

**Fiche relative à la réalisation d'une enquête  
sur les attentes des assurés**

(Enquête demandée par le Secrétariat Général)

I) Pourquoi une enquête auprès des assurés

L'information des assurés sur leurs droits individuels à pension constitue l'un des éléments majeurs du contrat entre les générations qui fonde le système français de retraite. Les assurés sont d'ores et déjà destinataires d'une quantité croissante d'informations sur les retraites, et dans un certains nombre de cas, sur leurs droits personnels à pension. Toutefois, cette information n'est pas toujours aisément accessible, complète et fiable.

Le besoin d'une meilleure information, naturellement portée par la représentation parlementaire et les syndicats, a donné lieu à l'une des orientations proposées par le premier rapport du Conseil d'orientation des retraites et à un article de la loi portant réforme des retraites.

Pour la mise en œuvre effective, il paraît utile de prendre en compte la très grande diversité des situations, des connaissances et des besoins. On dispose déjà d'indications diverses par des sources "indirectes" ; les caisses mesurent le degré de satisfaction rencontrée par leurs actions de communication et d'information ; par ailleurs des initiatives privées (France-retraite, La Mondiale...) révèlent l'existence de certaines demandes, sans que l'on connaisse le degré de généralité des demandes ainsi révélées. Le groupe technique a permis d'utiliser les enseignements provenant des caisses.

Ces premières indications montrent que le contenu des informations, leur support et le contexte doivent être adaptés aux publics visés. Certaines adaptations découlent logiquement des situations rencontrées (on ne fait pas d'estimation précise à 25 ans ; on peut quasiment "préliquider" à 2 ans de la retraite...). Il n'en reste pas moins de grandes zones d'incertitude ; ainsi, les événements au moment desquels l'information pourrait être souhaitable ne sont pas hiérarchisés ; de même, notamment pour les 30 à 50 ans, on peut s'interroger sur la nature des informations utiles (degré de simulation, explicitation des règles), la fréquence pertinente et le mode de communication.

Or, on ne dispose pas d'étude systématique des relations entre les différents types de publics et les contenus et modes de diffusion souhaitables. Aussi, une enquête a été lancée auprès des assurés afin de mieux connaître le degré actuel des connaissances et les attentes en fonction de leur position dans la carrière professionnelle et des situations résultant d'événements particuliers.

## 2 Objectifs de l'enquête

Le descriptif des objectifs de l'enquête a été réalisé avec la collaboration du groupe technique.

Les divers types de public devaient être notamment caractérisés par la position des individus dans la carrière professionnelle (début, fin, milieu) et la survenue d'événements susceptibles d'influer sur le besoin d'information : modification du parcours professionnel, aléa dans la vie professionnelle, événements familiaux, préparation de choix patrimoniaux (accession à la propriété...), gestion de la fin de vie professionnelle, rachats (en cas de titularisation) etc.

Pour ces différentes catégories de public, l'enquête doit porter sur le degré actuel des connaissances, la nature des informations utiles et le mode d'information :

- *Le degré actuel des connaissances* porte notamment sur la connaissance générale du système, la réception ou non d'informations individuelles, l'existence d'une démarche, (aboutie ou non) de demande d'information, les circonstances et fournisseurs de l'information, ainsi que le circuit de l'information, le degré actuel de connaissance ou d'estimation de ses droits propres (montant estimé, âge possible de départ).
- *Les informations utiles* peuvent être générales, porter sur les droits acquis, sur les conséquences possibles de telle ou telle décision ou événement subi, sur les marges de manœuvres offertes par les régimes de retraite (âge de liquidation, rachats,...).
- *Le mode d'information* porte sur le caractère systématique ou à la demande de la fourniture de l'information, son support et la nature de l'interlocuteur.

L'enquête a pour objet de fournir des indications sur l'articulation de ces éléments et la hiérarchie des attentes et des besoins en fonction des situations.

La complexité des relations possibles entre les catégories de publics et les thèmes d'interrogation ont conduit à s'orienter d'abord sur une enquête qualitative. Par ailleurs, on n'a pas écarté l'hypothèse que la partie qualitative mette en évidence quelques points particuliers sensibles et pouvant donner lieu à un questionnement réduit et rapide. Mais le choix d'un tel prolongement a été renvoyé à l'examen des résultats de la partie qualitative.