

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES  
Séance plénière du 24 novembre 2010 - 9 h 30  
« Droit à l'information en matière de retraite »

<b>Document N°7</b>
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

## **L'entretien conseil personnalisé**

*C N A V*



# *Le **Diagnostic Conseil Personnalisé***

*Mise en œuvre dans la branche retraite*

# *Présentation de la CNAV*

- Régime des salariés du privé et 1er régime de retraite français
- 12,5 millions de retraités payés chaque mois
- 700 000 dossiers traités par an
- Un réseau de 16 CARSAT et 4 CGSS
- 14 000 professionnels au service de la retraite

## ■ Pourquoi le DCP ?

- La convention d'objectif et de gestion signée avec l'Etat
- Un maillage du territoire préexistant
- Des difficultés à développer nos téléservices : le rituel du passage à la retraite
- Une réelle complexité du système français de retraite

## ■ Comment le DCP ?

- **Le droit à l'information : l'estimation individuelle globale à 55 ans**
- **Une expérimentation sur 1 000 cas en 2009 et quelques points d'accueil**
- **Une extension à 15 000 cas en 2010 et 250 000 en 2013**
- **L'offre de conseil multirégime est proposée aux assurés au régime général en dernière activité (appels sortants)**

## ■ Comment le DCP ?

- Les techniciens suivent une formation préparatoire commune avec l'AGIRC / ARRCO (retraite complémentaire)
- Les entretiens sont préparés et tracés dans des documents supports, ils se concluent par un relevé d'entretien
- L'opération se déroule en accueil physique sur une durée d'1 H 30 environ

## ■ Contenu de l'entretien :

- Explication du document et des différents feuillets des régimes
- Analyse de la carrière de l'assuré avec régularisation si nécessaire
- Présentation des dispositifs de maintien dans l'emploi des séniors



- **1er résultats : constats assurés**
- **Beaucoup d'intérêt de la part des assurés :  
enquête de satisfaction très positive**
- **Dans 1 cas sur 2 une régularisation de carrière**
- **Nombreuses questions sur les dispositifs de  
maintien dans l'emploi des séniors**
- **Un entretien en présence du conjoint, des  
questions sur la réversion**

## ■ 1ers résultats : impacts ressources humaines

- Quelques difficultés sur les campagnes d'appels sortants
- Une appréhension pour gérer de l'incertitude et le multirégimes
- Globalement, un ressenti très positif de la part des techniciens conseil

## ■ Et l'avenir ?

- **Vers une généralisation avec une option RH à lever : socle de base du technicien retraite ou expertise**
- **Le développement de l'offre de conseil en entreprise**
- **L'entretien conseil à partir de 45 ans prévu par la réforme des retraites**
- **Un travail à enrichir dans le cadre du GIP inforetraite**