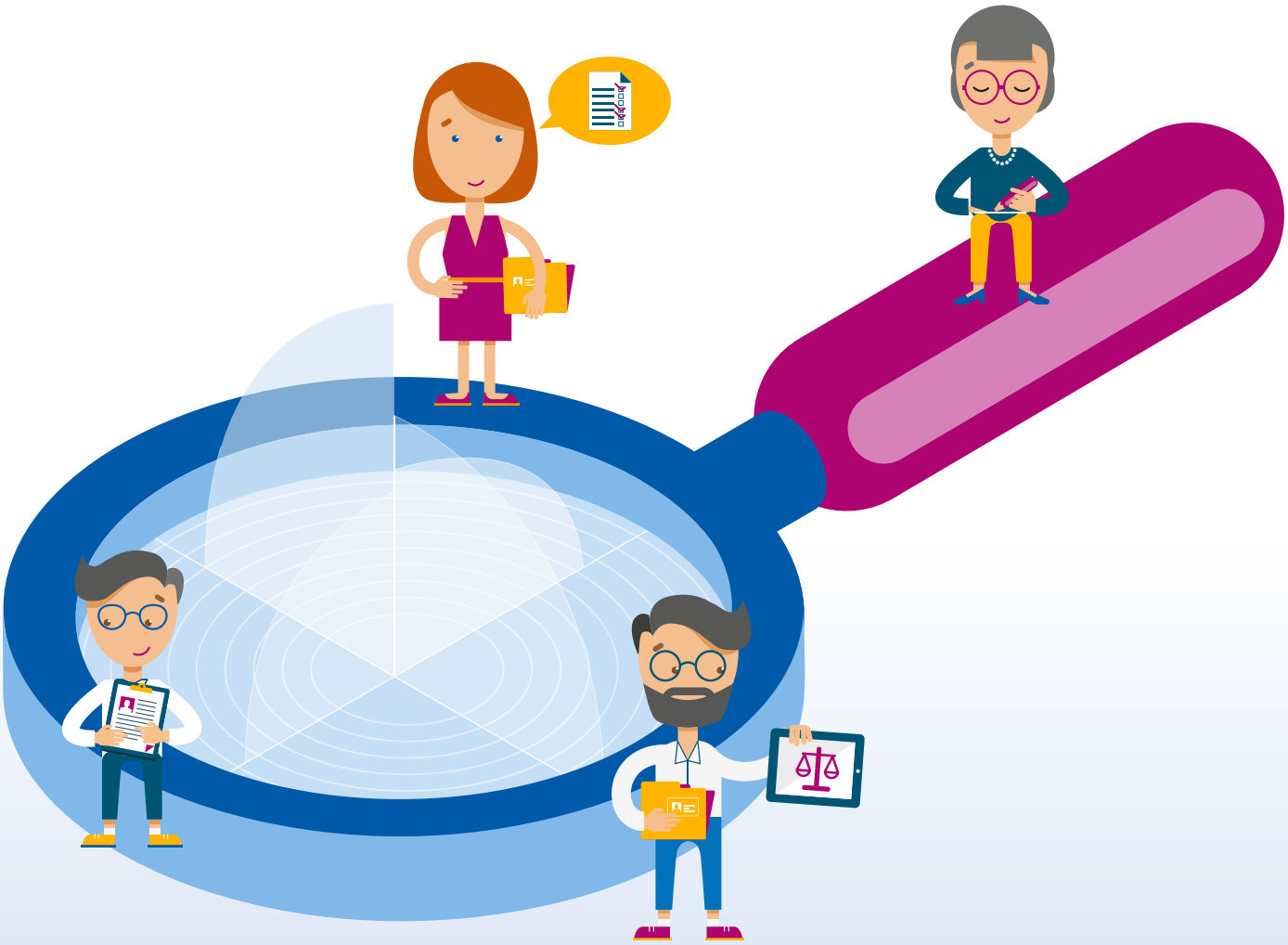
| DECEMBRE 2019 |

Charte de contrôle



l'assurance retraite

le service public engagé pour votre avenir

1. Quel est le rôle de l'Assurance retraite ? / page 6

2. L'exercice du contrôle / page 7

3. Les règles de déontologie / page 8

4. Qu'est-ce que l'obstacle à contrôle ? / page 10

5. Que se passe-t-il après le contrôle ? / page 10

6. Vous n'êtes pas d'accord, comment pouvez-vous contester ? / page 11

7. Conclusion / page 11

l'Assurance
Retraite

Préambule

Le système de sécurité sociale repose sur un principe de solidarité qui garantit l'ensemble des risques sociaux des travailleurs et dont l'assurance vieillesse fait partie.

Les prestations versées aux assurés sociaux sont ainsi financées sur le fondement de la solidarité intergénérationnelle.

Garantir le calcul et le paiement des retraites et des prestations sociales, tout en veillant à la bonne utilisation des deniers publics constituent la mission fondamentale de l'Assurance retraite.
Ce double objectif est conditionné par la juste application de la législation.

À cet égard, il est légitime et nécessaire que des processus de contrôles soient mis en œuvre tant sur les demandes de droits faites par les assurés que sur les prestations qui leur sont versées.

Qu'est-ce que la charte de contrôle ?

Dans l'esprit de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations et de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite loi Essoc), la présente charte de contrôle est ainsi un document de référence sur les règles à appliquer dans le cadre d'un contrôle effectué par un agent de contrôle. En effet, elle a pour objet de formaliser les conditions de réalisation d'un contrôle qui nécessitent d'être clairement connues aussi bien des agents que des assurés.

Ce document reprend donc, selon la législation et la réglementation applicables, les principes généraux qui encadrent le contrôle, en référence au Code de la sécurité sociale et au Code pénal. Il engage réciproquement l'Assurance retraite, l'agent de contrôle et l'assuré dans le cadre du contrôle.

À quoi sert-elle ?

La charte du contrôle vise à informer l'assuré de l'objectif du contrôle et de ses modalités d'exercice.
Elle rappelle ses droits et obligations, qu'il s'engage à respecter, dans ses relations avec l'Assurance retraite.

Elle présente également les droits et les devoirs de l'agent de contrôle.

Elle vous donne enfin des renseignements sur le déroulement du contrôle et les issues possibles.

1. Quel est le rôle de l'Assurance retraite ?

L'Assurance retraite verse des prestations sociales (pension de retraite, pension de réversion, allocation de solidarité aux personnes âgées, majoration pour tierce personne, etc.), qui sont calculées à partir d'échanges d'informations entre organismes et de déclarations faites par ses assurés. En effet, les assurés doivent informer spontanément et rapidement leur caisse régionale de retraite de tout changement de situation.

Pourquoi un contrôle ?

Les contrôles sont la contrepartie nécessaire du système déclaratif.

Dans une logique de « juste droit », ils ont pour objectif que chaque prestataire perçoive tous ses droits, et uniquement ses droits, au regard de sa situation.

Pour garantir la bonne utilisation des fonds publics, l'Assurance retraite dispose d'un pouvoir de contrôle, qu'elle exerce sur la base d'un plan de contrôle défini annuellement.

Le contrôle est l'un des moyens de vérification du bon versement des prestations à disposition de l'Assurance retraite. Il peut vous concerner directement afin de vérifier l'exactitude de vos déclarations, vous conseiller sur vos droits et vous aider à régulariser votre situation.

Il peut également concerner les tiers (famille, hébergeant, etc.) afin de vérifier la conformité des déclarations faites et la réalité de la situation.

Le contrôle peut aboutir à constater des trop-perçus (vous devez de l'argent à l'Assurance retraite) ou des rappels (l'Assurance retraite vous doit de l'argent).

Qui effectue ce contrôle ?

Le contrôle est effectué par un agent assermenté : il a prêté serment devant le juge d'instance et ses missions sont reconnues par la loi.

L'agent de contrôle veille au principe d'équité de traitement et suit une procédure respectueuse de vos droits lors du contrôle. Il s'est engagé à exercer son métier loyalement, dans le respect du secret professionnel. Sa moralité et ses capacités professionnelles sont reconnues par la loi. Ses constats et déclarations font foi jusqu'à preuve du contraire.

L'agent de contrôle est agréé par le directeur général de l'Assurance retraite, ce qui lui permet d'exercer ses fonctions. Il est mandaté pour procéder à toutes vérifications ou enquêtes administratives concernant l'attribution et le paiement des prestations.

Il est titulaire d'une carte professionnelle, qu'il doit vous présenter lors du contrôle.
Sa mission est de garantir la régularité des droits qui vous sont versés, en contrôlant la conformité de la situation que vous avez déclarée, y compris auprès d'autres organismes.

L'agent de contrôle vous informe sur vos droits aux prestations. Il vous sensibilise à l'importance de déclarer tous vos changements de situation, pour éviter les trop-perçus.

Si votre situation requiert une analyse approfondie, l'agent de contrôle peut vous orienter vers les services compétents afin que ceux-ci vous accompagnent dans la gestion de vos droits.

2. L'exercice du contrôle

Comment s'opère un contrôle ?

Le contrôle débute par une phase préparatoire au cours de laquelle des investigations sont menées notamment auprès de partenaires.

Lorsque cela est nécessaire, l'acte de contrôle peut se poursuivre par un entretien individualisé.

Cet entretien est réalisé à votre domicile, dans les locaux de votre caisse régionale de retraite ou dans un autre lieu d'accueil du public.

Le contrôle peut être réalisé dans le cadre d'un rendez-vous ou de manière inopinée.

Dans le cadre d'un rendez-vous programmé, vous serez donc prévenu(e) que vous faites l'objet d'un contrôle. Vous serez avisé(e) notamment du jour, de l'horaire et du lieu du contrôle, ainsi que des pièces justificatives que vous devrez présenter à l'agent de contrôle (lors du contrôle).

Des recherches complémentaires pourront être menées pour confirmer les informations et documents examinés lors de l'entretien.
De nouvelles pièces justificatives pourront vous être demandées à l'issue du contrôle : vous devrez alors les fournir dans les plus brefs délais.

Que contrôle-t-il ?

L'agent de contrôle vérifie la situation globale de votre dossier.
La notion de contrôle global repose sur les principes suivants :
• toutes les informations qui permettent à l'Assurance retraite de vérifier votre situation et celles des personnes figurant à votre dossier sont contrôlées : informations relatives à l'état civil, à l'adresse, à la résidence en France, à la situation professionnelle, aux ressources, à la situation familiale, à la charge d'enfants ou d'autres personnes, etc. ;
• l'information qui justifie le contrôle fait l'objet de toutes les investigations jugées nécessaires par l'agent de contrôle, y compris auprès d'autres services publics.

3. Les règles de déontologie

Les agents de contrôle s'engagent à respecter les droits fondamentaux de la personne contrôlée : ils ont des droits mais également des devoirs vis-à-vis de vous ou des tiers.

En contrepartie, la personne contrôlée doit accepter le principe même du contrôle et mettre à disposition de l'agent tous les documents nécessaires à l'exercice de son activité.

Quels sont les droits et devoirs de l'agent de contrôle ?

Les droits de l'agent de contrôle

L'agent de contrôle recueille toutes les informations nécessaires à la compréhension globale de votre situation et à la gestion de vos droits.

Il peut demander des informations et des documents auprès d'un certain nombre d'organismes sociaux, de l'administration fiscale ainsi qu'à des établissements bancaires, bailleurs, employeurs, fournisseurs d'énergie, etc., sans qu'il lui soit opposé le secret professionnel.

Il peut mettre fin à l'entretien en cas de situation qui ne permet pas au contrôle d'être mené dans des conditions satisfaisantes.

Il peut faire suspendre vos prestations, si :
• vous refusez le contrôle, et ce, le cas échéant, dès le premier entretien ou par téléphone, y compris en refusant de justifier de votre état civil ;
• vous êtes absent(e) de votre domicile lors du contrôle, sans motif légitime ou justifications préalables, de manière réitérée ;
• vous ne vous présentez pas à l'entretien fixé dans les locaux de votre caisse régionale de retraite ;
• vous ne fournissez pas les pièces justificatives ou informations exigées dans le cadre du contrôle ;
• vous faites preuve de violence, même verbale, à l'égard de l'agent de contrôle.

L'agent de contrôle peut s'opposer à la présence de toute personne pouvant interférer au bon déroulement de l'entretien, et ce, afin de respecter la nécessaire confidentialité des propos tenus et des documents produits lors du contrôle.

Les devoirs de l'agent de contrôle

L'agent de contrôle doit vous présenter sa carte professionnelle en début d'entretien. Il vous informe de l'objectif et des finalités du contrôle. Il doit fait preuve de neutralité, en application de la charte de la laïcité de la branche Vieillesse. À ce titre, il ne peut porter aucun jugement sur votre mode de vie, vos convictions religieuses, syndicales, politiques.

Il établit des constats suite à l'entretien, que vous pouvez confirmer, préciser, ou contester.
De même, vous pouvez apporter toutes précisions ou demandes de modifications, ou encore fournir de nouvelles pièces justificatives après l'entretien de contrôle qui seront obligatoirement consignées dans le rapport d'enquête final (qui aura pu nécessiter des investigations complémentaires à la suite de l'entretien ou lors de la fourniture de pièces justificatives supplémentaires).

Quels sont vos droits et devoirs envers l'agent de contrôle ?

Vos droits

Vous avez le droit de vous faire assister d'une personne lors de l'entretien, notamment si vous ne maîtrisez pas suffisamment la langue française, à condition que vous ayez donné votre accord explicite et dans la mesure où la présence du tiers n'interfère pas au bon déroulement du contrôle.

Vous pouvez apporter toutes les précisions, observations ou demandes de modification, ou fournir toutes pièces justificatives, lors de l'entretien ou ultérieurement, éléments qui seront consignés obligatoirement dans le rapport de contrôle.

Vous pouvez également demander la communication du rapport d'enquête ou la consultation des pièces de votre dossier à votre caisse régionale de retraite sur demande écrite adressée au directeur, en application des articles L311-1 et suivants du Code des relations entre le public et les administrations qui encadrent la liberté d'accès aux documents administratifs.

Vos devoirs

Vous devez vous rendre disponible pour le contrôle selon les modalités proposées par l'agent de contrôle.

À ce titre, vous devez respecter l'agent de contrôle et assurer des conditions satisfaisantes pour le déroulement de l'entretien.

Vous devez communiquer les informations et les pièces justificatives telles que demandées par l'agent de contrôle, et dans les délais fixés par celui-ci.

Enfin, vous devez coopérer au contrôle spontanément et sincèrement sans employer de procédés déloyaux.

Dans le cadre de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite loi Essoc), si vous oubliez de déclarer un changement dans votre situation ou faites une erreur dans vos déclarations, et demandez à régulariser la situation spontanément, votre caisse régionale de retraite ne vous sanctionnera pas. Un trop-perçu uniquement vous sera réclamé.

Aussi, pour limiter les erreurs de déclarations et les trop-perçus, lisez avec attention les notices jointes aux formulaires de demande. Ayez le réflexe de consulter le site de l'Assurance retraite, **www.lassuranceretraite.fr**, afin de vérifier les erreurs les plus fréquemment commises.

4. Qu'est-ce que l'obstacle à contrôle ?

Il existe quatre cas d'obstacles à contrôle :
• le refus de contrôle, applicable dès le premier entretien, lorsque celui-ci est explicitement formulé, même si l'entretien de contrôle n'a pas été réalisé ;
• l'absence réitérée du domicile lors du contrôle ou lors d'un entretien fixé par l'Assurance retraite ;
• la non-fourniture de toutes les pièces ou d'informations essentielles au contrôle ;
• la violence physique et verbale, les menaces exercées à l'égard de l'agent de contrôle, et empêchant la poursuite du contrôle.

L'obstacle à contrôle est sanctionné de plusieurs façons. Il n'empêche pas de conclure l'enquête qui a été demandée.
L'obstacle à contrôle peut donner lieu à une suspension partielle ou totale des paiements, une suppression des prestations avec, le cas échéant, la demande de remboursement des sommes perçues à tort.

En plus des sanctions pénales éventuellement encourues, le directeur de votre caisse régionale de retraite prononce, en cas d'obstacle à contrôle, une pénalité financière (article L114-9 et suivants du Code de la sécurité sociale).

La dissimulation ou l'omission d'informations, la remise de documents falsifiés ou de fausses allégations sont passibles de sanctions administratives ou pénales.

5. Que se passe-t-il après le contrôle ?

Le rapport d'enquête est le produit final de l'entretien, il est intégré à votre dossier. Il matérialise toutes les investigations et formalise les constats établis par l'agent de contrôle lors de la visite.

Ses constats sont objectivés en fonction des éléments en sa possession au moment de l'entretien, puis complétés par les éventuelles investigations complémentaires ou pièces justificatives reçues par la suite.

Le rapport de contrôle finalisé est transmis au service de votre caisse régionale de retraite qui recalcule vos droits.

Il existe plusieurs conclusions :
• votre dossier est conforme ;
• votre dossier nécessite une régularisation avec demande de remboursement des sommes que vous avez perçues à tort, ou versement d'un rappel de sommes que vous n'avez pas touchées.

Les différents types de sanctions administratives ou pénales sont :
• l'avertissement ;
• la pénalité (sanction financière dont le montant varie selon le degré de gravité des faits qui ont permis ou non de recevoir des prestations indûment) ;
• le dépôt de plainte auprès du procureur de la République.

Toute fraude empêche une remise de dettes et entraîne une inscription dans la base nationale de signalement de fraude de la branche Vieillesse pour trois ans. Cette fraude est signalée aux autres organismes potentiellement impactés.

6. Vous n'êtes pas d'accord, comment pouvez-vous contester ?

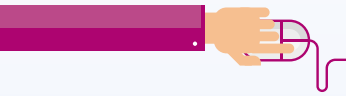
Toute décision émanant des services de l'Assurance retraite est notifiée par écrit, elle peut être contestée par les voies de recours précisées dans la notification.

En complément, vous pouvez saisir le défenseur des droits.

7. Conclusion

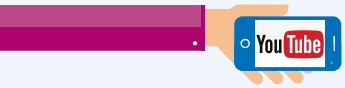
Le contrôle participe à la prévention de la fraude qui fragilise le système de protection sociale déclaratif et solidaire.

Il est l'occasion de vous informer sur vos droits aux prestations, de prévenir le risque de versement de prestations à tort et de vous orienter selon votre situation et en fonction de votre besoin.
Le contrôle contribue à la qualité de gestion de vos prestations, en s'assurant qu'elles vous soient versées à juste droit.

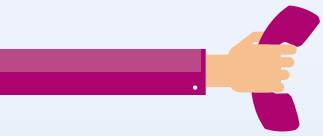


www.lassuranceretraite.fr

Pour accéder aux informations et services en ligne sur votre retraite et le bien-vieillir.



www.youtube.com
/lassuranceretraite



3960 Service gratuit + prix appel

De l'étranger, composez le +33 9 71 10 39 60

MR010.04-2024- - Réf. 082084 – 12/2019 – Réalisation : studio graphique, Cnav – Illustrations : By Benoît – Ce document n'est pas contractuel.

l'assurance retraite

le service public engagé pour votre avenir