



Que faire en cas de désaccord avec sa caisse de retraite ?

 02/02/2022

Quelles sont les procédures en cas de désaccord avec les régimes de retraite CNAV, MSA et SSI ?

Saisir la Commission de recours amiable (CRA)

La procédure se passe en 2 temps :

Vous adressez d'abord un courrier au service administratif de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), de la MSA ou de la SSI de votre région, expliquant votre désaccord.

Si la réponse du service administratif ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir la Commission de recours amiable (CRA) de la caisse. Vous avez 2 mois après la notification de la décision (ou après l'expiration du délai de réponse si la caisse de retraite n'a pas répondu) pour le faire. Le mieux est d'envoyer une lettre avec accusé de réception, en joignant les éléments de votre dossier.

La CRA examine votre dossier. Vous n'êtes pas convoqué et celle-ci a 2 mois pour vous notifier sa décision.

Saisir le tribunal judiciaire (TJ)

Si la CRA ne répond pas, ou si vous contestez sa décision, vous pouvez saisir le tribunal judiciaire. Il n'est pas possible de le saisir si vous n'avez pas auparavant saisi la CRA.

Le tribunal judiciaire remplace le tribunal des affaires de sécurité sociale (TASS) depuis le 1er janvier 2019. Il est issu de

la fusion du tribunal d'instance (TI) et du tribunal de grande instance (TGI).

Pour saisir le tribunal judiciaire, vous avez 2 mois après la notification de la décision de la CRA, ou après l'expiration du délai de réponse de 2 mois de la CRA.

La décision du tribunal judiciaire peut faire l'objet d'un appel directement devant la Cour de cassation (quand le litige porte sur 5 000 € ou moins) ou devant la Cour d'appel (plus de 5 000 € ou montant indéterminé) dans un 1er temps, puis la Cour de cassation dans un 2nd temps

Vous n'êtes pas obligé de prendre un avocat devant le tribunal judiciaire ou la Cour d'appel, mais vous devez en désigner un si vous allez jusqu'à la Cour de cassation.

La procédure est gratuite.

Faire appel au médiateur pour contester la réponse de la Commission de recours amiable

L'Assurance vieillesse (Cnav), la MSA (salariés et exploitants agricoles) et la SSI (artisans, commerçants et industriels) disposent chacun d'un médiateur, que vous pouvez saisir si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la Commission de recours amiable.

Médiateur au régime général

Vous pouvez saisir le médiateur si :

- Vous avez déjà saisi la CRA, et n'êtes pas satisfait de sa décision ;
- À titre exceptionnel, si vous n'avez pas saisi la CRA mais avez adressé une réclamation à la Carsat, dont la réponse ne vous a pas satisfait.

Vous ne pouvez pas saisir simultanément le tribunal judiciaire : la médiation est incompatible avec une procédure contentieuse. En revanche, la demande de médiation suspend les délais de recours au CRA ou au Tribunal.

La demande se fait par écrit, en joignant la réponse incriminée à votre demande, éventuellement les pièces qui la justifient. Après avoir examiné votre dossier, le médiateur :

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

Il existe un médiateur par caisse régionale. Pour prendre contact avec lui, vous pouvez utiliser [ce formulaire](#).

Médiateur à la MSA

Vous ne pouvez saisir le médiateur de la MSA que si vous avez préalablement saisi la CRA, et contestez la décision.

Vous pouvez saisir simultanément le TASS, mais il faut en avertir le médiateur.

La demande se fait par écrit, en joignant le dossier complet (réclamation précise, réponse de la CRA, pièces justificatives).

Si la demande est recevable, le médiateur rendra un avis dans les 2 mois, qu'il vous adressera à vous et à la Caisse. Si celle-ci choisit de ne pas suivre cet avis, elle doit motiver sa décision et l'envoyer à la fois à vous et au médiateur.

La procédure peut se faire en [ligne](#) ou par courrier :

Monsieur le Médiateur de la MSA
19 rue de Paris CS 50070
93 013 BOBIGNY CEDEX

Médiateur à la SSI

À la SSI, il existe 2 niveaux de médiation :

- 15 médiateurs régionaux,
- 1 médiateur national.

Vous pouvez saisir le médiateur de votre région à condition d'avoir déjà effectué une réclamation auprès de votre caisse et d'en avoir reçu une réponse qui ne vous satisfait pas.

Attention : vous ne devez pas avoir entamé de procédure judiciaire.

La demande se fait en [ligne](#).

Les procédures en cas de désaccord avec les autres régimes de retraite (fonctionnaires, professions libérales, régimes spéciaux)

Recours avec le régime de retraite des professions libérales (CNAVPL)

La CNAVPL est composée de [10 sections professionnelles](#), organisées par métiers. C'est auprès de votre section que vous devez adresser vos réclamations.

Les Commissions de recours amiable avec la CNAVPL

Si la réponse de votre caisse ne vous convient pas, vous pouvez saisir, dans les 2 mois qui suivent la décision, la commission de recours amiable. Il y en a une dans chaque caisse locale de votre section professionnelle.

La CRA a 1 mois pour vous répondre. L'absence de réponse vaut un rejet.

Tribunal des affaires de sécurité sociale (TASS) et le régime de retraite des professions libérales

Vous pouvez ensuite (mais ensuite seulement) saisir le tribunal judiciaire, dans un délai de 2 mois après la décision ou l'expiration du délai de réponse de la CRA. La procédure est la même que dans les autres régimes du privé.

En revanche, à ce jour, il n'existe pas de médiateur de la CNAVPL, même si certaines sections y réfléchissent.



Recours avec les régimes spéciaux

Les règles varient suivant les régimes, avec plusieurs points communs :

- réclamation à la Commission de recours amiable ;
- contentieux porté devant le TASS (ou parfois le tribunal administratif, comme pour les Ouvriers de l'État) ;
- parfois saisie du médiateur quand il y en a un (c'est le cas de la Caisse nationale des industries électriques et gazières (Cnieg) ; les conditions sont les mêmes qu'au régime général).

Recours avec le régime des fonctionnaires

Dans les régimes de retraite des fonctionnaires (fonctionnaires d'État, territoriaux, hospitaliers, mais aussi ouvriers de l'État), il n'existe pas à proprement parler de commission de recours amiable, ni de médiateur.

Que peut-on contester avec le régime de retraite des fonctionnaires ?

Les conditions diffèrent suivant la nature de la contestation.

- S'il s'agit d'une erreur dite « matérielle », par exemple un chiffre ou un nom qui a été mal recopié, ou une erreur de calcul, il suffit de le signaler à n'importe quel moment. Si elle est avérée, elle sera rectifiée.
- S'il s'agit d'une erreur dite « de droit », c'est-à-dire que les textes réglementaires vous concernant ont été appliqués d'une façon qui vous paraît contestable pour le calcul de votre pension, vous n'avez qu'1 an pour contester. Au-delà, votre pension ne sera plus modifiée.

La 1ère étape consiste à formuler par écrit votre demande auprès du service qui gère votre retraite :

- Service des retraites de l'État pour les fonctionnaires d'État ;
- Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL) pour les fonctionnaires territoriaux et hospitaliers ;
- Fonds spécial des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'État (FSPOEIE) pour les ouvriers de l'État.

En cas de refus, vous avez 2 types de recours :

- Le recours gracieux (l'équivalent de la Commission de recours amiable dans les autres régimes) : c'est la phase

amiable, qui n'est pas obligatoire. Le recours se fait auprès du service qui gère votre retraite. Il n'y a pas de délai pour formuler ce recours. Le service a 2 mois pour vous répondre. Au-delà, son silence vaut rejet de la demande.

- Le recours contentieux : il se fait auprès du tribunal administratif du ressort de votre employeur (hôpital, collectivité publique, établissement public, État, etc.). Vous n'êtes pas obligé de prendre un avocat. Vous pouvez faire un recours contentieux même si vous n'êtes pas passé par l'étape du recours gracieux. Vous devez saisir le tribunal administratif dans les 2 mois qui suivent la décision que vous contestez (décision initiale ou rejet du recours gracieux).

Que faire en cas de désaccord avec la complémentaire retraite ?

Recours pour l'Agirc-Arrco et l'Ircantec

Les réclamations concernant les pensions des régimes complémentaires Agirc-Arrco ou Ircantec, fonctionnent de manière analogue aux autres régimes, à une différence près : le contentieux se fait auprès du tribunal d'instance ou du tribunal de grande instance.

La phase amiable

Agirc-Arrco

Il y a **3 étapes amiables** si vous contestez le calcul de votre retraite :

- **La réclamation** : il faut d'abord adresser une réclamation par écrit (si possible en recommandé avec accusé de réception) à votre caisse de retraite complémentaire ;
- **Le recours interne** : si la réponse ne vous satisfait pas, il faut saisir le service de recours interne du groupe de protection sociale dont votre caisse fait partie, en envoyant l'ensemble du dossier ;
- **La médiation** : vous pouvez enfin saisir la médiation de la direction des affaires réglementaires et juridiques du GIE Agirc-Arrco. En principe, vous pouvez envoyer votre demande au service interne de médiation de votre 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 mais aussi aux groupes de protection sociale.

Mais vous pouvez aussi écrire directement au GIE si rien ne se passe :

GIE Agirc-Arrco, 16-18, rue Jules-César - 75592 Paris Cedex 12

Ircantec

En cas de contestation, vous pouvez écrire (en recommandé avec accusé de réception) :

- Si vous n'êtes pas encore à la retraite, au siège social de l'Ircantec, 33, rue Villiers-de-l'Isle-Adam, 75971 Paris cedex 20 ;
- Si vous êtes à la retraite, au centre de gestion Ircantec au 24, rue Louis Gain, 49939 Angers cedex 09 ;
- Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez saisir la commission de recours amiable de l'Ircantec.

La phase contentieuse

Vous n'êtes pas obligé de passer par la case « recours gracieux » (phase amiable) pour aller en contentieux (même si c'est en général préférable).

Le recours contentieux se fait auprès du tribunal judiciaire, que ce soit pour l'Agirc-Arrco ou pour l'Ircantec :

- Pour Agirc-Arrco, auprès du tribunal judiciaire;
- Pour l'Ircantec, auprès du tribunal judiciaire.

Le délai maximal (après l'erreur contestée) pour saisir le tribunal est de 5 ans pour Agirc-Arrco, 6 mois pour l'Ircantec.

Recours pour la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL)

Le recours gracieux

L'intéressé ou l'employeur peut faire une réclamation écrite en recommandé contre une décision de la Caisse dans le délai de 2 mois.

Un accusé de réception est envoyé par la caisse ;

- en cas d'éléments nouveaux apportés par l'adhérent, le dossier est réexaminé :
- la caisse revoit sa position,
- ou la retient et la renforce par lettre suivant la même procédure,
- si aucun élément nouveau n'est apporté, la caisse garde sa position :
- par une confirmation écrite,
- ou en restant silencieuse pendant 2 mois,

Le recours contentieux

Aucun recours gracieux n'est obligatoire au préalable. Ce recours contentieux doit être remis dans les 2 mois suivant la réception de la décision attaquée ou la décision de rejet du recours gracieux. Le tribunal administratif où se situe le dernier employeur est compétent.



À retenir : que faire en cas de désaccord avec sa caisse de retraite

Chaque caisse de retraite a ses spécificités, mais on retrouve les mêmes étapes dans la plupart des régimes.

En cas de désaccord, 3 étapes possibles pour contester une décision d'une caisse de retraite :

- Contacter la Commission de recours amiable (CRA) présente dans chaque caisse de retraite, qui va examiner votre demande et chercher une solution.

- Si ça ne fonctionne pas, contacter le médiateur de la caisse proposé dans certains régimes (notamment général, agricole, social des indépendants);
- Si la médiation n'aboutit pas et qu'il y a litige, alors le recours à une juridiction s'impose.

Vous avez 2 mois pour saisir la juridiction compétente après avoir reçu la réponse de la CRA de votre caisse de retraite.