

Les voies de recours

Principes

Des désaccords avec la caisse de retraite peuvent subvenir au niveau des cotisations, des périodes prises en compte, du calcul de la pension, de la date de départ, du droit à la retraite anticipée, des délais de traitement, etc. Les voies de recours existent et commencent toujours par un échange direct avec la caisse. Lorsque le désaccord persiste, il existe des procédures de conciliation, de médiation et de contentieux pour tenter de résoudre les problèmes. Ces voies de recours diffèrent selon les régimes.

Déroulé des voies de recours



1- Si notification erronée

2- Envoi d'un courrier au service administratif de la caisse



3- Saisie de la Commission de Recours Amiable

4- Médiateur



ou Tribunal judiciaire

Pour les régimes de base du privé (CNAV, SSI, MSA)

1. **Adresser un courrier** au service administratif de la caisse.
2. **Si non réponse ou réponse insatisfaisante, saisir la Commission de Recours Amiable (CRA).** Ce recours est gratuit et peut s'exercer dans les 2 mois qui suivent la réception de la notification de décision ou l'expiration du délai de réponse de la caisse. Cette saisie se fera prioritairement par **lettre avec accusé de réception**, en joignant les éléments du dossier. **La décision sera notifiée par courrier dans un délai de 2 mois.**
3. **Saisir le tribunal judiciaire** si la CRA ne répond pas après l'expiration du délai de réponse, ou si sa décision est contestable.
4. Si la réponse de la CRA ne convient pas, il est alors possible de **faire faire appel au médiateur.**

Le délai entre la réclamation auprès de la caisse et la saisie du médiateur ne doit pas être supérieur à 6 mois, sauf en cas de contestation d'une décision de la CRA : dans ce cas, il est de 2 mois après la notification de cette décision. La demande se fait par écrit, en joignant la réponse incriminée à la demande et éventuellement les pièces qui la justifient. Après examen du dossier, le médiateur :

- répondra en expliquant la décision de la CRA, s'il l'estime fondée ;
- ou demandera un réexamen du dossier au directeur de la CNAV - La CRA rendra ensuite sa décision finale.

Pour les fonctionnaires

Il n'y a pas de commission de recours amiable ou de médiateur. Il est toutefois possible d'adresser un courrier au service qui gère la retraite s'il s'agit d'une erreur matérielle et jusqu'à 1 an pour les erreurs de droits.

En cas de refus, **2 types de recours sont accessibles** :

- **Le recours gracieux** (l'équivalent de la CRA): non obligatoire et sans délai. Le service a 2 mois pour répondre. Au-delà, son silence vaut pour rejet de la demande.
- **Le recours contentieux** : auprès du tribunal administratif du lieu d'activité de l'employeur. Il ne nécessite pas de recours gracieux préalable et est à saisir dans les 2 mois qui suivent la décision contestée.

En résumé, toute décision du régime de retraite (SRE, CNRA, FSPOEIE ou RAFP) peut faire l'objet d'un recours gracieux devant ce régime ou d'un recours contentieux devant la justice administrative.

Pour les régimes complémentaires

3 étapes amiables :

- **La réclamation** : commencer par adresser un courrier de réclamation à la caisse de retraite complémentaire ;
- **Le recours interne** : si la réponse n'est pas satisfaisante, saisir le service de recours interne du groupe de protection sociale dont la caisse fait partie (cf. fiches n°2 et 3), en envoyant l'ensemble du dossier ;
- **La médiation** : saisir la médiation de la direction des affaires réglementaires et juridiques du GIE Agirc-Arrco. Cette demande peut être adressée au service interne de médiation de la caisse ou du groupe de protection sociale, qui fera suivre au GIE Agirc-Arrco.

Depuis le 1er janvier 2021, un médiateur indépendant a été nommé, extérieur à la fédération Agirc-Arrco et aux groupes de protection sociale.



Boîte à outils

Pour saisir le médiateur de l'assurance retraite:

<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/hors-menu/annexe/footer/appeler-mediateur-caisse-region.html>



Bon à savoir

Au régime général et à la SSI, la médiation est incompatible avec une procédure au tribunal judiciaire. À la MSA, c'est possible mais il faut en avvertir le médiateur.