentaire ou de la fédération Agirc-Arrco ait été réalisée et n'ait pas abouti.

La saisine du médiateur doit se faire en langue française et par écrit :

- **ou bien par courrier postal**, à l'aide du « Formulaire de saisine du médiateur » disponible sur le site www.agirc-arrco.fr et sur les sites des groupes de protection sociale.

Le courrier doit ensuite être adressé à :
Monsieur Le Médiateur Agirc-Arrco
16 rue Jules César
75592 Paris Cedex 12

- **ou bien par mail** à l'aide du formulaire dynamique en ligne sur le site www.agirc-arrco.fr et sur les sites des groupes de protection sociale.

La saisine du médiateur est gratuite et facultative.

La saisine du médiateur ne peut être faite si une procédure judiciaire est engagée par le requérant. L'engagement d'une telle procédure met fin à la médiation.

Les étapes de la médiation

1. L'envoi de sa demande par le requérant

Le demandeur doit joindre à sa demande différentes informations et pièces justificatives :

- ses nom, prénoms, date de naissance, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone,
- son identifiant,
- les courriers échangés avec l'institution de retraite complémentaire ou la fédération Agirc-Arrco : lettre de réclamation initiale, réponse apportée par l'institution ou la fédération,
- les documents d'accompagnement de la réclamation : relevé de carrière, attestation de paiement Agirc-Arrco, bulletins de salaire, justificatifs d'indemnisation de l'Assurance maladie ou de Pôle emploi ...).

Si la demande est faite par un tiers (membre de la famille, représentant légal, mandataire), le mandat signé par la personne représentée ou l'extrait du jugement du tribunal doit être joint au dossier.

2 . La réception et la vérification de la demande par le médiateur

Après réception de la demande, une première étape consiste pour le médiateur à vérifier :

- que la demande est bien du ressort de l'Agirc-Arrco,
- qu'elle a fait l'objet d'une première réclamation auprès d'une institution de retraite complémentaire ou de la fédération Agirc-Arrco.

Si la demande est bien du ressort du régime mais n'a pas fait l'objet d'une réclamation initiale, le médiateur la transmet à l'institution ou à la fédération pour éviter à l'assuré une démarche supplémentaire.

Le requérant reçoit un accusé de réception de sa demande par le service de médiation, aussitôt après l'envoi de sa demande, que celle-ci soit ou non recevable.

3 . L'instruction de la demande par le médiateur

Si la demande est recevable, le médiateur la traite dans un délai de deux mois à partir de la date de la saisine. Ce délai peut toutefois être prolongé en raison de mesures d'instruction nécessaires. Dans ce cas, le demandeur et l'institution concernée sont informés de cette prolongation et de la durée prévue pour la clôture du litige.

Le médiateur vérifie auprès de l'institution Agirc-Arrco les faits allégués par le demandeur et recherche tous les éléments d'appréciation de la situation. De son côté, l'institution de retraite complémentaire concernée doit fournir au médiateur toutes les informations en rapport avec la demande.

Les réclamations sont d'abord examinées au regard de la réglementation applicable. S'il apparaît que la décision contestée a été prise conformément à la réglementation en vigueur mais a des conséquences disproportionnées ou contraires à l'esprit de la règle, le médiateur peut formuler un avis en équité.

Le médiateur est aidé dans sa mission par des collaborateurs détachés de la fédération Agirc-Arrco pour être mis à son service, et disposant de solides connaissances réglementaires.

4 . La réponse du médiateur

Le médiateur apporte une réponse circonstanciée au demandeur et à l'institution concernée. Sa réponse marque la fin de la médiation. Le médiateur apporte aussi des réponses aux ressortissants du régime qui ont besoin d'éclaircissements sur les règlements et les procédures.

Les avis du médiateur ne créent pas de précédent.



L'ACTIVITÉ 2021
DU MÉDIATEUR
EN CHIFFRES

L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN CHIFFRES

1 746 saisines du médiateur

1746 demandes ont été adressées au médiateur Agirc-Arrco au cours de l'année 2021, soit en moyenne 145 demandes par mois.

On note un nombre important de demandes dans les trois mois qui ont suivi l'entrée en fonction du médiateur : 227 demandes ont été reçues en février et 180 en mars 2021.

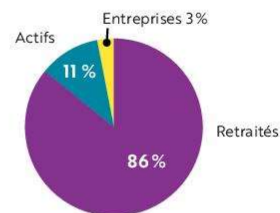
Au cours des mois suivants, la moyenne du nombre des demandes se stabilise et se situe entre 130 et 150, avec un nombre moins important au mois d'août (99 demandes), puis un nombre supérieur à la moyenne en septembre (160 demandes).



Qui sont les requérants ?

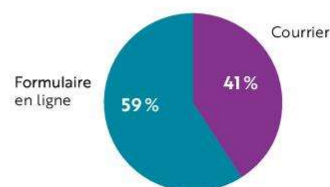
Les requérants sont en quasi-totalité des particuliers :

- 86 % sont des retraités,
- 11 % sont des actifs le plus souvent proches de la retraite,
- 3 % sont des entreprises.



Les modes de saisine

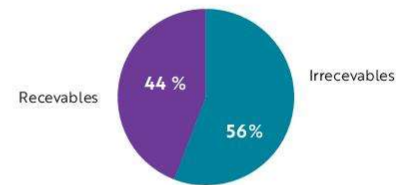
- 41 % des requérants transmettent leur demande par courrier postal,
- 59 % utilisent le formulaire en ligne.



44% de demandes recevables

Parmi les demandes reçues par le médiateur :

- 56% étaient irrecevables,
- 44% recevables.



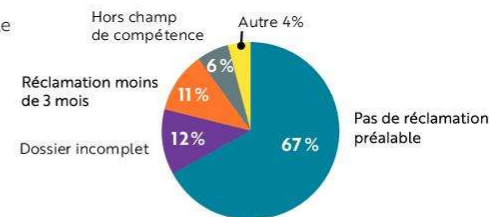
Les motifs d'irrecevabilité

L'absence de démarche préalable auprès de l'institution de retraite complémentaire ou de la fédération Agirc-Arrco est le premier motif d'irrecevabilité des saisines. Il représente 67% des demandes irrecevables. Dans ce cas, le médiateur transmet la demande à l'institution de retraite complémentaire concernée ou à la fédération Agirc-Arrco.

Les motifs d'irrecevabilité autres que l'absence de démarche préalable auprès de l'institution de retraite complémentaire sont les suivants :

- 12% des demandes sont irrecevables parce que le dossier est incomplet,

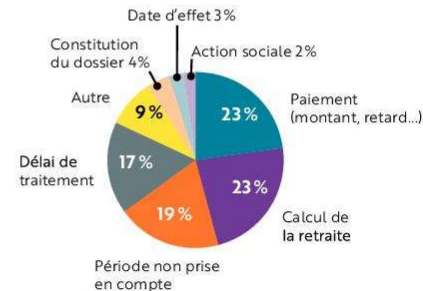
- 11% des demandes sont irrecevables parce que la demande préalable auprès de l'institution de retraite complémentaire ou de la fédération Agirc-Arrco date de moins de trois mois,
- 6% des demandes sont irrecevables parce que la demande n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur Agirc-Arrco,
- 4% des demandes sont irrecevables pour autre motif.



Les motifs des demandes

- 23% des demandes concernent le paiement de la retraite,
- 23% concernent le calcul du montant de la retraite,
- 19% portent sur le fait que des périodes n'ont pas été prises en compte pour le calcul de la retraite,
- 17% portent sur le délai de traitement (d'une demande de retraite par exemple),
- 9% des demandes portent sur d'autres motifs (par exemple : rachat de points de retraite, demandes concernant d'autres régimes, demandes concernant un contrat de prévoyance avec un groupe de protection sociale...),
- 4% des demandes concernent la constitution du dossier de retraite (par exemple la difficulté d'envoi des pièces justificatives),

- 3% concernent la date d'effet de la retraite,
- 2% des demandes concernent les services en ligne ou l'action sociale, ou proviennent d'entreprises.

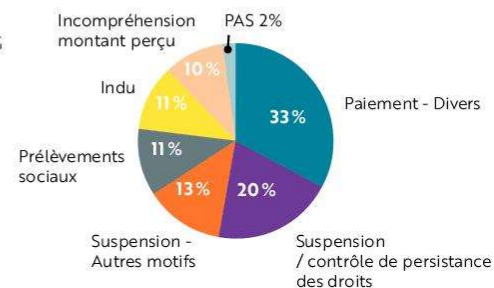


L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN CHIFFRES

Demandes portant sur le paiement de la retraite

Parmi les demandes portant sur le paiement de la retraite :

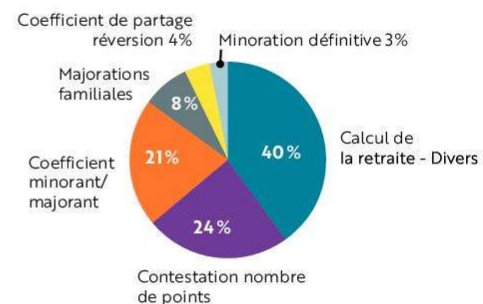
- **33%** concernent le paiement lui-même (premier paiement, paiement définitif, montant),
- **20%** concernent la suspension du paiement dans le cadre du contrôle de persistance de droits (enquête vie, remariage),
- **13%** concernent la suspension du paiement pour un autre motif (rejet par la banque, suspicion de décès),
- **11%** concernent les prélèvements sociaux (la CSG notamment),
- **11%** concernent un indu (somme trop versée à rembourser),
- **10%** concernent une incompréhension du montant perçu (rappel d'allocations, différence entre le montant provisoire et le montant définitif, etc.)
- **2%** concernent le prélèvement à la source (PAS) de l'impôt sur le revenu.



Demandes portant sur le calcul de la retraite

Parmi les demandes portant sur le calcul de la retraite :

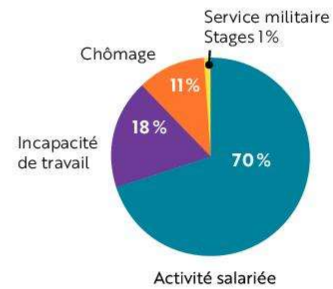
- **40%** concernent le calcul lui-même,
- **24%** concernent le nombre de points pris en compte,
- **21%** concernent le coefficient de solidarité ou de majoration de la retraite complémentaire,
- **8%** concernent les majorations familiales,
- **4%** concernent le coefficient de partage de la réversion entre les ayants droit (conjoint, ex-conjoint(s)),
- **3%** concernent la minoration définitive.



Demandes portant sur les périodes non prises en compte pour le calcul de la retraite

Parmi ces demandes :

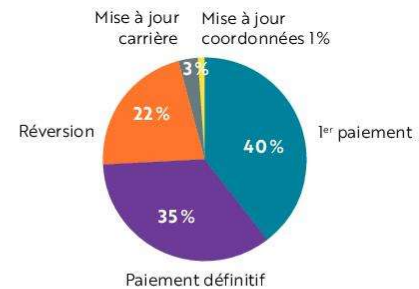
- **70%** concernent des périodes d'activité salariée,
- **18%** concernent des périodes d'incapacité de travail (maladie, maternité, invalidité),
- **11%** concernent des périodes de chômage,
- **1%** concerne des périodes de stages ou de service militaire



Demandes portant sur le délai de traitement

Parmi ces demandes :

- **40%** concernent le premier paiement de la retraite,
- **35%** concernent le paiement définitif (paiement complet après le paiement provisoire),
- **22%** concernent la réversion,
- **3%** concernent la mise à jour de la carrière,
- quelques demandes concernent la mise à jour des coordonnées du retraité (coordonnées bancaires ou postales).



ÉTUDES DE CAS

Quelques exemples de demandes au médiateur et de réponses apportées

LES MAJORATIONS FAMILIALES



La demande :

Une allocataire qui a pris sa retraite à 63 ans le 1^{er} juin 2021 a eu trois enfants. Une majoration familiale pour trois enfants nés ou élevés a été appliquée au montant de sa pension. L'allocataire conteste cependant le montant de la majoration, car celle-ci n'a pas été appliquée sur la totalité des droits cotisés à l'Agirc-Arrco et inscrits sur son compte, contrairement à ce qui a été calculé pour le régime de base.



La réponse du médiateur :

Le médiateur confirme le principe d'une majoration de la pension Agirc-Arrco pour les personnes ayant eu au moins trois enfants nés ou élevés. Il précise cependant à la requérante que l'harmonisation des règles de majoration familiale, intervenue au 1^{er} janvier 2019 entre les régimes Agirc et Arrco, puis la fusion de ces régimes au 1^{er} janvier 2019, n'ont pas modifié les dispositions prises antérieurement par les anciens régimes Agirc et Arrco.

Ainsi, l'ancien régime de l'Arrco prévoit l'attribution d'une majoration pour enfants nés ou élevés sur la fraction de carrière antérieure au 1^{er} janvier 1999, selon les dispositions prévues par les anciennes caisses. Cependant, toutes les caisses ne prévoyaient pas l'attribution d'une telle majoration. Or, la requérante a cotisé et obtenu des droits, avant le 1^{er} janvier 1999, auprès d'anciennes caisses (Iris - régime de l'Unirs, CGIS et Isica) dont les règlements ne prévoyaient pas l'attribution d'une majoration pour enfants nés ou élevés.

Le médiateur confirme donc le calcul réalisé par la caisse Agirc-Arrco, aucune majoration pour enfant ne pouvant être appliquée sur les droits acquis avant le 1^{er} janvier 1999 auprès de ces anciennes caisses.

LE COEFFICIENT DE SOLIDARITÉ AGIRC-ARRCO



La demande :

Un allocataire qui a pris sa retraite à 62 ans le 1^{er} août 2021 demande la suppression du coefficient de solidarité de 10 % appliqué pendant 3 ans sur le montant de sa retraite complémentaire, au motif qu'il remplissait les conditions pour obtenir sa retraite à taux plein dès l'âge de 61 ans, pour carrière longue.



La réponse du médiateur :

Le médiateur confirme au demandeur la condition permettant l'exonération du coefficient de solidarité de 10 % pendant 3 ans : avoir reporté le point de départ de sa retraite complémentaire

d'au moins une année par rapport à la date à laquelle les conditions du taux plein sont remplies. Il précise toutefois que cette condition du report d'une année ne peut être le plus souvent vérifiée par la caisse qu'au moment de la mise en paiement de la retraite complémentaire à titre définitif, c'est-à-dire une fois l'étude du dossier complètement terminée.

Dans le cas du demandeur, afin de ne pas le laisser sans ressources, l'allocation a été mise en paiement par la caisse de retraite à titre provisoire à effet du 1^{er} août 2021, sur la base des éléments connus, avec application de la minoration de 10 %. À la demande du médiateur, cette minoration a été supprimée par la caisse dès décembre 2021, la condition du report d'une année étant réelle. L'allocataire a reçu à cette occasion un rappel de pension correspondant à la somme retenue depuis le 1^{er} août 2021.

DÉLAI DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE RETRAITE



La demande :

À la suite du décès de son mari en juin 2021, une conjointe a déposé un dossier de réversion dans le courant du mois d'août suivant. L'intéressée sollicite le médiateur en octobre car sa pension n'est toujours pas versée sur son compte.



La réponse du médiateur :

Le médiateur observe que la requête est accompagnée des pièces justificatives réclamées par la caisse en charge de la mise en paiement de la pension de réversion.

Celles-ci sont transmises directement à la caisse fin octobre par le médiateur avec demande de mise en paiement sous les meilleurs délais dès lors que toutes les pièces requises sont présentes au dossier.

L'intéressée en est informée.

Le paiement intervient à la mi-novembre, avec un rappel de pension au 1^{er} juillet 2021, premier jour du mois qui suit le décès.

TÉMOIGNAGES DES DEMANDEURS

Exemples de messages de remerciements adressés au médiateur

Je vous remercie pour le temps passé sur mon dossier. »

« Je tiens à vous remercier vivement pour votre aide concernant mon dossier. »

« Je vous remercie, j'ai bien reçu une réponse favorable suite à votre intervention. J'ai reçu aussi le versement du rappel d'allocations. »

« Je vous remercie pour votre intervention dans ce dossier qui a mené à un dénouement heureux, pour ce qui me concerne. »

« Je viens de recevoir la confirmation que ma retraite va être payée. Je vous remercie encore une fois pour votre médiation qui s'est avérée fructueuse. »

« Grâce à votre intervention j'ai enfin eu réponse à mes nombreux courriers auprès de l'Agirc-Arrco. Ma situation est enfin régularisée et je vous en remercie.
Très cordialement. »

« Je tenais à vous remercier pour avoir consacré une partie de votre temps à l'étude de mon dossier de réclamation, mais également pour votre intervention auprès de la caisse de retraite complémentaire Agirc-Arrco. Je vous en suis très reconnaissant. »

« Je vous remercie très sincèrement de votre réponse, qui ouvre en plus des perspectives plutôt favorables à ma situation. De fait, j'ai reçu très rapidement un message de ma caisse accusant réception de mon courrier du 18 novembre et des pièces justificatives. »

« Je vous informe par la présente que l'on vient de me notifier par mail la prise en compte de mes congés de maternité dans le calcul de ma retraite. Je vous remercie pour votre intervention et espère que cela pourra faire jurisprudence pour toutes les autres femmes qui se trouveront dans cette même situation. »

« Cher Monsieur,
Merci bien pour votre courriel et votre assistance. Je confirme la bonne réception de la régularisation et de l'ajustement de la mensualité suivante sans prélèvement. Cordialement »

« Monsieur,
Merci d'avoir pris le temps d'étudier le dossier que je vous ai fait parvenir.
Je ne doute plus maintenant du bon aboutissement de mon dossier en cours auprès de l'Agirc-Arrco. Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. »

« Bonjour Monsieur Deroussen, Je vous remercie grandement de votre action positive sur mon dossier. J'étais dans une impasse, rejetée par la complémentaire qui me signifiait que la responsabilité était du côté de la Carsat. Heureusement que votre proximité a permis l'écoute et le rétablissement de la vérité.
Merci encore pour votre action. Vous remerciant, veuillez recevoir mes salutations distinguées.
Cordialement. »

« Monsieur Deroussen, bonjour,
Je suis heureuse de recevoir votre message et les bonnes nouvelles qu'il contient. Il m'a fait d'autant plus plaisir qu'il m'est parvenu la veille de mon anniversaire.
J'ai hâte de voir la fin de ce parcours du combattant, qui a été un cauchemar.
Merci beaucoup pour votre intervention.
Recevez, Monsieur Deroussen, mes sincères salutations. »

« Monsieur,
Suite à votre intervention auprès de la caisse de retraite Agirc-Arrco et à l'issue favorable que vous avez obtenue, je tiens à vous remercier de tout cœur de ce que vous avez fait pour moi. Cette retraite de réversion est vraiment vitale pour moi. Tout m'a bien été versé ainsi que les rappels. Encore un grand merci.
Veuillez agréer, Monsieur, mes sincères salutations. »

« Monsieur Deroussen, bonjour,
Sachez que je suis impressionnée par l'efficacité de vos services.
Hier, le mercredi 13 avril, j'ai reçu la régularisation des 11 mois de la pension de réversion soit 3 872 euros. Je suis heureuse de cette résolution très rapide après votre intervention.
Merci beaucoup pour votre action.
Recevez, Monsieur Deroussen, mes sincères salutations. »

« Monsieur le Médiateur,
J'accuse bonne réception de votre courrier du 15 novembre 2021 relatif à ma demande de médiation du 15 octobre dernier et d'être intervenu auprès de la caisse de retraite Agirc-Arrco.
à ce titre, je vous remercie vivement de votre retour et des éléments de réponse apportés sur les différents points (coefficient de solidarité conversion de mes points de retraite et application du taux de CSG). La régularisation attendue a été faite et m'a été notifiée sur le site internet de l'Agirc-Arrco.
Il est cependant regrettable qu'il faille passer par une médiation pour obtenir une réponse à mon courrier du 7 juillet dernier.
Je pense à celles et ceux qui ne connaissent pas forcément les rouages de l'administration et pour lesquels bon nombre de dossiers restent en souffrance.
Je vous réitère mes remerciements pour l'attention et la diligence que vous avez portées à ma demande.
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'assurance de ma considération distinguée. »

LES POINTS D'ATTENTION DE L'ANNÉE 2021

Les points d'attention résultent de l'analyse des 1746 saisines reçues en 2021, première année de mise en place de la médiation à l'Agirc-Arrco, que ces saisines soient recevables ou non recevables. Les constats réalisés au cours de cette première année devront être confirmés en 2022.

1 - Faire de la pédagogie

À travers les demandes qui lui ont été adressées au cours de l'année 2021, le médiateur a constaté de la part des ressortissants de l'Agirc-Arrco de nombreuses incompréhensions à la fois des principes de fonctionnement du régime et des règles d'attribution des droits.

Parmi les principes de fonctionnement à éclairer, on relève la méconnaissance de ce qui fait le fondement même du régime Agirc-Arrco : la solidarité intergénérationnelle et interprofessionnelle. C'est la mise en œuvre de ce principe qui permet d'inscrire des points au compte des participants, sans contrepartie de cotisations personnelles versées, pour des situations particulières : maladie, invalidité, chômage total et partiel, emplois dans des entreprises débitrices de cotisations, majorations familiales... C'est l'application de ce principe qui suppose que des justificatifs précis soient produits.

Parmi les règles d'attribution des droits incomprises, on relève notamment :

- l'attribution et le calcul des majorations familiales pour enfants à charge et pour enfants nés ou élevés, rendus complexes par les évolutions successives de la réglementation ;
- le mécanisme du coefficient de solidarité (minoration de 10 % de la retraite Agirc-Arrco pendant 3 ans) ;
- en ce qui concerne la réversion ;
- le calcul du partage des allocations en cas de pluralité d'ayants-droit (conjoint et ex-conjoints),

- à la différence du régime général de la Sécurité sociale, la réversion est attribuée à l'Agirc-Arrco sans conditions de ressources : la méconnaissance de cette règle fait que certaines personnes ne font pas de demande de réversion Agirc-Arrco alors qu'elles y ont droit.

Le médiateur constate que ces aspects, méconnus ou incompris, devraient davantage être expliqués au grand public et qu'un effort de pédagogie devrait être fait. Une réflexion visant à rechercher une plus grande simplification de certaines règles pourrait être menée dans un deuxième temps.

2 - Apporter des précisions sur les pièces justificatives demandées

Il serait opportun d'expliquer aux assurés à quoi servent les pièces justificatives demandées. Parmi les futurs retraités, certains s'interrogent, voire parfois protestent, quant au nombre et à la nature des justificatifs qui leur sont demandés pour constituer leur dossier de demande de retraite. Il serait notamment utile de préciser quels sont les documents indispensables au paiement de la retraite Agirc-Arrco, qui, à défaut d'être fournis, peuvent entraîner la mise en sommeil du dossier, un retard du premier paiement, voire la clôture de leur dossier.

En amont de la constitution du dossier de demande de retraite, les participants au régime Agirc-Arrco doivent être davantage sensibilisés à la nécessité de conserver certains documents jusqu'à leur demande de retraite : bulletins de salaire, attestations de versement des indemnités journalières de l'assurance maladie, notification de pension d'invalidité, attestations de versement des allocations de chômage (Assédic et Pôle Emploi). L'absence de ces documents, qui ne peuvent plus être obtenus auprès de ces organismes parce qu'ils ne disposent pas d'archives complètes, peut entraîner des pertes de droits.

3 - Améliorer la qualité des échanges, par courrier ou par mail, avec les bénéficiaires

Plusieurs axes d'amélioration peuvent être mis en place pour une meilleure compréhension par le grand public :

- rédiger les courriers à destination des retraités et des futurs retraités dans un style moins administratif, en évitant le langage professionnel interne et, lorsque cela n'est pas nécessaire, le langage juridique ;
- éviter les courriers anonymes, non personnalisés, non signés ;
- faire preuve d'empathie lorsqu'un participant vit une situation difficile ; certains courriers en réponse à une annonce de décès d'un participant ou d'un allocataire ne comportent par exemple aucun mot de condoléances ;
- formuler des excuses lorsque le traitement du dossier prend beaucoup de temps ;
- éviter les relances de demandes de pièces justificatives, déjà envoyées et déjà reçues, qui génèrent un stress important pour les personnes et donnent une image dégradée du fonctionnement des agences conseil retraite et des institutions.

LEXIQUE

Carrières longues

Dispositif qui permet aux personnes qui ont commencé à travailler tôt, avant 20 ans ou avant 16 ans, de bénéficier d'un départ à la retraite avant l'âge légal de 62 ans ou avant 60 ans. Deux conditions doivent être remplies :

- justifier d'un nombre minimum de trimestres d'assurance retraite aux régimes de base en début de carrière, c'est-à-dire avant la fin de l'année de ses 16 ans ou avant la fin de l'année de ses 20 ans,
- justifier d'un nombre minimum de trimestres cotisés, tous régimes de base obligatoires confondus.

Ces deux conditions de durée d'assurance varient en fonction de l'année de naissance de la personne, de l'âge à partir duquel elle a commencé à travailler et de l'âge auquel elle prévoit de partir en retraite.

Coefficient temporaire de solidarité

Dispositif mis en place pour la retraite complémentaire Agirc-Arrco par l'Accord du 17 novembre 2017 qui a instauré le régime Agirc-Arrco, pour encourager la poursuite d'une activité professionnelle. Le coefficient de solidarité s'applique depuis 2019 aux personnes nées à partir du 1^{er} janvier 1957. Il minore de 10 % pendant 3 ans le montant de la retraite complémentaire des personnes qui bénéficient d'une retraite de base à taux plein (âge et durée d'assurance). Les personnes qui reportent la liquidation de leur retraite complémentaire d'au moins un an après la date à laquelle elles ont rempli les conditions de ce taux plein aux régimes de base sont exonérées du coefficient de solidarité. Ce coefficient ne s'applique plus à compter de 67 ans (âge du taux plein).

Coefficient temporaire majorant

Dispositif mis en place pour la retraite complémentaire Agirc-Arrco par l'Accord du 17 novembre 2017 qui a instauré le régime Agirc-Arrco, pour encourager la poursuite d'une activité professionnelle. Le coefficient majorant s'applique depuis le 1^{er} janvier 2019 aux personnes nées à partir du 1^{er} janvier 1957. Il majore le montant de la retraite complémentaire des personnes qui décalent leur départ à la retraite d'au moins 2 ans par rapport à la date à laquelle elles ont rempli les conditions du taux plein aux régimes de base. La majoration est de 10 % pendant 1 an pour un report de 2 ans, de 20 % pendant 1 an pour un report de 3 ans et de 30 % pendant 1 an pour un report de 4 ans et plus.

Conciliateur de justice

Auxiliaire de justice bénévole dont le rôle est de trouver une solution amiable à un différend entre des personnes ou des sociétés, qu'elles aient ou non déjà saisi un juge. Les situations pour lesquelles le conciliateur de justice est compétent sont les problèmes de voisinage, les différends entre propriétaires, les litiges en matière de droit rural, en matière prud'homale, les litiges entre commerçants. La solution proposée par le conciliateur doit être homologuée par la justice. Le recours au conciliateur de justice est gratuit.

Contrôle de persistance des droits

Démarche des régimes de retraite consistant à vérifier que les allocataires sont toujours en vie et/ou non remariés, afin de s'assurer que le versement de leur retraite est maintenu à juste titre. Pour la retraite complémentaire Agirc-Arrco, le contrôle consiste à adresser régulièrement aux retraités une attestation sur l'honneur, un certificat de vie ou, pour les bénéficiaires de la réversion, une attestation sur l'honneur de non-remariage qu'ils doivent compléter et retourner. Pour les allocataires résidant à l'étranger, un dispositif de mutualisation des contrôles d'existence et d'absence de remariage a été mis en place entre tous les régimes de retraite de France.

CSG - Contribution sociale généralisée

Impôt mis en place en 1991, destiné à diversifier le mode de financement de la protection sociale qui reposait auparavant essentiellement sur les cotisations sociales. La CSG est prélevée à la source sur la plupart des revenus : revenus d'activité, pensions de retraite, allocations chômage, revenus du patrimoine, revenus de placements.

Date d'effet de la retraite

Date à laquelle les droits à retraite deviennent effectifs. Dans le régime Agirc-Arrco, la date d'effet de la retraite est fixée en fonction de la date de la demande de retraite, au premier jour du mois civil qui suit la date à laquelle le salarié remplit les conditions pour obtenir sa retraite.

Défenseur des droits

Institution indépendante de l'Etat, créée en 2011 et chargée de veiller au respect des libertés et des droits des citoyens par les administrations et les organismes publics. Le défenseur des droits est nommé pour six ans par le président de la République. Ses domaines de compétences sont la défense des droits des usagers des services publics, la défense et la promotion des droits de l'enfant, la lutte contre les discriminations, la promotion de l'égalité, la déontologie des forces de police et la protection des lanceurs d'alerte.

Fédération Agirc-Arrco

Personne morale de droit privé à but non lucratif, remplissant une mission d'intérêt général. La fédération Agirc-Arrco a pour mission d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité du régime Agirc-Arrco. Elle s'assure de la gestion efficiente et de la qualité de service offerte par les institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco qui réalisent les opérations de gestion du régime.

Groupe de protection sociale

Les institutions de retraite complémentaire appartiennent à un groupe de protection sociale. A côté de la retraite complémentaire obligatoire, ces groupes proposent aux entreprises et à leurs salariés une protection sociale complémentaire dans les domaines de la santé, de la prévoyance et de l'épargne salariale.

Indépendance du médiateur

Le médiateur est indépendant de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque ni de quelque organisme que ce soit. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, par son mode de désignation, par les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Indu

Versement à tort d'une prestation, à destination d'un allocataire qui ne devait pas en bénéficier. L'indu peut être la conséquence d'une erreur de l'institution de retraite ou de déclarations tardives, voire inexactes des allocataires sur leur situation, son évolution ou tout changement survenu ultérieurement.

Instances Agirc-Arrco

Organes de décision du régime. Ce sont :

- la commission paritaire, chargée de l'interprétation des accords signés par les partenaires sociaux ;

LEXIQUE

- l'assemblée générale, chargée d'approuver les comptes de la fédération et les comptes combinés de la fédération et des institutions qui en relèvent ;
- le conseil d'administration de la fédération ;
- le bureau du conseil d'administration ;
- quatre commissions : la commission administrative et informatique, la commission d'action sociale, la commission technique et financière, la commission d'audit et des risques.

Institutions de retraite complémentaire

Les institutions de retraite complémentaire assurent la gestion au quotidien du régime Agirc-Arrco auprès des salariés, des retraités et des entreprises. Elles encaissent les cotisations patronales et salariales, inscrivent les points de retraite sur les comptes des salariés, calculent et versent les retraites. Elles informent et conseillent les salariés, les retraités et les entreprises et traitent leurs réclamations.

Majorations familiales

Le montant de la retraite complémentaire Agirc-Arrco peut être augmenté lorsque le retraité a des enfants. Deux types de majorations pour enfants existent :

- une majoration de 5% par enfant à charge (tant que l'enfant est à charge) sur les droits de toute la carrière,
- une majoration pour au moins trois enfants nés ou élevés, dont le pourcentage fixé par le règlement spécifique de chacune des caisses et distinct en Arrco et en Agirc est variable sur les périodes de carrière antérieures au 1^{er} janvier 2012. Postérieurement à cette date, cette majoration est de 10 % sur la carrière accomplie depuis, identique en Arrco et en Agirc et désormais dans le régime unique Agirc-Arrco.

Ces deux majorations ne se cumulent pas, la plus avantageuse est versée.

Minoration

Diminution qui s'applique au montant de la retraite si la durée d'assurance est inférieure au nombre de trimestres requis pour obtenir une retraite à taux plein.

Neutralité du médiateur

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

Prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu

Mode de recouvrement de l'impôt entré en vigueur en France au 1^{er} janvier 2019. Le prélèvement à la source consiste à faire prélever par l'employeur le montant de l'impôt sur le revenu au moment du versement du revenu sur lequel il porte. Les institutions de retraite complémentaire prélèvent cet impôt sur les allocations qu'elles versent et selon le taux applicable que la Direction générale des Finances publiques (DGFiP) leur communique. Ce taux d'imposition est fixé annuellement.

Prélèvements sociaux

Cotisations sociales obligatoires payées sur les revenus d'activité, les retraites, les revenus du patrimoine et les revenus de placements pour financer la protection sociale.

Prélèvements sociaux sur la retraite

Selon la situation fiscale et sociale du retraité, les prélèvements sociaux sont effectués sur le montant brut de sa retraite au titre de l'Assurance maladie, de la contribution sociale généralisée (CSG), de la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) et de la contribution de solidarité pour l'autonomie (Casa). Des dispositions spécifiques sont applicables pour les retraités vivant hors de France.

Premier paiement/paiement définitif

Lorsque l'institution de retraite ne dispose pas de tous les éléments pour procéder au paiement définitif de la retraite d'un assuré, elle procède à un premier paiement provisoire au cours du mois suivant son départ à la retraite pour garantir la continuité de ses ressources. Dès qu'elle est en possession des éléments manquants, elle procède au paiement définitif, avec un effet rétroactif qui permet de prendre en compte la différence entre le premier paiement effectué et le paiement définitif.

Quérable

Qui doit être demandé. Le service d'une pension est quérable, c'est-à-dire qu'il doit obligatoirement faire l'objet d'une demande de l'intéressé : il ne peut être versé automatiquement, ni à la fin d'une activité professionnelle, ni au décès du conjoint dans le cas d'une réversion.

Rachat de points de retraite

Il est possible de racheter auprès de son institution de retraite complémentaire Agirc-Arrco les points de retraite correspondant aux années d'études supérieures ou aux années incomplètes, soit 140 points par année dans la limite de trois ans, à condition d'avoir racheté ces périodes auprès du régime général ou du régime des salariés agricoles.

Requérant

Personne physique ou morale à l'origine d'une requête, c'est-à-dire d'une demande dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une saisine. On utilise ce terme à l'Agirc-Arrco pour désigner une personne qui fait une demande de retraite ou de réversion.

Réversion

La pension de réversion correspond à une partie de la retraite dont bénéficiait ou aurait pu bénéficier un assuré décédé. Elle est versée par les régimes de retraite, sous certaines conditions (durée du mariage, âge minimum, conditions de ressources), aux conjoints et/ou ex-conjoints survivants et aux orphelins. Dans le régime Agirc-Arrco, la réversion est attribuée à condition que l'ayant droit (conjoint ou ex-conjoint) ne soit pas remarié, sans conditions de ressources, à partir de 55 ans si le décès du salarié ou du retraité est intervenu à compter du 1^{er} janvier 2019. Elle représente 60 % de la pension du retraité ou des droits acquis par le salarié, exprimés en points.

Saisine

Fait de recourir à une juridiction ou à un dispositif de médiation afin de soumettre un litige et d'en obtenir la résolution.

Charte de la médiation du régime Agirc-Arrco

Préambule

La Fédération Agirc-Arrco, chargée de la mise en œuvre du régime Agirc-Arrco de retraite complémentaire, dispose au plan national, d'un médiateur dont la fonction est prévue par l'Accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017, en lien avec les médiateurs ou conciliateurs présents dans les institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco.

Les institutions de retraite complémentaire et la Fédération informent les salariés et allocataires et leurs entreprises adhérentes de l'existence et des fonctions de la médiation au niveau national en précisant les conditions dans lesquelles, après épuisement des procédures internes de réclamations, les demandeurs peuvent y recourir.

Les principes et modalités de mise en œuvre de la médiation détaillés par la présente charte constituent un socle qui s'applique au médiateur, aux institutions de retraite complémentaire et à la Fédération.

Article 1. Objectif

La médiation est un processus facultatif qui a pour objectif exclusif de favoriser le règlement amiable des différends entre les personnes ou entreprises présentant une réclamation et les institutions de retraite complémentaire ou la Fédération. Son positionnement au niveau national permet de traiter de manière homogène des contestations de nature similaire, tant en droit qu'en équité.

Le recours au médiateur constitue une voie complémentaire aux procédures de recours ou réclamations appliquées dans le régime Agirc-Arrco.

La saisine du médiateur ne peut être faite si une procédure judiciaire est engagée devant les juridictions compétentes. L'engagement d'une telle procédure met fin à la médiation.

Le dispositif de médiation du régime Agirc-Arrco est présenté et accessible sur les sites internet de la Fédération et des institutions de retraite complémentaire.

Article 2. Le médiateur

• Nomination

Le médiateur national est nommé par le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco pour une durée de 4 ans, en considération de sa connaissance du domaine de la retraite complémentaire et de ses capacités à traiter les réclamations qui lui sont soumises.

Il exerce sa mission en toute indépendance, neutralité et impartialité. Il est tenu à la confidentialité.

Par dérogation, le mandat du premier médiateur national est fixé à 6 ans à effet du 1^{er} janvier 2021.

• Mission

Le médiateur, qui est soumis à une obligation de moyens, a une triple mission :

- émettre un avis, éventuellement faire des recommandations, sur les différends qui lui sont soumis,
- accompagner le cas échéant la démarche des demandeurs vis-à-vis des institutions de retraite complémentaire lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans la prise en compte de leurs réclamations,
- proposer les modifications à apporter à la réglementation, et contribuer ainsi à l'ajustement permanent des règles et procédures.

Article 3. Dispositif de la médiation au sein du régime Agirc-Arrco

- **Organisation**

L'accès à la médiation ne peut se faire qu'après épuisement des procédures de recours appliquées dans le régime Agirc-Arrco par les institutions et la Fédération. Dans le cas où le médiateur est saisi directement, il transmet la demande à l'institution compétente ou à la Fédération pour un examen préalable et en informe le demandeur.

Un réseau de médiation est mis en place, composé des médiateurs ou conciliateurs, ou services en faisant fonction, des institutions de retraite complémentaire et piloté par le médiateur national afin d'assurer un circuit unique tant dans la gestion des demandes que dans la réponse du médiateur.

Si le médiateur ou conciliateur de l'institution est saisi d'une réclamation, il transmet la réclamation au médiateur national avec son avis.

Si le médiateur national est saisi directement d'une réclamation, il requiert l'avis du médiateur ou conciliateur de l'institution de retraite complémentaire avant de se prononcer.

Le médiateur national coordonne et anime le réseau des médiateurs ou conciliateurs.

- **Recevabilité de la saisine du médiateur**

Pour être jugée recevable, la demande doit s'appuyer sur une démarche préalable engagée auprès de l'institution de retraite complémentaire ou de la Fédération.

La médiation traite toute demande écrite ou en ligne, relative à un service, une décision ou une absence de réponse (dans les 3 mois révolus suivant la date de réception de la réclamation) d'une institution de retraite complémentaire ou de la Fédération en matière réglementaire ou de gestion.

Le médiateur peut être saisi par un salarié, un allocataire, une personne physique ou morale bénéficiant des prestations du régime Agirc-Arrco ou une entreprise adhérente au régime Agirc-Arrco.

Il peut également être saisi, notamment, par les Directeurs des institutions de retraite complémentaire, le Défenseur des Droits et ses délégués, les conciliateurs de justice... tous agissant au nom et pour le compte d'un salarié ou d'un allocataire.

La saisine est gratuite et facultative. Elle se fait en langue française, par courrier ou mail.

Il est accusé réception par écrit des demandes, sauf s'il peut être répondu dans un délai de deux mois.

Article 4. Instruction de la demande

Le médiateur s'engage à traiter les demandes dans un délai de deux mois après la date de la saisine, le cachet de la poste faisant foi pour les envois par courrier et l'accusé de réception technique par mail pour les réclamations en ligne.

Ce délai peut être prorogé en raison de mesures d'instruction nécessaires. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

Afin de rendre son avis ou recommandation, le médiateur vérifie les faits allégués auprès du demandeur et de l'institution de retraite complémentaire ou de la Fédération et recherche tout élément d'appréciation de la situation.

A cet égard, l'institution concernée, par l'intermédiaire de son médiateur ou conciliateur, s'engage à fournir au médiateur toutes les informations en sa possession en rapport avec la demande.

Les réclamations sont d'abord examinées au regard de la réglementation applicable.

S'il ressort que la décision contestée a été prise conformément à la réglementation mais produit des effets disproportionnés ou contraires à l'esprit de la règle, le médiateur est habilité à formuler un avis en équité.

Les avis du médiateur ne créent pas de précédent. Par nature, ils sont uniques, exceptionnels, et ne font pas jurisprudence.

Le médiateur apporte une réponse circonstanciée aux deux parties. Cette réponse met fin à la médiation.

Les parties conservent en tout état de cause les voies habituelles de recours contentieux : dans ce cadre, elles ne peuvent se prévaloir de l'avis émis par le médiateur.

Article 5. Procédure judiciaire

La saisine de la médiation n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes. Cette saisine ne peut être faite si une procédure a été engagée devant une juridiction compétente. L'engagement d'une telle procédure met fin à la médiation.

Article 6. Rapport annuel

Le médiateur élabore chaque année un rapport, adressé au conseil d'administration de l'Agirc-Arrco. Ce rapport présente un bilan de ses activités et comporte notamment le nombre de saisines, l'objet des litiges, le nombre d'avis et la proportion d'avis rendus en faveur des demandeurs. Ce rapport peut mettre en exergue les problèmes d'application de certaines règles à des situations individuelles ou catégorielles, et peut être accompagné de propositions de réforme des textes.

Ce rapport est consultable sur le site internet de la Fédération.

Article 7. Diffusion de la charte

La charte est présentée par le médiateur au conseil d'administration au début de chaque nouveau mandat. Elle est disponible sur les sites internet de la Fédération et des institutions de retraite complémentaire.

Article 8. Validité

La présente charte est établie sans limitation de durée, sauf demande de révision proposée par le médiateur ou le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco.

