

# Paca : plus de 15 000 erreurs

Pointées par la Cour des comptes, les erreurs de calcul des retraites sont plus nombreuses en Provence-Alpes-Côte d'Azur que partout ailleurs. Un dossier sur quatre contre un sur six au niveau national.

La mémoire est oublieuse. Ce n'est pas la première fois que la Cour des comptes stigmatise la gestion des retraites en pointant les erreurs récurrentes dans le mode de calcul.

Sauf que le 18 mai dernier, le nouveau bilan des juges en charge du contrôle public démontre que la situation s'est encore dégradée. La dernière fois que la Cour des comptes avait fait retentir la sonnette d'alarme, elle estimait qu'un dossier sur 9 était entaché d'une erreur de calcul aux dépens des bénéficiaires.

Là, le bilan s'est aggravé : 1 dossier sur 6 au niveau national. Et en Provence-Alpes-Côte d'Azur, du fait des particularités socio-économiques de la Région, ce serait 1 dossier sur 4.

### Moyenne des erreurs : 511 euros par an

En toute transparence, la direction de la Carsat (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail) Sud-Est confirme : sur les quelque 60 000 personnes qui, chaque année, font valoir leur droit à la retraite entre Marseille et Menton, 15 000 se seraient vu « privé » de quelques centimes seulement parfois, mais jusqu'à 20 000 ou 30 000 euros sur leur pension. Et dans des cas rares, elles auraient été confrontées à un pur et simple rejet de dossier. Le constat est préoccupant, comme en témoigne Agnès, 63 ans, qui a fini tout récemment par faire valoir ses droits à toucher 70 euros supplémentaires sur sa pension de 605 euros en régime général. La Carsat, consciente de ses bugs, met tout en

œuvre pour y remédier. Une erreur sur quatre dossiers, mais au final, les réajustements finissent toujours par se faire. Les cas de conflit à la barre des tribunaux sont excessivement rares. Quoi qu'il en soit, le fait de perdre 50 à 100 euros sur une pension déjà maigre est souvent un drame pour les retraités.

La Cour des comptes évalue la moyenne des erreurs à 511 euros par an, mais retient le chiffre médian de 123 euros.

### Une « fortune » pour certains petits pensionnés

Moins de 20 euros par mois, dans l'immense majorité des cas ? « *Vingt euros, c'est peu, mais pour certains petits pensionnés, ces 20 euros sont une "fortune" qui leur évite le traumatisme d'aller frapper à la porte d'une Banque alimentaire ou des Restos du cœur* », explique Jean-Michel Hervé, le monsieur retraite de la CFDT. « *Depuis que le rapport de la Cour des comptes a été rendu public, nous avons eu de nombreuses alertes de personnes qui pensaient être concernées. Notre job, c'est de les accompagner dans les méandres administratifs afin qu'ils récupèrent leur dû.* »

### Des carrières « heurtées »

Ces bugs interviennent souvent dans des situations particulières. « *Dans la majorité des cas, ces erreurs sont le fruit d'un parcours professionnel "heurté", difficile à reconstituer... surtout parfois dix, quinze, vingt ou trente ans après. Les petits jobs, les em-*



Depuis le rapport de la Cour des comptes, la permanence retraite de la CFDT à Nice reçoit de nombreux retraités qui estiment avoir été floués lors du calcul de leur pension. (Photo Cyril Doderigny)

ploi de saisonniers, les carrières ponctuées d'intérim ou d'emploi d'artisan sont de véritables puzzles, jamais insolubles, mais toujours complexes. Et ceci augmente la marge d'erreur », explique Jérôme Olles, directeur régional adjoint de la Carsat.

Pas question cependant de se résigner. Pascale Bonnefoi, qui se bat pour récupérer 450 euros sur sa pension de jeune retraité (lire par ailleurs), avoue que le parcours du combattant est par-

fois épuisant : « *Joindre un conseiller est de plus en plus difficile, quand on y parvient, on n'a pas de référent. Je sais que, comme partout, c'est le fait d'un manque de moyens. Mais si, comme beaucoup de gens, tu as beaucoup de mal avec les outils numériques, tout se fait désormais sur le Net, tu es très vite confronté à un mur !* » Conscient de cette relation de cause à effet, la direction régionale de la Carsat a ainsi décidé d'organiser du 28 juin au 3 juillet,

partout en Paca, les Journées retraite. Sur rendez-vous, tous ceux qui désirent faire le point sur leur pension - retraite, réversion ou minimum vieillesse - pourront le faire en direct avec un conseiller.

**ENQUÊTE :**  
**Jean-François Roubaud**  
**jrroubaud@nicematin.fr**



# sur le calcul des retraites !



## Dans la région plus qu'ailleurs, mais...

C'est la carte de l'absolue transparence que Jérôme Olles, directeur régional adjoint de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), entend jouer. Pas question de s'élever contre le rapport de la Cour des comptes qui pointe du doigt la récurrence des erreurs en matière de calcul des pensions de retraite :

« Les systèmes de contrôles internes que nous avons mis en place confirment ce qui est un constat récurrent. Avec en moyenne 100 000 nouveaux dossiers à traiter chaque année en Paca, le risque d'erreur est sinon fatal du moins important. En sans doute ici plus qu'ailleurs. Sans doute du fait de l'activité touristique, nous avons dans le Sud à faire face à un nombre très important de ce que nous appelons des "carrières heurtées" - faites de contrats saisonniers - qu'il est plus difficile à reconstituer. » En Paca, 12% des retraités sont en capacité de faire valoir une « carrière longue » - permettant un départ à la retraite à 60 ans - alors que dans la Loire, ou Nantes particulièrement à Nantes, ce taux est de 35 %.



Jérôme Olles, directeur régional adjoint de la Carsat, joue la transparence totale. (DR)

en totalité ou presque au fur et à mesure qu'ils nous remontent. Leur traitement peut se révéler un peu long. Il est vrai c'est que la gestion de ces dossiers nous apparaît moins prioritaire que celle des nouveaux ayant droit qui, à défaut de réaction rapide de notre part, se retrouveraient sans ressources tant que leur retraite n'est pas validée. »

### Vérifiez tous les cinq ans !

Quoi qu'il en soit, Jérôme Olles et la Carsat ont un plan de bataille pour limiter ses erreurs au maximum : « Un conseil d'abord : tous les cinq ans, chaque Français reçoit son relevé de carrière. Certes, quand on a 45 ans, la perspective de la retraite semble lointaine, mais j'engage tous les salariés ou cotisants à vérifier chaque fois s'il n'y a pas d'erreur dans ce relevé. Il est plus facile pour nous de réagir sur le moment : dix, quinze ans plus tard, une en-

treprise qui ne vous aurait pas déclaré, par exemple, peut avoir tiré le rideau... Il est alors complexe, voire parfois impossible de vérifier. »

Les process mis en place pour traquer ces bugs sont, assure le directeur régional adjoint de la Carsat, de plus en plus pointus.

Une commission de recours amiable peut à tout moment être saisie et s'engage à une gestion de chaque dossier sous deux mois.

Des médiateurs ont été affectés au sein de chaque caisse départementale de la Carsat. La grande nouveauté, ce sera, fin 2021, l'agrégation de toutes les données des différents régimes de retraite dans une seule base. « Cet outil très important contribuera à réduire notablement nos marges d'erreurs. »

> Le dossier continue en page suivante

## Repères

- 10 490 270 663 euros de prestations versées chaque année.
- 1 234 922 retraités bénéficiaires de pensions de la Carsat Sud-Est en France et à l'étranger : 219 604 dans le Var et 227 631 dans les Alpes-Maritimes.
- 89 964 bénéficiaires du minimum vieillesse.
- 592 euros de moyenne mensuelle au titre du régime général et environ

1 200 euros de moyenne avec la complémentaire, soit en deçà de la moyenne nationale de 1 393 euros.

- 103 000 nouveaux bénéficiaires en 2021, en augmentation sensible par rapport à 2020 : « Cela semble être une des conséquences de la pandémie : un désir accru de faire valoir ses droits à la retraite au plus tôt ! » confirme Jérôme Olles, directeur retraite de la Carsat.

### Un dossier sur 4

Autant de raisons qui contribuent, dans la région, à augmenter les risques d'erreurs. Alors que la Cour des comptes évalue le bug à 1 dossier sur 6, ici le ratio serait de 1 dossier sur 4 entaché par une erreur de calcul : « Ce que ne dit pas la Cour des comptes, c'est que nous régions ses problèmes



# L'info du jour

## « Il me manquait 420 euros par rapport à mon estimation... »

Pascale Bonnefoi se bat depuis octobre pour se faire réintégrer dans ses droits à la retraite. Un combat de tous les jours, ponctués d'aller-retour permanents avec la Carsat.

Mail, SMS, appels téléphoniques, il n'y a rien que les pigeons voyageurs que cette sexagénaire n'a pas essayés. Quand, au terme d'une période d'invalidité, Pascale se voit contrainte de faire valoir ses droits à la retraite l'automne dernier, cette ancienne cadre qui a travaillé toute sa vie pour des organismes sociaux pense avoir réalisé une estimation assez précise de ce qu'elle touchera. Environ 1 700 euros.

### Hallucinant ?

« Je sors d'une période d'invalidité, mais je constitue mon dossier scrupuleusement, raconte-t-elle. C'est complexe et, au regard de ce qui m'arrive, je me mets à la place des gens qui ne sont pas armés comme je le suis pour

trouver leur chemin dans les méandres : ça doit être infernal. » Le fait est qu'en octobre dernier, lorsqu'elle reçoit son « bon à toucher », Pascale hallucine : 1 280 euros ! Le compte est loin d'être bon : « Je me suis dit que je m'étais peut-être trompée. J'ai tout repris de A à Z... Ce n'était pas le cas. »

### Elle ne lâche rien...

Si le calcul du régime général, le compte est bon (780 euros), il n'en est pas de même pour le calcul avec la complémentaire : « Sur le relevé, je constate que, en vis-à-vis de certaines années, il est inscrit le chiffre zéro... alors que j'ai cotisé, soit parce que je travaillais, soit parce que j'étais en arrêt maladie. » Pascale ne lâche rien. « J'en ai eu pour 150 euros de photocopies de mes bulletins de salaire ! » La Covid ne facilite certes pas les choses, mais elle se bat. Elle adresse des lettres recommandées, parvient à joindre après des tun-

nels d'attente téléphonique des conseillers. « Tous charmants, mais, à défaut de suivi, ce ne sont jamais les mêmes. »

### Sans fin

En janvier, elle croit avoir réglé le problème lorsqu'elle reçoit une réponse de la caisse de retraite : « Ma pension est augmentée de 60 euros. On n'y est toujours pas. » Mi-avril, après qu'elle a encore fait le forcing, nouveau rappel : « On m'annonce que j'aurai droit encore à 90 euros supplémentaires... C'est sans fin. Je sais que mes calculs sont bons, et qu'il manque encore au moins 250 euros pour que le compte soit bon », se lasse-t-elle, sans pour autant se résigner. Espérant ne pas avoir à saisir le médiateur pour ce qu'elle estime être son dû, Pascale Bonnefoi a fini la semaine dernière par prendre attache avec Jean-Philippe Herbo à la permanence de l'Union territoriale retraite de la CFTD à Nice pour être accompagnée.



Pascale Bonnefoi, une Niçoise de 62 ans, se bat depuis sa mise en retraite en octobre dernier pour qu'une erreur de plus de 400 euros mensuels sur sa retraite soit enfin réparée. (DR)

## Le déficit des retraites recule quand la réforme revient

La Covid a coûté moitié moins que prévu au système de retraite, avec un déficit de 13 milliards d'euros en 2020, qui passera sous les 10 milliards cette année, au moment où Emmanuel Macron remet sur la table la nécessité d'une réforme. Le trou n'était finalement pas si profond. Après ses premières projections alarmistes de juillet (-29,4 milliards), puis de novembre (-25,4 milliards), le Conseil d'orientation des retraites (COR) a finalement revu le déficit de l'ensemble des régimes de retraites

en baisse de moitié l'an dernier. Une amélioration spectaculaire en seulement six mois, principalement due à la « contraction moins forte que prévu » de l'économie française, avec un PIB en recul de 8,2 %, au lieu des -10 % redoutés à l'automne. Assez pour finir l'année avec un « besoin de financement » du système de retraite « de l'ordre de 18 milliards d'euros ». Une fois retranché le versement « exceptionnel » de 5 milliards du fonds de réserve des retraites, au titre d'une

vielle « soule » du régime des électriciens et gaziers, « le déficit s'est élevé à 13 milliards ».

### Équilibre entre 2040 et 2050 ?

Une partie de ces pertes a été épongée grâce aux réserves constituées par certaines caisses, en particulier le régime complémentaire des salariés du privé Agirc-Arrco, dont le trésor de guerre a fondu d'un quart en un an. Le déficit global du système de retraite devrait encore se réduire en 2021, malgré une reprise écono-

mique moins vive qu'espérée (+5% attendue, contre +8% en novembre) « en raison de la persistance des difficultés sanitaires au premier semestre ».

Dans tous les scénarios, le « besoin de financement » est projeté à 0,3 % ou 0,4 % du PIB, soit entre 7 et 10 milliards d'euros, en prenant aussi en compte « la baisse des dépenses liées à la surmortalité » due à la Covid.

Grâce au rebond de l'activité, « le solde se redresserait ensuite jusqu'en 2023 » pour atteindre -

0,1 % à -0,3 % du PIB selon les hypothèses.

A plus long terme, le retour à l'équilibre financier reste envisagé « vers le milieu des années 2030 » dans le meilleur des cas, si l'État prend à sa charge une part plus importante des dépenses. Sinon, il faudrait attendre « entre 2040 et 2050 ».

De quoi conforter l'exécutif dans ses velléités de réforme des retraites, plus d'un an après la suspension « sine die » du projet de « système universel » voulu par Emmanuel Macron.