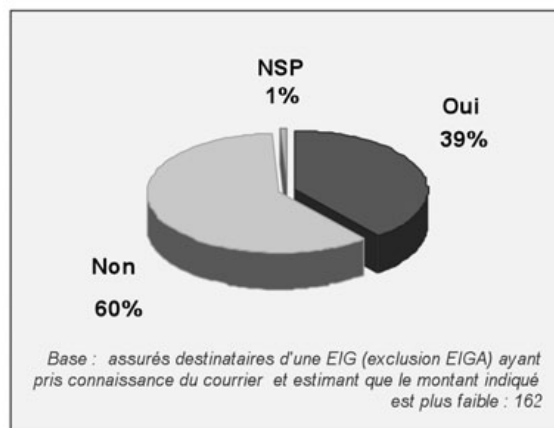


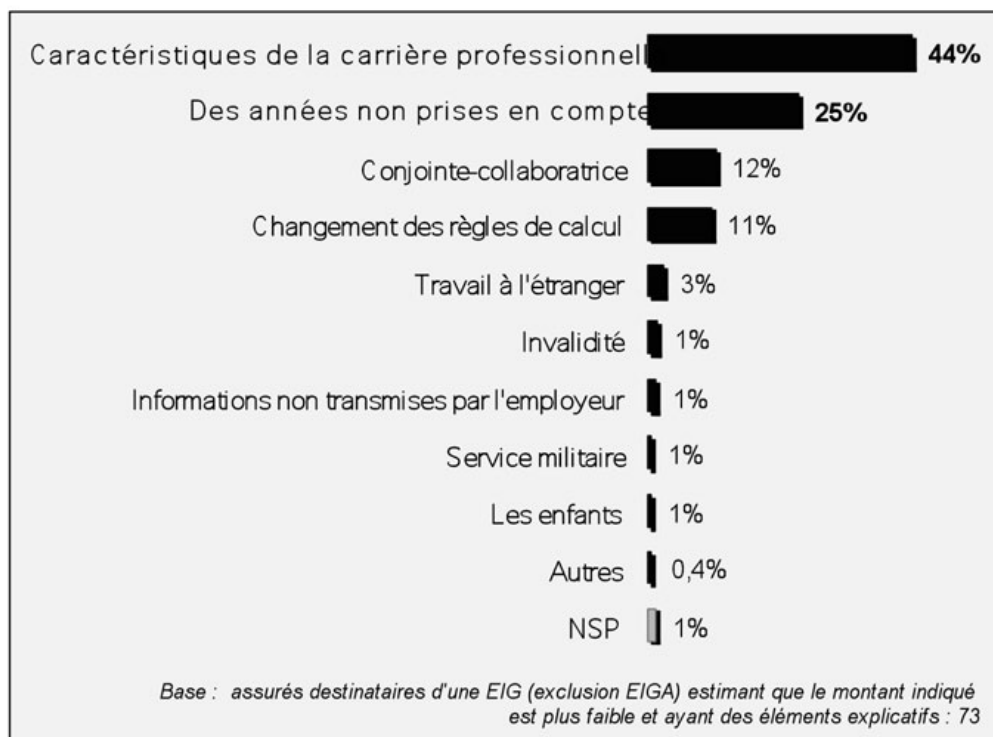
ANNEXE 15 BIS

ÉLÉMENTS D'EXPLICATION D'UN MONTANT PLUS FAIBLE

Q30B. Avez-vous des explications sur le fait que le montant estimé de votre retraite est plus faible ? (spontané – ne rien suggérer)



Pour les assurés estimant que le montant indiqué est plus faible que leurs attentes, la déception est d'autant plus marquée que 60% d'entre eux n'ont pas d'explications concrètes sur cette faiblesse constatée.

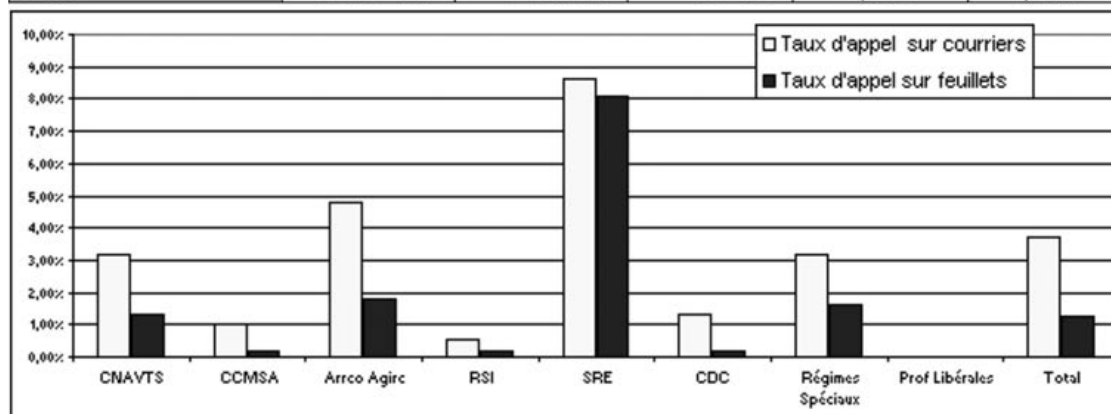


ANNEXE 16

TAUX DE RETOURS EN 2009

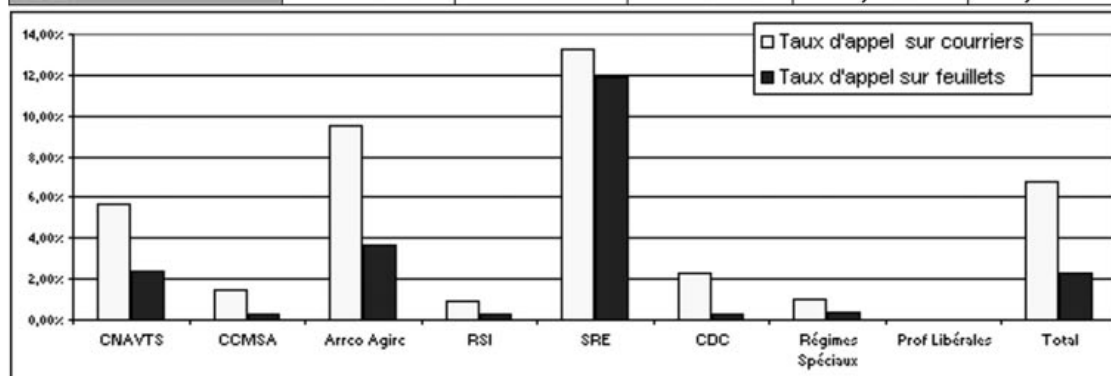
sur RIS et sur EIG (arrêté au 31/01/2010)

ORGANISMES	Feuillets constitués	Courriers expédiés	Fiches contacts	Taux d'appel	
				sur courriers	sur feuillets
CNAVTS	4 118 381	1 692 692	53 477	3,16%	1,30%
CCMSA	980 553	146 252	1 496	1,02%	0,15%
Arrco Agirc	3 917 199	1 455 133	69 683	4,79%	1,78%
RSI	568 648	211 670	1 140	0,54%	0,20%
SRE	301 869	281 718	24 346	8,64%	8,07%
CDC	2 294 681	281 327	3 668	1,30%	0,16%
Régimes Spéciaux	100 553	50 861	1 621	3,19%	1,61%
Prof Libérales	147 327	72 214	4	0,01%	0,00%
Total	12 429 211	4 191 867	155 435	3,71%	1,25%



Sur EIG (arrêté au 31/01/2010)

ORGANISMES	Feuillets constitués	Courriers expédiés	Fiches contacts	Taux d'appel	
				sur courriers	sur feuillets
CNAVTS	1 429 718	594 519	33 950	5,71%	2,37%
CCMSA	333 153	63 019	908	1,44%	0,27%
Arrco Agirc	1 341 701	513 500	49 091	9,56%	3,66%
RSI	234 736	83 237	739	0,89%	0,31%
SRE	99 737	89 451	11 859	13,26%	11,89%
CDC	712 326	77 776	1 809	2,33%	0,25%
Régimes Spéciaux	30 021	9 899	97	0,98%	0,32%
Prof Libérales	57 710	28 370	4	0,01%	0,01%
Total	4 239 102	1 459 771	98 457	6,74%	2,32%

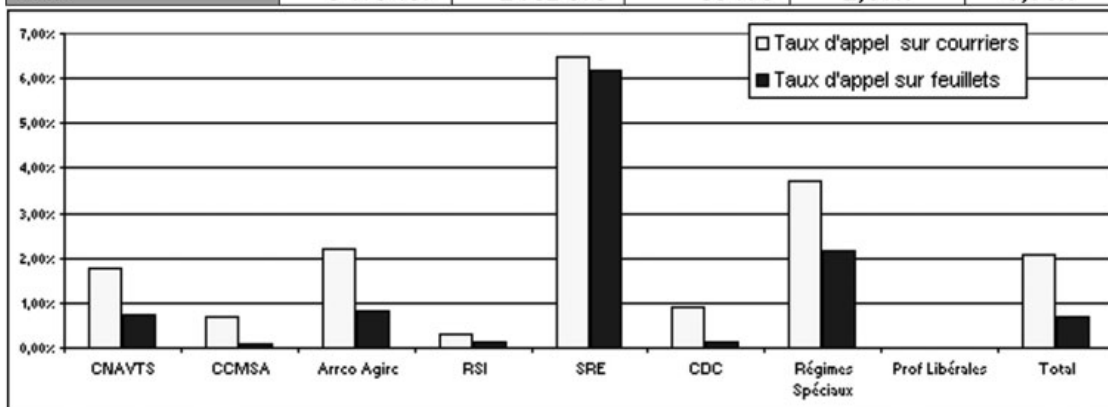


ANNEXE 16

TAUX DE RETOURS EN 2009 (SUITE)

TAUX DE RETOUR sur RIS (arrêté au 31/01/2010)

ORGANISMES	Feuillets constitués	Courriers expédiés	Fiches contacts	Taux d'appel	
				sur courriers	sur feuillets
CNAVTS	2 688 663	1 098 173	19 527	1,78%	0,73%
CCMSA	647 400	83 233	588	0,71%	0,09%
Arrco Agirc	2 575 498	941 633	20 592	2,19%	0,80%
RSI	333 912	128 433	401	0,31%	0,12%
SRE	202 132	192 267	12 487	6,49%	6,18%
CDC	1 582 355	203 551	1 859	0,91%	0,12%
Régimes Spéciaux	70 532	40 962	1 524	3,72%	2,16%
Prof Libérales	89 617	43 844	-	0,00%	0,00%
Total	8 190 109	2 732 096	56 978	2,09%	0,70%



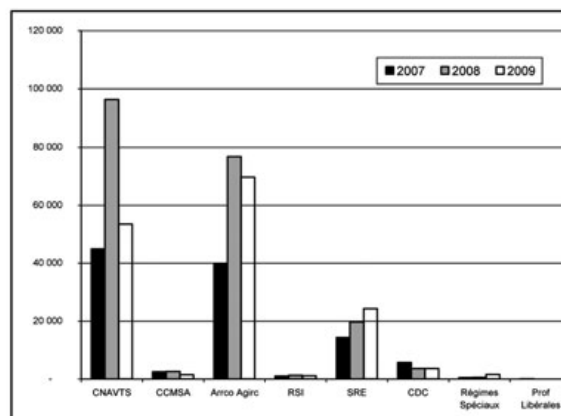
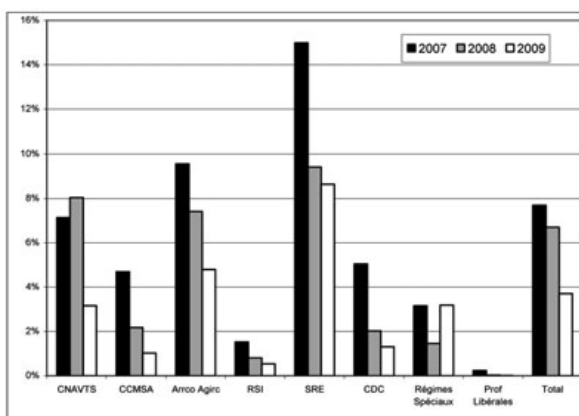
ANNEXE 16 BIS

ÉVOLUTION DU TAUX DE RETOURS ENTRE 2007 ET 2009

Evolution de 2007 à 2009 du taux d'appel et du nombre de contact à la suite des envois de RIS et d'EIG

Organismes	Taux d'appel global		
	2007	2008	2009
CNAVTS	7,14%	8,04%	3,16%
CCMSA	4,69%	2,17%	1,02%
Arcco Agirc	9,56%	7,41%	4,79%
RSI	1,52%	0,80%	0,54%
SRE	14,99%	9,42%	8,64%
CDC	5,04%	2,02%	1,30%
Régimes Spéciaux	3,15%	1,45%	3,19%
Prof Libérales	0,23%	0,02%	0,01%
Total	7,70%	6,70%	3,71%

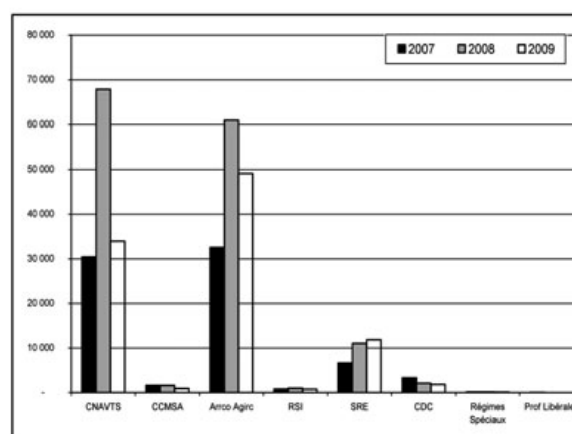
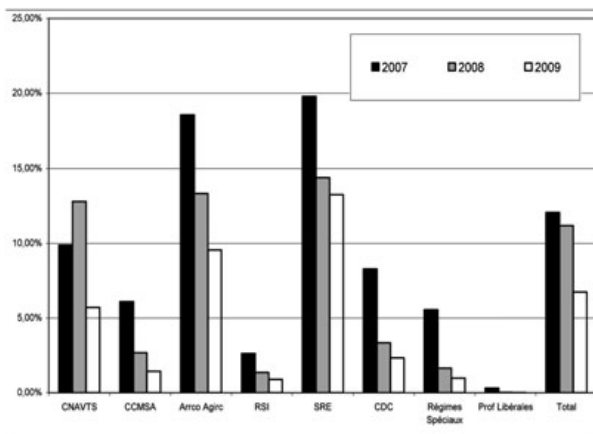
Organismes	Nombre de contacts		
	2007	2008	2009
CNAVTS	44904	96236	53477
CCMSA	2507	2597	1496
Arcco Agirc	39883	76810	69683
RSI	997	1262	1140
SRE	14311	19724	24346
CDC	5705	3646	3668
Régimes Spéciaux	537	589	1621
Prof Libérales	56	13	4
Total	108900	200877	155435



Evolution de 2007 à 2009 du taux d'appel et du nombre de contact à la suite des envois d'EIG

Organismes	Taux d'appel EIG		
	2007	2008	2009
CNAVTS	9,88%	12,81%	5,71%
CCMSA	6,09%	2,68%	1,44%
Arcco Agirc	18,55%	13,33%	9,56%
RSI	2,62%	1,36%	0,89%
SRE	19,78%	14,40%	13,26%
CDC	8,29%	3,34%	2,33%
Régimes Spéciaux	5,56%	1,65%	0,98%
Prof Libérales	0,31%	0,03%	0,01%
Total	12,07%	11,19%	6,74%

Organismes	Nombre de contacts EIG		
	2007	2008	2009
CNAVTS	30400	67 840	33 950
CCMSA	1587	1 606	908
Arcco Agirc	32530	60 935	49 091
RSI	765	977	739
SRE	6622	10 998	11 859
CDC	3285	2 087	1 809
Régimes Spéciaux	109	123	97
Prof Libérales	34	8	4
Total	75332	144 574	98 457



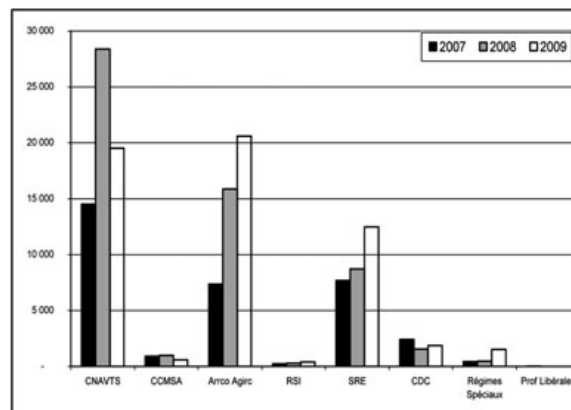
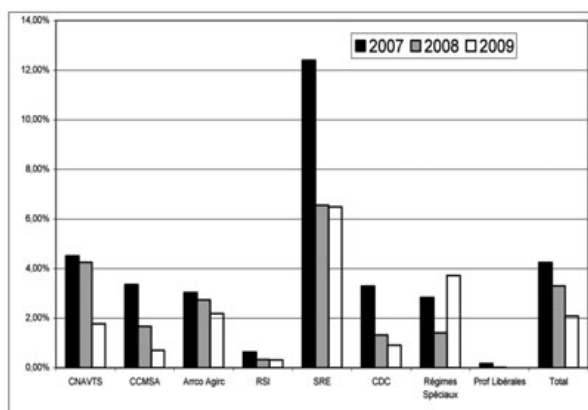
ANNEXE 16 BIS

ÉVOLUTION DU TAUX DE RETOURS ENTRE 2007 ET 2009 (SUITE)

Evolution de 2007 à 2009 du taux d'appel et du nombre de contact à la suite des envois de RIS

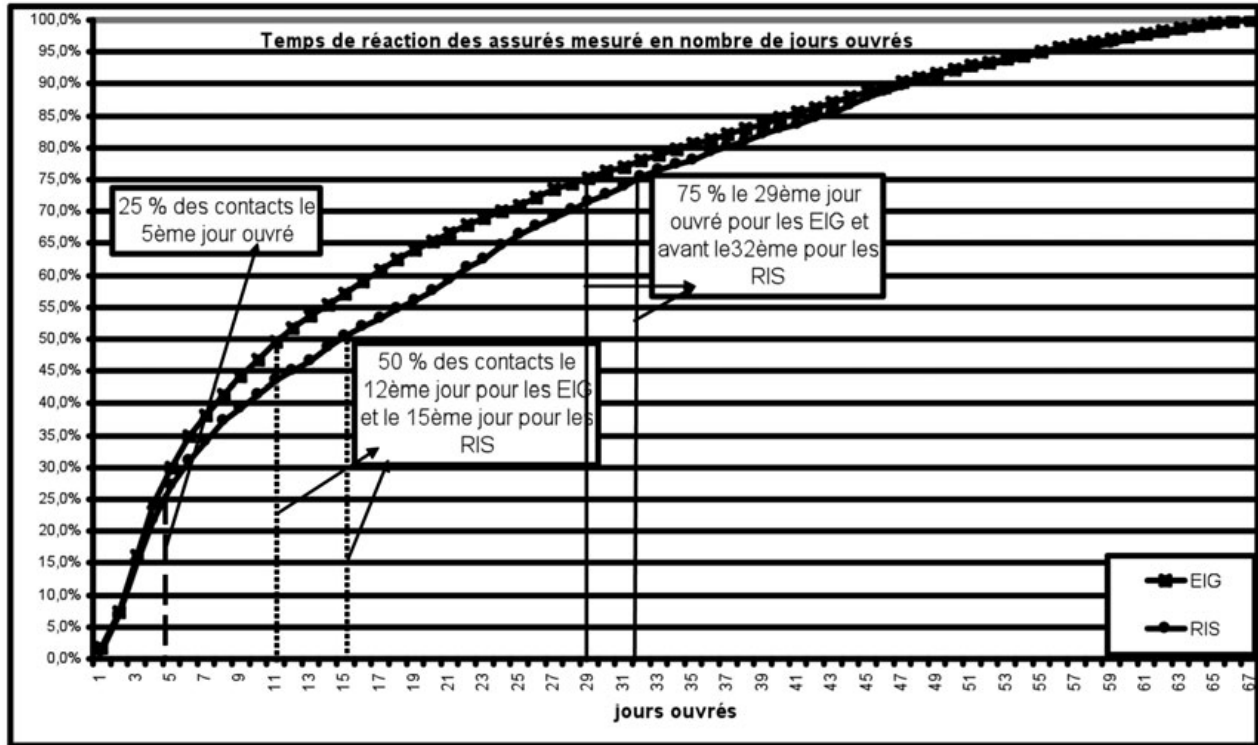
Organismes	Taux d'appel EIG		
	2007	2008	2009
CNAVTS	4,51%	4,25%	1,78%
CCMSA	3,36%	1,67%	0,71%
Arcco Agirc	3,04%	2,74%	2,19%
RSI	0,64%	0,33%	0,31%
SRE	12,40%	6,56%	6,49%
CDC	3,29%	1,32%	0,91%
Régimes Spéciaux	2,84%	1,41%	3,72%
Prof Libérales	0,17%	0,02%	0,00%
Total	4,25%	3,30%	2,09%

Organismes	Nombre de contacts EIG		
	2007	2008	2009
CNAVTS	14504	28 396	19 527
CCMSA	920	991	588
Arcco Agirc	7353	15 875	20 592
RSI	232	285	401
SRE	7689	8 726	12 487
CDC	2420	1 559	1 859
Régimes Spéciaux	428	466	1 524
Prof Libérales	22	5	-
Total	33568	56 303	56 978



ANNEXE 17

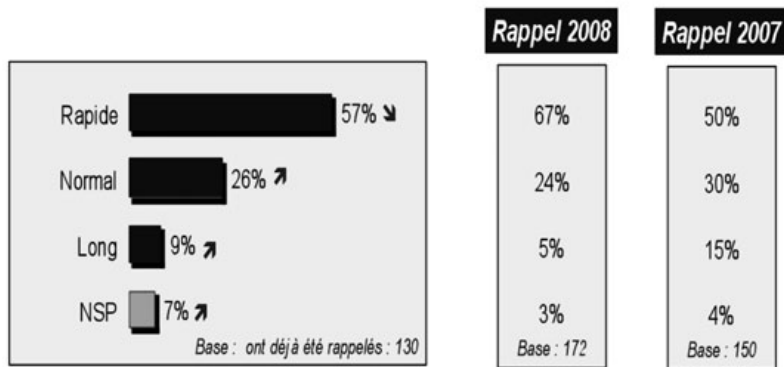
TEMPS DE RÉACTION DES ASSURÉS



ANNEXE 18

APPRÉCIATION DU DÉLAI DE RAPPEL

Q7 - Vous diriez du délai de rappel qu'il est ...(citer - une seule réponse possible)

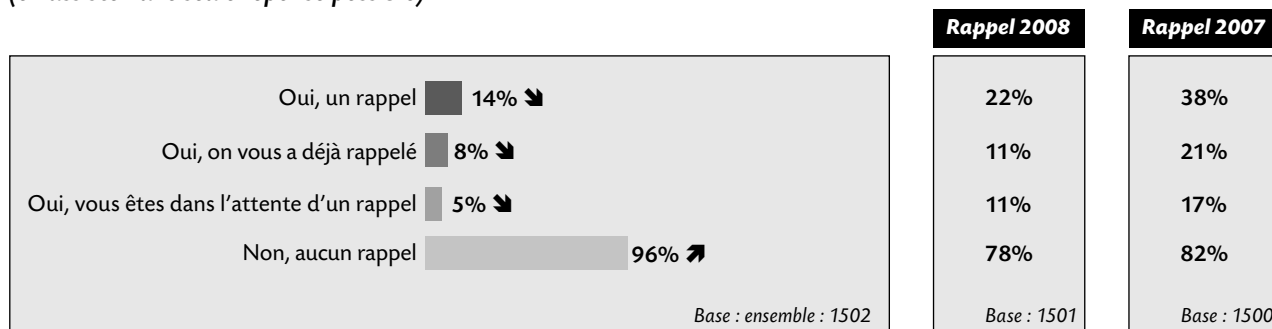


↑ ↓ Écarts statistiquement significatifs à 95% entre 2008 et 2009

ANNEXE 19

ASSURÉS FAISANT L'OBJET D'UN RAPPEL

Q5 - Avez-vous été rappelée ou êtes-vous dans l'attente d'un rappel par l'un de vos organismes de retraite ?
(en assisté - une seule réponse possible)

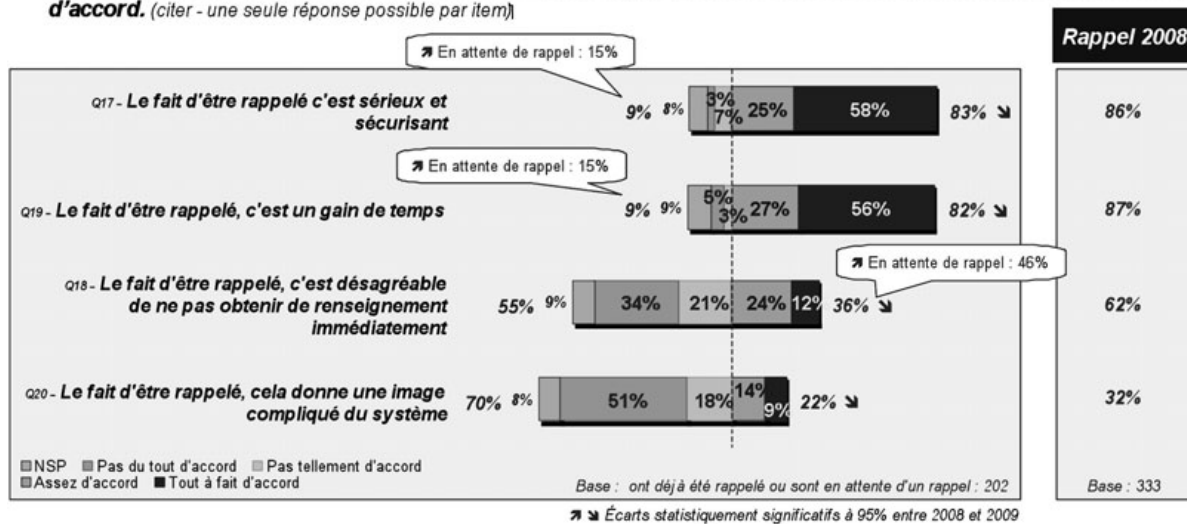


↗ ↘ *Ecart statistiquement significatifs à 95% entre 2009 et 2008*

ANNEXE 20

PERCEPTION DE LA PROCÉDURE DE RAPPEL

Q17 à Q20 - Dans la mesure où votre premier interlocuteur n'a pas pu vous répondre directement, on vous a proposé d'être rappelé. Je vais donc vous citer différentes phrases pouvant qualifier cette procédure de rappel et vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas tellement d'accord ou pas du tout d'accord. (citer - une seule réponse possible par item)



La procédure de rappel a été plutôt bien accueillie par les assurés : c'est sérieux, sécurisant et plus avantageux au niveau délai.

Logiquement les personnes en attente d'un rappel sont plus sceptiques, d'autant plus si aucune information ne leur a été délivrée sur le délai de rappel, un rendez vous précis, ...

ANNEXE 21

INDICATIONS DONNÉES LORS DE LA PROCÉDURE DE RAPPEL

Q6 - Au cours de cette procédure de rappel, vous a-t-on indiqué ? (citer - une seule réponse par item)



Aucune indication : 61% ↘ (57% en 2008 et 50% en 2007)

↘ ↗ Écarts statistiquement significatifs à 95% entre 2008 et 2009

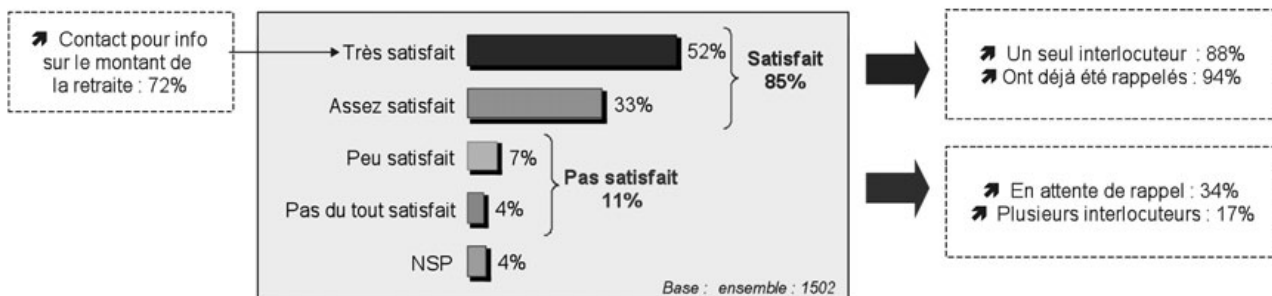
Même si des progrès sont très visibles sur l'indication d'un rendez-vous et d'un interlocuteur, 3 assurés sur 5 ne reçoivent aucune information sur un engagement de rappel.

Un phénomène en progression constante sur 3 ans et qui peut générer un mécontentement de la part des assurés : doute sur la prise en considération de "sa demande", impression de ne pas être suivi, impossibilité pour l'assuré de se rendre compte du délai nécessaire pour obtenir une réponse, ...

ANNEXE 22

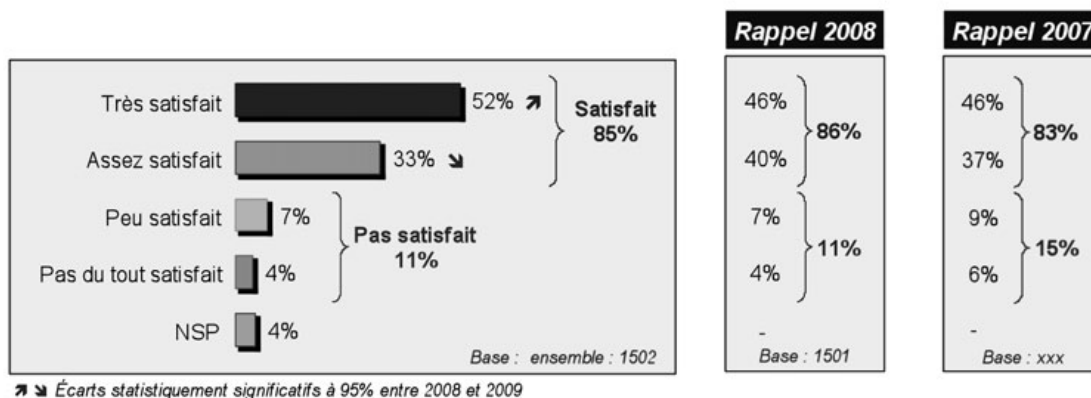
SATISFACTION GÉNÉRALE SUR LES CONTACTS

Q8 - Concernant ce ou ces contacts, d'une manière générale, vous diriez que vous êtes ...
(citer - une seule réponses possible)



Un score de satisfaction générale concernant le ou les contact qui est très élevé. Logiquement, les situations plus confortables pour l'assuré (un seul interlocuteur, déjà rappelé) donnent lieu à des appréciations bien meilleures.

La configuration d'une attente d'un rappel est par contre nettement plus critique : 34% des assurés dans ce cas se disent insatisfaits.

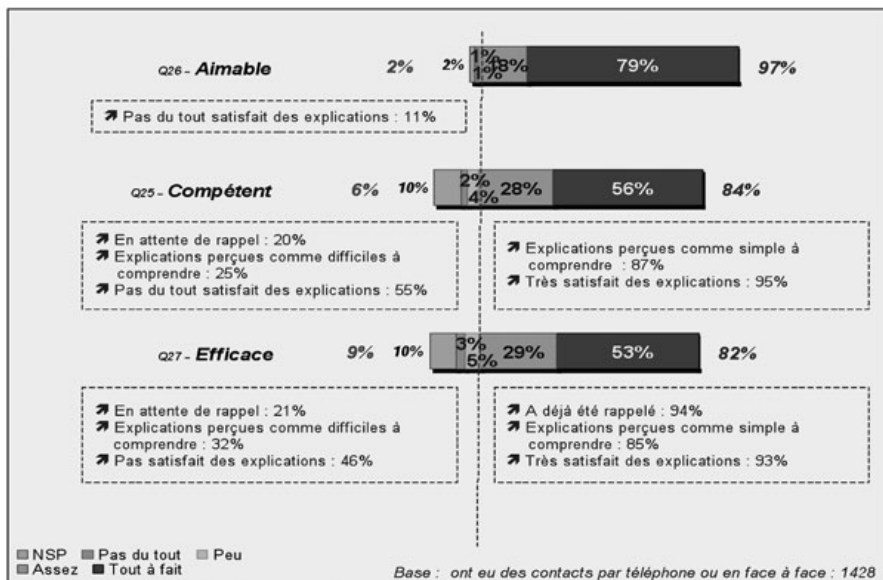


Un score de satisfaction qui reste stable par rapport à 2008.

Le taux d'excellence ("très satisfait") progresse, signe que la qualité de service semble être meilleure en 2009.

ANNEXE 23 PERCEPTION DE L'INTERLOCUTEUR

Q25 à Q27 - Vis-à-vis de l'interlocuteur que vous avez eu en ligne ou que vous avez rencontré (lorsque vous avez contacté le premier organisme de retraite), vous diriez qu'il était ... (citer - une seule réponse possible par item)



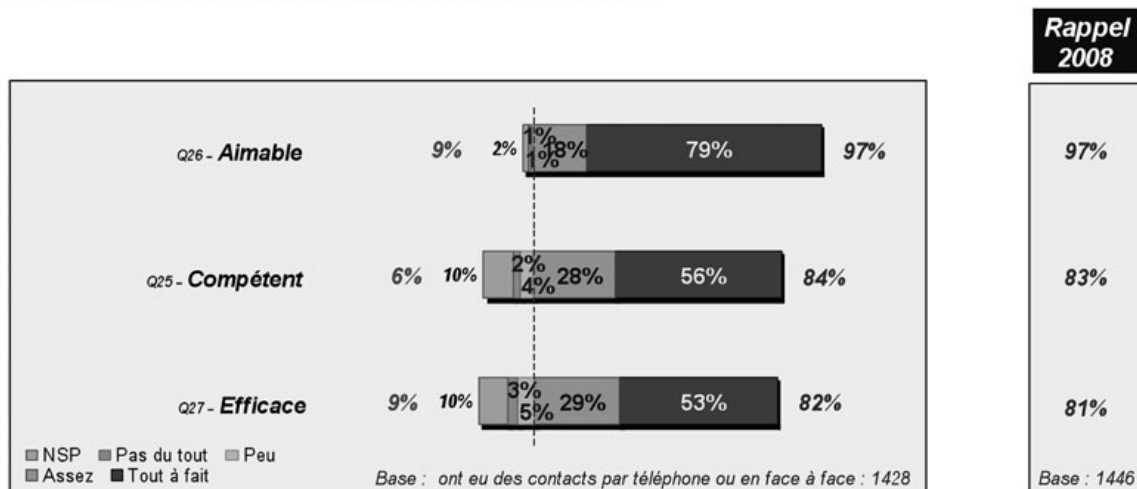
➤ Écarts statistiquement significatifs à 95% entre les cibles

Globalement, les assurés ont apprécié le contact avec l'interlocuteur de l'organisme de retraite. Il le qualifie d'aimable, de compétent et d'efficace.

La clarté des explications fournies est déterminante dans la perception du contact avec l'interlocuteur.

La procédure de rappel peut constituer un motif de mécontentement tant que l'assuré n'a pas été rappelé.

➤ Zoom sur les résultats 2009 vs 2008 :

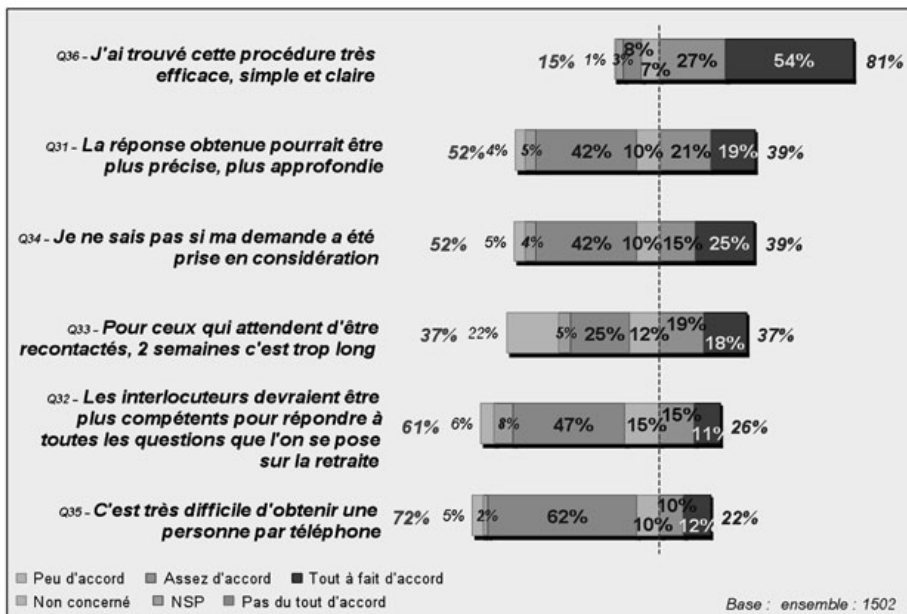


La perception du contact avec l'interlocuteur de l'organisme de retraite est stable entre 2008 et 2009.

ANNEXE 24

APPRÉCIATION DE LA PROCÉDURE DE CONTACT

Q31 à Q36 - Pour terminer, je vais vous citer différentes phrases au sujet de cette procédure d'appel et de rappel et pour chacune d'entre elles, vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, peu d'accord ou pas du tout d'accord. (citer - une seule réponse possible par item)



La majorité des assurés perçoit la procédure de contact comme efficace, simple et claire.

Cependant, un tiers souhaiterait des réponses plus précises et approfondies, être sûrs que leur demande a bien été prise en considération et considère qu'un délai de rappel de 2 semaines est trop long.

Pratiquement un quart des assurés trouve difficile de joindre un organisme et souhaiterait des interlocuteurs plus compétents.



4, place Félix Eboué - 75012 PARIS - Tél. : 01 56 95 04 40