

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 21 mars 2012 à 9h30
« Droit à l'information en matière de retraite »

Document N°3
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Bilan de la campagne 2011

GIP Info Retraite

La cinquième campagne du droit à l'information, en 2011, a démontré la maturité de ce droit, après une période transitoire qui s'est étendue de 2007 à 2010.

Pour la première fois, des estimations indicatives globales (EIG) ont été envoyées aux assurés âgés de 60 ans et aux assurés qui avaient liquidé une partie de leurs pensions, sans en liquider la totalité.

En 2010, la réforme des retraites en débat n'avait pas permis d'envoyer des estimations indicatives globales comportant des montants de retraite aux assurés. De nouveau, en 2011, l'évolution des règles juridiques a impacté la campagne d'envoi des documents.

Tout d'abord, le décret du 2 août portant de 165 à 166 le nombre de trimestres nécessaires pour la génération 1955 est intervenu au milieu de la plage consacrée aux échanges de données entre les systèmes d'information. Cela a imposé des opérations supplémentaires d'échanges de données pour fabriquer des documents tenant compte des modifications introduites par le texte réglementaire. Les lots d'envoi, par année de naissance et par type de document, ont été réorganisés de façon à grouper en fin de période les lots correspondant aux EIG des générations 1955 et 1956, et le calendrier global des opérations a été respecté.

Ensuite, le plan d'équilibre des finances publiques, entériné par la loi du 21 décembre 2011 de financement de la sécurité sociale, a modifié l'âge légal de départ à la retraite pour les assurés nés de 1952 à 1955. Ce deuxième événement est intervenu après la transmission des documents, mais des consignes ont dû être communiquées aux lignes d'accueil des organismes de retraite, afin que les assurés concernés soient informés du décalage entre la date figurant sur leur document et la date résultant du plan d'équilibre.

Ces deux événements illustrent la sensibilité du droit à l'information aux évolutions juridiques qui touchent les retraites.

Pour la première fois cette année, et en raison de l'envoi des EIG aux assurés nés en 1954 et 1955 qui n'avaient pas reçu d'estimation en 2010, la campagne a concerné huit générations. 6 448 816 documents ont ainsi été adressés aux assurés nés en 1976, 1971, 1966, 1961, 1956, 1955, 1954 et 1951.

Par rapport à la cible, 88,6 % des documents ont été transmis, contre 92,8 % en 2010. 94,9 % des RIS ont été envoyés, alors que 94,1 % l'avaient été en 2010. Le taux de transmission a été plus faible pour les EIG. Les causes de la diminution sont clairement identifiées et analysées dans ce bilan.

Si les documents ont été moins transmis cette année, ils ont en revanche été plus complets, et la satisfaction des assurés a toujours été très forte.

Cela permettra au GIP Info retraite de mettre à nouveau tout en œuvre pour remplir de manière efficace, transparente et pédagogique, les missions que la loi lui a confiées. Ainsi, en 2012, il veillera au-delà des campagnes systématiques, à offrir aux assurés les trois nouveaux services créés par la loi du 9 novembre 2010 :

- envoi d'un document d'information aux nouveaux assurés,
- possibilité d'un entretien à partir de 45 ans,
- obtention possible d'un relevé de situation individuelle en ligne.

Gérard Ménéroud
Président du Conseil d'administration

Sommaire

I - 2011, une année charnière	5
A - L'extension de la cible	5
1 - Un envoi désormais systématique aux assurés âgés de 35, 40, 45, 50, 55 et 60 ans.....	5
2 - Une EIG envoyée aux assurés qui ont partiellement liquidé leurs droits à retraite	6
B - Les conséquences de l'élargissement du spectre des assurés bénéficiaires du droit à l'information	6
1 - Un taux de couverture qui traduit des difficultés rencontrées pendant la campagne	7
2 - Evolution du taux de couverture de 2007 à 2011.....	7
3 - Une certaine amélioration des adresses.....	8
4 - Les caractéristiques de la campagne ont eu des répercussions sur la complétude des documents.....	8
C - Une campagne fortement impactée par les évolutions législatives et réglementaires.....	9
1 - La mise en œuvre de la loi du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites	9
2 - Les conséquences du décret du 2 août 2011	9
3 - Les conséquences du plan d'équilibre des finances publiques	10
D - La répartition des envois suit globalement le nombre de cotisants	10
1 - La charge d'envoi par organisme est proportionnelle au nombre de cotisants	10
2 - Le taux de présence des organismes dans les documents reflète le parcours des assurés.....	10
3 - Le taux d'expédition des organismes varie selon le rattachement des assurés.....	11
II - Des assurés toujours satisfaits par la démarche	11
A - Une démarche utile et appréciée.....	12
1 - Une démarche d'envoi jugée positivement, notamment par les assurés les plus jeunes.....	12
2 - Des documents majoritairement lus et conservés dans tous les cas.....	12
3 - Une perception toujours très positive du document.....	13
4 - Un niveau d'information plutôt suffisant mais loin d'être optimal.....	14
5 - Un impact fort de l'EIG sur la date de départ à la retraite.....	15
B - Un besoin d'information à tous les stades de la relation.....	15
1 - Une EIG qui atteint les limites de la complexité assimilable par les assurés	15
2 - Une intention de prendre contact qui évolue.....	16
3 - Des axes d'améliorations identifiés dans la procédure de contact	16
III - Un taux de contact relativement peu important.....	16
1 - Des contacts peu nombreux et en baisse depuis 2007	17
2- Les destinataires d'une EIG contactent plus leurs organismes que les destinataires d'un RIS	17
3- Les salariés sont les plus nombreux à appeler, les fonctionnaires sont les plus demandeurs.....	17
4 - Les assurés appellent pour trois motifs principaux	18

IV ANNEXES	18
ANNEXE 1 Courriers transmis et causes de non transmission en 2011	19
ANNEXE 2 Causes de non transmission par génération campagne 2011	20
ANNEXE 2 bis Liquidés partiels confirmés par génération EIG campagne 2011	20
ANNEXE 3 Evolution des envois de 2007 à 2011	21
ANNEXE 3 bis Evolution des envois d'EIG de 2007 à 2011	22
ANNEXE 3 ter Evolution des envois de RIS de 2007 à 2011	23
ANNEXE 4 Courriers retournés par La Poste avec la mention « Pli Non Distribuable »	24
ANNEXE 4 bis EIG retournées par La Poste avec la mention « Pli Non Distribuable »	25
ANNEXE 4 ter RIS retournés par La Poste avec la mention « Pli Non Distribuable »	26
ANNEXE 5 Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition RIS et EIG	27
ANNEXE 5 bis Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition EIG	28
ANNEXE 5 ter Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition RIS	29
ANNEXE 6 Satisfaction concernant la démarche	30
ANNEXE 7 Taux de lecture	31
ANNEXE 8 Perception détaillée du document	32
ANNEXE 9 Niveau de vérification des documents	33
ANNEXE 10 Les documents aident à mieux comprendre les mécanismes de la retraite	34
ANNEXE 11 Les documents incitent à la réflexion	35
ANNEXE 12 Auto évaluation du niveau d' information	36
ANNEXE 13 Auto évaluation du niveau d' information	37
ANNEXE 14 Avis des assurés sur leur propre retraite	38
ANNEXE 15 Effet des EIG sur le départ à la retraite	39
ANNEXE 15 bis	40
ANNEXE 16 Compréhension du courrier	42
ANNEXE 18 Réalité du besoin d'un entretien d'information	44
ANNEXE 19 Satisfaction générale sur les contacts	45
ANNEXE 20 Perception de l' interlocuteur	46
ANNEXE 21 Appréciation de la procédure de contact	47
ANNEXE 22 Assurés faisant l'objet d'un rappel	48
ANNEXE 23 Assurés en attente d'un document rectifié	49
ANNEXE 24 Evolution du taux de contact RIS et EIG 2007-2011	50
ANNEXE 24 bis Evolution du taux de contact EIG 2007-2011	51
ANNEXE 24 ter Evolution du taux de contact RIS 2007-2011	52
ANNEXE 25 Détail taux de contact fonds CDC RIS et EIG 2011	52
ANNEXE 26 Motifs des appels, 2011 et comparaison 2009- 2011	53

I - 2011, une année charnière

La fin de la période transitoire, qui a couru de 2007 à 2010, s'est traduite en 2011 par deux extensions marquantes du droit à l'information : l'envoi d'une estimation indicative globale (EIG) aux assurés qui ont liquidé leurs droits à retraite auprès d'un ou plusieurs régimes de retraite et l'envoi d'une EIG aux assurés de 60 ans (**Annexes n° 1 et 2**). 2011 est aussi la dernière année de campagne « classique » du droit à l'information, avant l'introduction des nouveaux services créés par la loi du 9 novembre 2010 (envoi d'un document d'information aux nouveaux assurés, possibilité d'un entretien à partir de 45 ans et obtention possible d'un relevé de situation individuelle en ligne).

A - L'extension de la cible

Le taux de certification des NIR est toujours en progression pour les générations les plus jeunes du fait de l'adossement de l'annuaire du Gip Info Retraite au système national de gestion de l'identification (SNGI). Pour les générations les plus âgées, ce dernier bénéficie aujourd'hui d'une excellente qualité, notamment due aux campagnes de certification des NIR menées par les régimes.

La quasi-totalité des assurés sont désormais touchés par le droit à l'information, à quelques exceptions près.

1 - Un envoi désormais systématique aux assurés âgés de 35, 40, 45, 50, 55 et 60 ans

Depuis 2007, la montée en charge s'est faite par ajouts successifs de générations afin d'envoyer systématiquement à partir de 2011 des relevés de situation individuelle et des estimations indicatives globales aux assurés âgés de 35, 40, 45, 50, 55 et 60 ans.

En 2007, deux générations ont été servies, les personnes âgées de 58 ans ont reçu une EIG et celles de 50 ans un RIS.

En 2008, une EIG a été transmise aux assurés de 58 et 57 ans et un RIS à ceux de 50 et 45 ans.

En 2009, cinq générations ont été traitées avec une EIG pour les 57 et 56 ans et un RIS pour les 50, 45 et 40 ans.

En 2010, une EIG sans synthèse a été transmise aux assurés de 56 et 55 ans et un RIS à ceux de 50, 45, 40, et 35 ans.

En 2011, huit générations ont été couvertes avec une EIG transmise aux assurés de 55, 56, 57 et 60 ans et un RIS adressé aux assurés de 35, 40, 45 et 50 ans.

C'est la première fois qu'une EIG a été adressée aux assurés de 60 ans.

A partir de 2012, les assurés de plus de 60 ans seront également touchés par les campagnes systématiques.

En 2011, 6 448 616 courriers ont été envoyés (5 103 968 en 2010):

- 515 429 aux assurés nés en 1951 ;

- 801 732 aux assurés nés en 1954 ;
 - 738 398 aux assurés nés en 1955 ;
 - 750 650 aux assurés nés en 1956
- Soit 2 800 229 EIG (1 528 471 en 2010) ;
- 901 801 aux assurés nés en 1961 ;
 - 940 939 aux assurés nés en 1966 ;
 - 970 279 aux assurés nés en 1971 ;
 - 832 585 aux assurés nés en 1975 ;
- Soit 3 648 387 RIS (3 575 497 en 2010).

2 - Une EIG envoyée aux assurés qui ont partiellement liquidé leurs droits à retraite

Les assurés bénéficiant d'une liquidation partielle de leurs droits n'ont pas été écartés totalement pendant la période dite « transitoire » (2007-2010) du bénéfice du droit à l'information, puisqu'ils pouvaient obtenir un RIS en le demandant à un de leurs organismes de retraite.

En 2011, les assurés qui avaient partiellement liquidé leurs droits à retraite ont reçu une EIG (**Annexe n°2 bis**). Cette extension a néanmoins entraîné des difficultés pour les régimes : 3,4 % des EIG non composées correspondent à des assurés qui ont partiellement ou totalement liquidé leurs droits à retraite, sans que l'on puisse déterminer avec certitude s'ils appartiennent à la première ou à la deuxième catégorie. Sont mesurés dans l'annexe n°2 bis les seuls assurés qui ont partiellement liquidé leurs droits à retraite et qui ont reçu une EIG. Ils représentent 4,07 % des EIG envoyées. 11,37 % des assurés de 60 ans qui ont reçu une EIG avaient partiellement liquidé leurs droits à retraite.

En 2010, 6,77 % des personnes en âge de recevoir une EIG, répertoriées dans l'annuaire du Gip, avaient liquidé leurs droits au moins dans un régime, et seulement 0,76 % des destinataires de RIS, soit au total 2,68 % des personnes éligibles au droit à l'information. En 2009, ces assurés étaient proportionnellement plus nombreux : 8,82 %. Cette différence s'explique par le rajeunissement progressif des classes d'âges concernées par les campagnes systématiques entre 2007 et 2010.

En 2012, le taux de liquidation partielle augmentera vraisemblablement, avec l'envoi d'une EIG aux assurés de 63 ans.

3- Une exception persiste jusqu'en 2013

Le décret 2011-2072 du 30 décembre 2011 prévoit que « Jusqu'au 31 décembre 2012, l'estimation indicative globale n'est pas adressée au bénéficiaire lorsque l'âge minimal d'ouverture du droit à pension dans l'un des régimes auprès desquels il s'est constitué des droits est inférieur à l'âge mentionné au premier alinéa de l'article L. 161-17-2 du code de la sécurité sociale ». Ainsi, l'envoi d'une EIG aux assurés dont une ou plusieurs pensions peuvent être liquidées avant l'âge de départ applicable au régime général sera mis en œuvre à partir de 2013. Cette population est constituée essentiellement par des fonctionnaires et agents d'entreprises publiques qui peuvent bénéficier de leur pension avant l'âge légal au régime général (60 ans puis progressivement 62 ans).

B - Les conséquences de l'élargissement du spectre des assurés bénéficiaires du droit à l'information

Paradoxalement, en augmentant l'âge des assurés susceptibles de recevoir une EIG, on diminue le taux d'envoi d'EIG puisqu'on touche une proportion plus forte d'assurés qui ont liquidé leurs droits auprès de tous les régimes et qui sont donc exclus, à l'issue de la collecte, du droit à l'information (**Annexe n° 1**).

En 2011, 88,6 % des documents ont été transmis (94,9 % des RIS et 81,5 % des EIG). Les assurés décédés au cours de la campagne, de même que les assurés déclarés totalement liquidés à l'issue de la collecte, ont été exclus de la cible.

En 2010, 92 % des documents avaient été transmis. Parmi les 8 % non transmis, 6 % avaient été composés et 2 % non (**Annexe n° 2**).

L'année 2011 a été tout à fait exceptionnelle, puisque les assurés nés en 1951 ont atteint l'âge légal de départ à la retraite l'année même où leur a été adressée une EIG. Parmi les assurés nés en 1951, éligibles au droit à l'information dans l'annuaire au 1^{er} juillet 2011, une partie non négligeable a donc liquidé ses droits en cours de collecte des données ou de composition des EIG. Celles-ci n'ont dès lors pas été adressées aux assurés en application des principes du droit à l'information. Ainsi, 29,1 % des courriers destinés aux assurés de 60 ans n'ont pas été transmis, soit que l'EIG n'ait pas été composée car tous les régimes ont répondu « liquidé » (13,7 %), soit du fait de l'absence de données pour tous les régimes (5,49 %).

1 - Un taux de couverture qui traduit des difficultés rencontrées pendant la campagne

Les 3,4 % des EIG qui n'ont pas été composées pour une cause en lien avec la liquidation (liquidés partiels, liquidés auprès de tous les régimes ayant répondu), reflètent les difficultés rencontrées par les régimes pour apporter au système d'information du GIP la réponse correspondant à la situation de l'assuré en cette année 2011. L'accroissement des « véto document » demandés par les régimes, qui atteignent 2,7 % pour les EIG en 2011 (contre 1,3 % en 2010) est également une conséquence de ces difficultés. Du fait d'un incident technique limité à la campagne 2011, les chômeurs et les invalides des générations 55 et 56 n'ont en outre pas reçu d'EIG.

Au total, si l'on excluait les assurés de 60 ans, et le poids de l'incident technique relatif aux invalides et aux chômeurs, on atteindrait un taux de transmission des EIG équivalent à 2010 (89,7 %).

2 - Evolution du taux de couverture de 2007 à 2011

De 2007 à 2010, le pourcentage de courriers transmis aux assurés a progressé de 10 points passant de 82,60 % à 92,22 %. En 2011, le taux de transmission descend à 88,6 % (**Annexe n° 3**). L'amélioration entre 2007 et 2010 était principalement due aux diminutions progressives des rétentions prudentielles.

Lors de la première campagne de 2007, il avait été décidé, par prudence, de ne pas transmettre les dossiers (salariés essentiellement) pour lesquels le régime de base ou le régime complémentaire figuraient seuls mais également ceux dont la durée d'assurance totale était inférieure à huit trimestres ou supérieure à cent-cinquante. Les documents ainsi retenus représentaient presque 10 % de l'effectif total.

En 2008, ces dossiers n'ont plus été soustraits des envois, mais étant assez souvent sans adresse pour les durées inférieures à huit trimestres, beaucoup n'avaient pu être transmis

et le volume global des documents non transmis pour défaut d'adresse était passé de 5,3 % en 2007 à 8,48 % en 2008.

En 2011, les difficultés liées à la modification de la cible rencontrées par les régimes (introduction des plus de 60 ans et des liquidés partiels) n'expliquent pas la persistance d'un taux élevé d'absence d'adresse pour les EIG composées (6 %). Sur la globalité des courriers envoyés, le taux d'absence d'adresse est stable de 2009 à 2011 : 5,2 % en 2009, 4,9 % en 2010, 5% en 2011.

3 - Une certaine amélioration des adresses

3.1 Des absences d'adresses encore importantes

Pour pallier le manque d'adresses, la Cnav s'est rapprochée de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie des travailleurs salariés (Cnamts). Ainsi, en 2008, la Cnamts a transmis les adresses des ouvriers droit à l'assurance maladie et en 2009 elle y a ajouté les adresses des ayants droit, permettant ainsi de ramener le taux de sans adresse à 5,21 %. En 2010 le pourcentage de document non transmis faute d'adresse a continué à diminuer, passant à 4,85 %. En 2011, l'algorithme utilisé par la Cnav pour le choix de l'adresse a été modifié pour donner la priorité à l'adresse fournie par la caisse d'assurance maladie. Si le taux d'absence d'adresse pour les RIS a été ramené de 4,5 à 4,2 % en 2011, celui des EIG a légèrement augmenté, passant de 5,7 à 5,9 % (**Annexes n° 3bis et 3ter**). L'obtention d'une adresse reste donc encore un chantier prioritaire, leur qualité restant également largement perfectible.

3.2 Une diminution des « Plis non distribuables » (PND)

La qualité effective des adresses utilisées se mesure ensuite au nombre de courriers retournés par la Poste avec la mention « Pli non distribuable » (PND). Ces PND sont mesurés à travers les fiches contact spécifiques créées par les régimes qui utilisent le dispositif.

Au 31 décembre 2011, 3,5 % des courriers avaient été retournés par la Poste ; à titre de comparaison, 9 % des courriers étaient retournés PND lors de la campagne 2010, 7,38 % pour la campagne systématique précédente, et 6,35 % pour celle de 2008.

Le traitement de générations de plus en plus jeunes, moins sédentaires, dont l'adresse est moins fiable entraîne un accroissement du taux de PND (7,3 % pour les assurés de 35 ans au 31 décembre 2011), ce qui rend d'autant plus exceptionnellement bas le taux de PND global en 2011 (**Annexes n° 4, 4bis et 4ter**).

4 - Les caractéristiques de la campagne ont eu des répercussions sur la complétude des documents

En 2011, les documents adressés avec au moins un feuillet manquant et ceux avec une absence d'estimation des régimes complémentaires se maintiennent à des niveaux bas et maîtrisés. Les documents envoyés avec une absence d'estimation totale (EIG dégradées) continuent à diminuer : 21,7 % en 2007, 13,9% en 2008, 11,6% en 2009 12,3 % en 2010 (avant dégradation de la totalité des EIG pour cause de réforme) et 9,6% en 2011. Cette proportion record d'EIG complètes (avec estimation) se ressent au niveau de la satisfaction des assurés (voir infra).

En revanche, la proportion de documents comportant au moins un feuillet vide est en très nette progression : elle est passée de 9,74 % en 2007 à 2,55 % en 2008, 2,36 % en 2009 et 2,51 % en 2010. En 2011, elle atteint 7,3 %. La progression est particulièrement nette pour les EIG (leur nombre a été multiplié par 6 entre 2010 et 2011). La génération 1951 pèse à nouveau lourd, puisque presque la moitié des feuillets vides concerne des assurés de 60 ans.

C - Une campagne fortement impactée par les évolutions législatives et réglementaires

La campagne 2011 a eu une ampleur exceptionnelle dans la mesure où, en sus des envois programmés dès l'origine, des estimations indicatives globales ont été envoyées aux assurés nés en 1954 et en 1955 qui avaient reçu, en 2010, des documents dépourvus de montants en raison de la réforme des retraites. Les dates de publication de la loi du 9 novembre 2010 avait en effet rendu impossible la fabrication de documents tenant compte de cette loi et le Conseil d'administration du Gip Info Retraite avait préféré reporter à 2011 l'envoi des estimations actualisées. La mise en œuvre des dispositions issues de la loi du 9 novembre 2010 pour un volume doublé d'assurés représentait déjà un défi important pour la campagne 2011. Elle a été de surcroît perturbée par l'intervention de nouveaux textes en cours de campagne.

1 - La mise en œuvre de la loi du 9 novembre 2010 portant réforme des retraites

La modification des formats des EIG issue de la réforme du 9 novembre a entraîné une phase d'adaptation délicate des régimes. Désormais, les tableaux des EIG sont fonction des années de naissance des assurés, puisque l'âge légal de départ à la retraite varie de 60 à 62 ans, selon que les assurés sont nés au premier semestre 1951 ou en 1955.

2 - Les conséquences du décret du 2 août 2011

Le décret 2011-916 du 1^{er} août 2011 publié le 2 août 2011, a modifié la durée d'assurance nécessaire à l'obtention du taux plein pour une partie des assurés bénéficiaires d'une EIG. Cette durée est dorénavant fixée à 166 trimestres pour les assurés nés en 1955.

Sur la base des informations fournies par l'INSEE, le Conseil d'orientation des Retraites a rendu un avis technique le 6 juillet 2011, en application de la loi du 9 novembre 2010, relatif au calcul de la durée d'assurance nécessaire pour obtenir une retraite à taux plein, pour les assurés ayant 56 ans dans l'année, c'est-à-dire nés en 1955. L'application de la règle d'évolution, fixée par la loi du 21 août 2003, conduit à une durée d'assurance de 41,5 annuités, soit 166 trimestres, pour cette génération. Ces assurés devaient recevoir une EIG en 2011. Or les tableaux des EIG avaient été élaborés en se fondant sur une durée de 165 trimestres pour les générations 1955 et 1956.

Les Pouvoirs Publics ont considéré que les dispositions du décret devaient être prises en compte dans les informations diffusées aux assurés au cours de la campagne 2011 du droit à l'information.

Dans ces conditions, un travail important de réaménagement du calendrier de la campagne et de planification des travaux à conduire par les opérateurs du Gip et les organismes de retraite a été mené. Pour l'essentiel, il a consisté à reporter en fin de campagne l'envoi des documents destinés aux assurés nés en 1955 et en 1956, afin de permettre la réalisation des opérations supplémentaires que cette modification a entraînées.

Les remises en poste se sont ainsi poursuivies, pour ces assurés, jusqu'au 2 décembre. L'enquête de satisfaction des assurés s'est étendue jusqu'au 22 décembre pour que ces générations puissent être interrogées.

3 - Les conséquences du plan d'équilibre des finances publiques

Le plan d'équilibre des finances publiques n'a pas eu de conséquences sur les envois systématiques, mais sur les EIG rectificatives que les régimes peuvent être amenés à adresser aux assurés visés par la campagne et destinataires d'une EIG. Ainsi les EIG-R (rectificatives) des générations 52 à 55 sont, de janvier à juillet 2012, envoyées sans estimation (dégradées). Les EIG-R des générations 56 sont envoyées avec estimation. A partir de juillet, des EIG rectificatives pourront être envoyées avec estimations.

D - La répartition des envois suit globalement le nombre de cotisants

Afin que les opérateurs et les régimes disposent d'une référence stabilisée suffisamment tôt, le calendrier des opérations des échanges et des traitements pour la production des documents a donné lieu à une concertation en début d'année 2011.

Les effectifs à traiter lors de la campagne 2011 ont augmenté de 20 % par rapport à la campagne 2010, pour atteindre environ 7 millions d'assurés.

1 - La charge d'envoi par organisme est proportionnelle au nombre de cotisants

Les décrets qui régissent le droit à l'information prévoient que les documents sont transmis aux assurés par l'organisme auquel ils sont rattachés en dernier lieu. Quand les personnes sont rattachées simultanément à plusieurs organismes, il existe des règles de répartition. Ainsi, la Cnav, l'Agirc et l'Arrco qui affilient simultanément les mêmes personnes, se sont réparti la charge d'envoi, la Cnav expédiant les courriers aux personnes nées les mois impairs et l'Agirc et l'Arrco traitant les personnes nées les mois pairs. La Cnav a expédié également encore en 2011 la plupart des courriers de l'Ircantec. A partir de la campagne 2012, l'Ircantec sera pleinement intégré aux règles de répartition des expéditions de documents.

La Cnav et les groupes de protection sociale des fédérations Agirc et Arrco ont supporté la charge d'envoi la plus lourde (un peu moins de 75 %) et respectivement 39,8 % (40,6 % en 2010) et 33,8 % (35,1 % en 2010) chacune, soit une charge légèrement plus faible que celle supportée en 2010.

Tous les autres organismes ont traité des volumes de courriers inférieurs au dixième du total envoyé (**Annexe n° 5, 5bis et 5ter**).

2 - Le taux de présence des organismes dans les documents reflète le parcours des assurés

La Cnav et l'Arrco sont présentes dans la plupart des documents, la quasi-totalité de la population active ayant au moins une fois dans sa vie professionnelle été salariée du secteur privé, même si cet épisode professionnel fut court dans le temps.

Pour les autres organismes, la présence dans les documents est inversement liée à la longévité dans le type d'emploi. Ainsi peut-on remarquer que l'Institution de Retraite Complémentaire des Agents non Titulaires de l'État et des Collectivités Publiques (Ircantec) avec un taux de présence de 32,9 %, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) avec un

taux de 23,6 %, le Régime Social des Indépendants (RSI) avec 12,9 %, se sont plus souvent retrouvés dans les documents que les régimes de fonctionnaires dont le taux de présence était de 8,3 % pour les fonctionnaires d'État et de 7,6 % pour les fonctionnaires territoriaux et hospitaliers. (Annexe n°5).

3 - Le taux d'expédition des organismes varie selon le rattachement des assurés

De façon anecdotique, il a pu être relevé en 2008 que 15 personnes bénéficiant du droit à l'information avaient été affiliées à 9 organismes de retraite. Mais 97 % des assurés sont rattachés au plus à 5 régimes de retraite.

La répartition des expéditions est fonction de la stabilité du lien entre les assurés et les organismes et du positionnement des régimes dans les carrières.

Ainsi, la MSA a-t-elle envoyé 13,8 % des documents auxquels elle a été associée alors que le régime de fonctionnaires d'État a expédié 78,3 % des documents auxquels il a participé et celui des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers 80,2%. Ces taux étaient encore plus élevés en 2010 (98,62 % pour le SRE et 96,74 % pour la CNRACL), notamment parce que le RAFP est, depuis 2011, régime expéditeur (Annexe n°5).

II - Des assurés toujours satisfaits par la démarche

Dès la première campagne systématique, le GIP s'est attaché à mesurer par des sondages la satisfaction des assurés bénéficiaires du droit à l'information.

L'enquête de satisfaction 2011¹ s'appuie très largement sur un questionnaire stabilisé qui permet de comparer les réponses d'une année sur l'autre, d'identifier des tendances sur la durée et le cas échéant de détecter des évolutions ou alertes qui doivent permettre d'adapter, si nécessaire, la prestation aux attentes des destinataires des documents.

La mesure des variations a été spécialement intéressante durant la montée en charge de la période transitoire. Chaque année, une génération nouvelle a été intégrée aux envois : en 2008 les personnes de 45 ans se sont ajoutées à celles de 50 ans, en 2009 celles de 40 ans, en 2010 celles de 35 ans et en 2011 celles de 60 ans.

Les enquêtes se sont toujours attachées à distinguer les répondants par leur âge et leur régime d'appartenance afin de laisser apparaître les éventuelles spécificités liées à ces critères.

En 2011, on renoue globalement avec les évolutions tendanciennes de 2007 à 2009, qui avaient pu être infléchies en 2010 du fait du contexte particulier de cette campagne, les assurés de 55 et 56 ans n'ayant pas reçu d'estimation.

Cette enquête 2011 ferme donc un cycle de 5 années, au terme desquelles des enseignements peuvent être tirés :

– la démarche d'envoi automatique des documents reste toujours autant appréciée. L'avis des assurés est aussi positif sur la présentation, la clarté et le degré de précision des documents eux-mêmes.

¹ Par l'entreprise d'enquête d'opinion « G&A Links »

– néanmoins des axes d'amélioration se dégagent : d'une part, on décèle une alerte sur la complexité des documents. D'autre part, et même si les procédures de contact donnent globalement satisfaction aux assurés, les personnes en attente d'un rappel ou d'un document sont dans une situation inconfortable qui génère de l'insatisfaction.

A - Une démarche utile et appréciée

La campagne 2011 s'inscrit dans la continuité des campagnes précédentes, avec une satisfaction toujours très élevée des assurés.

1 - Une démarche d'envoi jugée positivement, notamment par les assurés les plus jeunes

Les assurés sont pleinement convaincus de l'utilité de la démarche et l'adhésion à l'envoi systématique reste très élevée. Le taux de satisfaction est légèrement en baisse en 2011 par rapport à 2010, puisque 90 % des assurés jugent la démarche utile dont 49 % très utile. En 2010, ils étaient 96 % à juger la démarche utile dont 53 % très utile. En 2009 ce taux était de 94 % dont 52 % de très utile.

Si l'on observe cette mesure depuis 2007 on constate deux évolutions fortes :

- le taux global de satisfaction est stable entre 2007 et 2011, à 90 %, avec une hausse de 6 points en 2010 entre ces deux extrêmes.
- Corrélativement, les personnes qui ne jugent pas la démarche utile se maintiennent à 9 % entre 2007 et 2011, avec une baisse qui avait atteint 4 % en 2010 entre ces deux extrêmes.

En 2011, les plus jeunes sont plus nombreux à considérer la démarche utile (98 % pour les 40 et 45 ans), alors que les destinataires d'EIG sont plus sceptiques, 24 % des assurés de 56 ans considérant la démarche « pas utile ».

Cette moindre satisfaction relative des destinataires d'EIG peut s'expliquer par le fait que beaucoup d'entre eux ont déjà pu s'engager dans les opérations de constitution de leur dossier de retraite et connaissent bon nombre des informations qui leur ont été communiquées (**Annexe n° 6**).

2 - Des documents majoritairement lus et conservés dans tous les cas

Le taux de lecture est toujours élevé (81 % des assurés), mais reste stable par rapport à 2010, alors que les destinataires d'une EIG, plus enclins à consulter le document, sont plus nombreux cette année. De fait, depuis 2008 le pourcentage de lecteurs est en léger mais régulier déclin. Il faut cependant noter qu'en 2011, la proportion de « vrais » lecteurs repart à la hausse : 41 % en 2011, après une chute à 34 % en 2010 (55 % en 2009).

Comme les années précédentes, les non-lecteurs sont plus fréquents parmi les assurés de 35 ans et les artisans-commerçants. Parmi les non-lecteurs, la part d'assurés qui ne se sont pas sentis concernés est sensiblement à la hausse (+ 10 points entre 2010 et 2011, dont 59 % de non concernés parmi les assurés de 35 ans). On note également déjà à ce niveau la conséquence de la complexité du document, puisque 25 % des destinataires d'EIG ont estimé que ce courrier était trop compliqué et ont « juste jeté un coup d'œil sans le lire » (**Annexe n° 7**).

Globalement, trois souvenirs majeurs émergent après lecture:

Un document qui permet de faire le point sur sa carrière, le nombre de trimestres validés, les points accumulés, ... (surtout pour les destinataires d'un RIS) :

« J'ai trouvé ça très bien pour savoir où on en est. Je me suis posé régulièrement la question où est centralisé le cumul, je pensais devoir partir à la pêche de tout ça. Je vois maintenant que tout est centralisé. » (Artisan, 40 ans)

« J'ai été surtout surpris de voir les choses comptabilisées lorsque j'étais étudiant, donc c'était une agréable surprise, et sinon j'ai remarqué qu'il me reste encore autant à faire ! » (Salarié du secteur privé, 40 ans)

Un document qui permet de se projeter sur sa retraite : date de départ, âge de départ, montant de la retraite (surtout pour les destinataires d'une EIG) :

« Attendre l'âge de 65 ans pour atteindre le taux plein. » (Salarié du secteur privé, 60 ans)

« Cela me donne une idée de ma retraite : l'âge de départ et les montants. » (Profession libérale, 57 ans)

« Il va falloir que je travaille longtemps, encore 6 ans et 8 mois. » (Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers, 56 ans)

« J'ai tout contrôlé, c'est très intéressant, ça me permettait de voir à partir de quel âge je pourrais partir. » (Agents non titulaires de l'Etat, 56 ans).

Après avoir vérifié, certains assurés retiennent des informations exactes/inexactes ou complètes/ incomplètes contenues dans le document

« Que le service militaire n'apparaît pas » (Salariés du secteur privé, 57 ans)

« Ils n'ont pas pris en compte la partie travaillée en Suisse (Artisans, 57 ans)

« Que c'est complet. » (Professions libérales, 35 ans)

« Qu'il manque 13 ans de parcours professionnel ! » (Fonctionnaires de l'Etat, 50 ans)

Signe de la bonne perception de l'enjeu, et de l'importance que les assurés attribuent aux documents, les lecteurs et les non lecteurs l'ont tous conservé.

3 - Une perception toujours très positive du document

Les assurés qui ont lu le document sont plus nombreux en 2011 à considérer qu'il s'agit d'un document informatif (tout à fait d'accord à 76 %, alors que cette proportion n'a pas excédé les 70 % de 2008 à 2010). Le document est jugé précis et compréhensible par 90 % des lecteurs, dans la continuité des années précédentes.

Contrairement à 2010, la perception du document est très homogène entre les destinataires d'un RIS et d'une EIG. Parmi les assurés qui ont reçu et lu leur RIS, il y a des différences structurantes : les assurés de 35 ou 50 ans sont plus critiques et sévères dans leur jugement que les assurés de 40 et 45 ans, qui ont une bonne perception du document.

Les assurés sont, en 2011, plus sensibilisés sur leur retraite qu'en 2010 par le document, renouant avec les chiffres des années antérieures (89 % en 2011, 80 % en 2010, 88 % en 2009 (Annexe n°8).

Le niveau de vérification des informations contenues dans les documents est stable, à 84 %, entre 2010 et 2011, mais les assurés l'ont plutôt vérifié d'une manière générale (à 70 %, contre 62 % en 2010) que ligne par ligne (à 14%, contre 22 % en 2010 et 29 % en 2009). Les assurés de 40 ans sont les plus nombreux à avoir vérifié leur document (90 %), même si c'est, à 80 %, d'une manière générale.

Seule la vérification ligne par ligne est différenciante : sans surprise, ils sont plus nombreux parmi les destinataires d'une EIG et dans des proportions qui augmentent pour tous les âges. Les assurés de 60 ans sont ceux qui, logiquement, ont vérifié ligne par ligne leur document dans la plus forte proportion (25 %) (**Annexe n° 9**).

Les exploitants agricoles ainsi que les professions libérales semblent un peu plus distants par rapport au courrier reçu, à l'inverse des fonctionnaires et des ressortissants des régimes spéciaux qui sont déjà très présents parmi les lecteurs et également plus impliqués par la démarche de vérification.

Les informations sont reconnues comme étant exactes pour 88 % des assurés (85 % en 2010, 81 % en 2009)) et complètes pour 76 % (71 % en 2010 et 74 % en 2009, directement corrélés aux « Ne se prononce pas » (NSP) qui sont passés de 6 % en 2009 à 8 % en 2010 et 5 % en 2011).

Les informations sont donc toujours incomplètes pour un assuré sur cinq, parmi lesquels les assurés de 50 ans sont sur-représentés (informations incomplètes pour 32 % d'entre eux). Ce phénomène touche ensuite les assurés de 57 et 60 ans : Il manque des étapes du parcours professionnel pour 26 % d'entre eux.

La dimension pédagogique du document avait été fortement amoindrie en 2010, notamment du fait de l'absence de montants estimatifs dans les EIG. Ainsi, 74 % des assurés avaient considéré que le document les aidait à mieux comprendre les mécanismes de constitution de leur retraite de manière satisfaisante.

Logiquement, cette dimension pédagogique repart à la hausse en 2011 (83 %), sans cependant atteindre le niveau global de 2009 (89 %). Dans le détail pourtant, une proportion plus élevée d'assurés considère en 2011 que le document les aide à comprendre leur retraite de manière tout à fait satisfaisante (20 %), qu'en 2009 (15 %). Le taux d'excellence renoue avec celui atteint en 2008 (23 %) et 2007 (25 %).

La proportion d'assurés insatisfaits de l'aide apportée par le document pour comprendre les mécanismes de leur retraite est de 12 %, bien plus faible qu'en 2010 (18 %) mais, logiquement, plus forte qu'en 2009 (8 %). Les plus insatisfaits en 2011 sont les assurés de 50 ans (17 %) et de 55 ans (18 %) (**Annexe n° 10**).

Bien informés ou au contraire sans illusions, ils ne sont ainsi plus que 39 % à avoir envie d'aller plus loin dans la réflexion sur la préparation de la retraite, contre 48 % en 2010. Une proportion qui est en baisse par rapport à toutes les campagnes précédentes (44 % en 2009 et 49 % en 2008) (**Annexe n° 11**).

4 - Un niveau d'information plutôt suffisant mais loin d'être optimal

Le niveau d'information des assurés est stable par rapport à 2010, qui avait été marquée par un recul. Les exploitants agricoles, les professions libérales, les artisans commerçants estiment à presque 40 % que leur niveau d'information est insuffisant.

Par génération, les assurés de 40 ans et 57 ans sont les plus nombreux à s'estimer suffisamment informés (78 % et 76 %), alors que les assurés de 35, 45 et 55 ans estiment qu'ils ne sont pas suffisamment informés à 42, 45 et 41 % (**Annexes n° 12 et 13**).

Si le courrier a permis aux assurés de comprendre un peu mieux les mécanismes constitutifs de leur propre retraite et de se projeter dans l'avenir, il a peu influé sur la vision que les assurés ont de la retraite en général et de la leur en particulier. Comme en 2008, seuls 19 % des assurés répondent que le courrier a changé leur vision de l'avenir des retraites. Il est vrai qu'en 2010 et 2009, cette proportion était tombée à 13 %.

Les salariés agricoles et les commerçants ont été les moins influencés par le courrier, qui n'a pas changé la vision de l'avenir des retraites de 93 % et 90 % d'entre eux.

Cette vision est plutôt pessimiste pour 72 % des personnes interrogées (70 % en 2010). Cette proportion était plus basse en 2009 (66 %) mais plus haute en 2008 (74 %).

Interrogés sur leur propre situation, les assurés restent inquiets, mais plus confiants qu'en 2010 : 32 % sont plutôt confiants et 59 % sont plutôt inquiets, alors qu'ils étaient seulement 25 % à être plutôt confiants en 2010 et 66 % plutôt inquiets. On reste loin des proportions de 2009, où inquiets et confiants se répartissaient à parts presque égales, cette situation étant exceptionnelle puisque les proportions de 2008 avoisinent celles de 2011. Comme les années précédentes, les destinataires de RIS sont plus inquiets, mais dans des proportions en hausse. Les assurés de 35 ans sont particulièrement inquiets, à 82 %. L'inquiétude des artisans est en augmentation, et atteint 75 % (Annexe n° 14).

5 - Un impact fort de l'EIG sur la date de départ à la retraite

Près de trois assurés sur cinq destinataires d'une EIG (58 %) avaient envisagé une date de départ à la retraite avant la réception du document. Cette proportion très nettement à la hausse par rapport à 2010 s'explique notamment par l'envoi d'une EIG aux assurés de 60 ans en 2011. Pour plus des 2/3 des assurés (68 %), l'EIG a impacté la réflexion sur la date de départ. Très naturellement, l'impact avait chuté en 2010 (à 29 %). On retrouve en 2011 la proportion de 2009 (65 %), en restant loin derrière la proportion atteinte en 2008 (83 %).

Le constat est identique pour les assurés qui n'avaient pas encore réfléchi à leur date de départ à la retraite : l'EIG a eu un impact pour 72 % d'entre eux. L'impact est nettement plus fort en 2011 que les années précédentes, à l'image de la campagne 2008.

Globalement l'impact de l'EIG est fort en 2011 : dans 69 % des cas, elle a alimenté la réflexion des assurés, contre 22 % en 2010 et 59 % en 2009. L'impact est assez homogène, les salariés du privé et les assurés de 57 ans ayant particulièrement nourri leur réflexion à partir de l'EIG (Annexes n° 15 et 15 bis).

B - Un besoin d'information à tous les stades de la relation

1 - Une EIG qui atteint les limites de la complexité assimilable par les assurés

L'adéquation de l'EIG à la réglementation permet sa précision, qui est très appréciée par les assurés. En revanche, une part non négligeable des assurés a du mal à comprendre les estimations, et le risque de « décrochage » est palpable (Annexes n° 16 et 17).

Ainsi, seule la moitié des assurés pense que les estimations ont été faites en tenant compte de la réforme.

Concernant les tableaux, dans près de la moitié des cas (46 %) le montant estimé est plutôt conforme à ce qui était attendu. Mais pour les assurés qui s'attendaient à un montant plus

élevé, le décalage est difficile à expliquer pour 35 % d'entre eux. Finalement, la principale explication réside dans le simple fait d'être surpris du montant de la retraite par rapport au parcours professionnel.

Une nouvelle question a été introduite dans l'enquête de satisfaction en 2011 pour tester l'attrait d'un entretien d'information sur la retraite. Un quart des assurés se disent intéressés par un entretien, qu'une majorité écrasante (82 %) souhaiterait réaliser en face-à-face. Parmi différents services proposés pour préparer la retraite, l'entretien est plébiscité, en particulier par les destinataires d'une EIG (**Annexe n° 18**).

2 - Une intention de prendre contact qui évolue

En 2011, 32 % des assurés interrogés déclarent avoir l'intention de prendre contact.

Au fil des années, la tendance continue à la baisse, mais surtout l'objectif de la prise de contact évolue : les assurés ont l'intention de faire un bilan précis de leur situation à 31 % (ils étaient 23 % en 2010) et beaucoup moins de signaler une erreur ou donner des informations (9 %, contre 36 % en 2010). Ils optent également pour un contact global qui leur permettrait à la fois de faire un bilan de leur situation, de demander des renseignements généraux et de signaler une erreur à 37 %, contre 17 % en 2010.

Les intentions de contact sont davantage exprimées par les exploitants agricoles, les artisans, les commerçants et, sans surprise, par les assurés destinataires d'une EIG.

3 - Des axes d'améliorations identifiés dans la procédure de contact

La deuxième enquête, réalisée auprès des assurés qui ont contacté leur régime suite à la réception d'un document, montre une satisfaction qui ne se dément pas concernant la qualité de la procédure de contact (**Annexes n° 19, 20 et 21**).

Néanmoins des « poches » d'insatisfaction se cristallisent très distinctement au niveau des assurés qui attendent un rappel ou un document rectifié et se trouvent dans une situation de déficit d'information sur l'ensemble des aspects de cette phase (délai, interlocuteur, précision de la réponse attendue) (**Annexes n° 22 et 23**).

Pour améliorer la satisfaction de ces assurés, le principe et les modalités de la deuxième enquête seront réexaminés pour l'année prochaine.

III - Un taux de contact relativement peu important

Les taux de contact sont légèrement supérieurs à ceux de l'année 2010. Dans la mesure où la campagne comportait un nombre élevé d'EIG et où les taux relatifs d'appel sont supérieurs pour les EIG, on aurait pu s'attendre à des taux plus élevés. Ces résultats confirment donc une baisse tendancielle des taux d'appels depuis 2007, qui résulte de plusieurs facteurs impossibles à hiérarchiser :

- amélioration de la qualité des documents ;
- modification pour certains régimes des procédures de traitement des appels, des conseillers retraite se substituant à des plateformes d'opérateurs non spécialisés ;
- modification de la codification effectuée par les agents des régimes qui reçoivent les appels.

Le nombre de contacts et leurs motifs sont mesurés à travers les fiches contact, qui sont saisies par les organismes à chaque appel ou contact d'assuré. Ce dénombrement systématique permet de mieux connaître les réactions des assurés et de suivre l'évolution de leurs situations. Seuls les contacts faisant l'objet d'une fiche contact sont comptabilisés et restitués dans ce bilan.

1 - Des contacts peu nombreux et en baisse depuis 2007

En 2007 et 2008, environ 7 % des assurés s'étaient manifestés, les destinataires d'EIG intervenant auprès de leur organisme à peu près trois fois plus que les destinataires de RIS. En 2009, le taux global de retours avait chuté à 3,7 %. La chute portait essentiellement sur les EIG dont le taux de retour passait de 11,2 % en 2008 à 6,7 % en 2009.

En 2010 le taux global de contact avait encore diminué, passant de 3,7 % en 2009 à 2,5 %. Du fait du contexte particulier de la campagne 2010, la répartition des appels entre RIS et EIG s'était inversée, les appels provenant de destinataires de RIS devenant majoritaires (50,7 % du total des appels).

En 2011, le taux remonte légèrement, à 2,8 %. Il est stable pour les EIG, à 4,3 %, et baisse légèrement pour les RIS, à 1,6 %.

Au total, selon un comptage arrêté le 31 janvier 2012, 180 328 personnes s'étaient rapprochées de leurs organismes, à la suite de la réception d'un RIS (59 923), ou d'une EIG (120 405). (Annexes n° 24).

2- Les destinataires d'une EIG contactent plus leurs organismes que les destinataires d'un RIS

En 2011, plus de 2/3 des appels sont effectués par des assurés qui ont reçu une EIG. Les assurés de 54 ans sont ceux qui appellent le plus.

Fiches contacts hors NPAI par génération de la campagne 2011

Génération	Nb fiches contact	% RIS / EIG
51	31641	69%
54	37696	
55	24338	
56	26450	
61	21651	31%
66	13750	
71	10728	
76	7126	

3- Les salariés sont les plus nombreux à appeler, les fonctionnaires sont les plus demandeurs

La Cnav d'une part, l'Agirc et l'Arrco d'autre part, ont reçu respectivement 36,9 % et 37,9 % des contacts. Leur volume d'appels s'est stabilisé entre 2010 et 2011, alors qu'il avait chuté de 20 % entre 2009 et 2010.

Le SRE, a reçu 17 % des appels (19 % en 2010). Le taux de contact du SRE est stable par rapport à 2010, à 7,4 %, ce qui continue à le placer largement en tête de l'ensemble des régimes, malgré un taux de contact qui a chuté de 50 % depuis 2007. L'Agirc et l'Arrco, avec un taux de retour de 3,2 %, arrivent en deuxième position, de façon stable par rapport à 2010.

Par type de documents, la diminution du taux de retour du SRE pour les EIG est notable, passant de 18 à 11 %. La qualité et la complétude de l'information fournie cette année sur les EIG a eu un impact très clair sur les appels des fonctionnaires. (**Annexe n° 24**).

Le détail des contacts reçus par les fonds gérés par la Caisse des Dépôts et Consignations en 2011 est présenté en **Annexe n° 25**.

4 - Les assurés appellent pour trois motifs principaux

Le constat après quatre campagnes reste identique, les assurés se manifestent principalement pour trois raisons.

Les appels concernant un désaccord sur le document baissent en 2011 par rapport aux années précédentes, mais concernent néanmoins encore 34,6 % des appels (51,25 % en 2010, 47,53 % en 2009 et 46,17 % en 2008). Les contacts visant à signaler une erreur portant sur l'adresse ou encore la non réception du document sont encore très nombreux, constituant 31,2% des appels. Enfin, et c'est la véritable évolution sensible au niveau des motifs d'appels en 2011, 30,6 % des contacts sont motivés par un besoin d'informations complémentaires ou d'explications (17,53 % en 2010, 18,27 % en 2009, 27,08 % en 2008) (**Annexe 26**).

La comparaison des trois derniers exercices, 2009, 2010 et 2011, amène à constater un équilibre global entre les trois principaux motifs d'appels en 2011. L'évolution forte des appels motivés par un besoin d'informations complémentaires ou d'explications rejoint le constat de l'enquête de satisfaction, qui pointe un besoin d'information des assurés sur l'ensemble de leur situation.

IV ANNEXES

ANNEXE 1 Courriers transmis et causes de non transmission en 2011

	EIG			RIS			Ensemble		
	Effectif 2011	%	Rappel 2010	Effectif 2011	%	Rappel 2010	Effectif 2011	%	Rappel 2010
Assurés inscrits à l'annuaire	3 669 743			3 874 474			7 544 217		
Assurés sélectionnés pour la campagne (hors décédés, liquidés totaux, NIR insuffisamment certifiés...)	3 565 972			3 846 402			7 412 374		
Déclarés totalement liquidés à l'issue de la collecte	127 642						127 642		
Décédés au cours de la campagne	2 318			857			3 175		
Ensemble assurés cibles de la campagne	3 436 012	100%		3 845 545	100%		7 281 557	100%	
Courriers transmis	2 800 229	81,5%	89,7%	3 648 387	94,9%	94,1%	6 448 616	88,6%	92,8%
Courriers non transmis (composés ou non composés)	635 783	18,5%	10,3%	197 158	5,1%	5,9%	832 941	11,4%	7,2%
dont non composés non transmis	429 490	12,5%	3,8%	21 576	0,6%	0,6%	451 066	6,2%	1,6%
Chômeurs-invalides 55-56	143 761	4,2%	-	-	-	-	143 761	2,0%	-
Liquidés dans au moins un régime	-	-	1,7%	-	-	0,0%	-	-	0,6%
Liquidés (partiel ou total) non composés (Incohérence RC2/RC3, liquidé dans les régimes ayant répondu, liquidation en cours)	118 256	3,4%	-	11	0,0%	0,0%	118 267	1,6%	-
Complémentaires sans base	25 296	0,7%		-	0,0%		25 296	0,3%	-
Absence de données pour tous les régimes (absence de réponse ou de feuillet, feuillets vides...)	40 252	1,2%	0,1%	3 748	0,1%	0,1%	44 000	0,6%	0,1%
Tous les régimes se sont désabonnés au cours de la collecte	9 247	0,3%	0,6%	17 798	0,5%	0,5%	27 045	0,4%	0,5%
Véto document demandé par au moins un régime	92 586	2,7%	1,3%	-	-	0,4%	92 586	1,3%	0,4%
Autres Causes (Evolution Nir, rejet syntaxe, rejet duplicata)	92	-	-	19	-	-	111	-	-
dont composés non transmis	206 293	6,0%	8,0%	175 582	4,6%	5,3%	381 875	5,2%	6,2%
Absence d'adresse	202 447	5,9%	5,7%	160 945	4,2%	4,5%	363 392	5,0%	4,9%
RAFP sans SRE ni CNRACL	-	-	2,2%	-	-	0,5%	-	-	1,0%
Périodes concomitantes fonctions publiques	3 796	0,1%	0,1%	14 523	0,4%	0,3%	18 319	0,3%	0,3%
Autres Causes	50	-	-	114	-	-	164	-	-

* Le RAFP est devenu régime expéditeur en 2011

ANNEXE 2 Causes de non transmission par génération campagne 2011

	1951	1954	1955	1956	1961	1966	1971	1976
Ensemble assurés cibles de la campagne	100	100	100	100	100	100	100	100
Courriers transmis	70,9%	88,6%	82,0%	82,6%	93,4%	94,2%	95,5%	96,5%
Courriers non transmis	29,1%	11,4%	18,0%	17,4%	6,6%	5,8%	4,5%	3,5%
Causes principales de non transmission								
Chômeurs-invalides 55-56	-	-	8,2%	7,7%	-	-	-	-
Liquidés (partiel ou total) non composés	13,7%	0,4%	0,5%	0,4%	-	-	-	-
Absence de données pour tous les régimes*	5,49%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,5%	0,6%
Véto document d'au moins un régime	2,1%	3,5%	2,7%	2,6%	-	-	-	-
Absence d'adresse	6,4%	6,1%	5,5%	5,7%	5,5%	4,7%	3,6%	2,7%
Complémentaires sans base	1,1%	0,7%	0,7%	0,5%	-	-	-	-
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,5%	0,5%	0,4%	0,2%

* pour la génération 1951 : 4,2 % de feuillets vides de tous les régimes.

EIG transmises par rapport à la cible :	81,5%
EIG transmises pour les générations 54-55-56	84,4%
EIG transmises si l'on exclut 1951 + le poids de l'incident chômeurs	89,7%

Commentaire : Le caractère exceptionnel de l'année 2011, avec l'envoi d'une EIG aux assurés nés en 1951, apparaît clairement. Le poids de l'incident chômeurs-invalides est également fort.

ANNEXE 2 bis Liquidés partiels confirmés par génération EIG campagne 2011

Génération	Nbre liquidés partiels	Envoyés campagne 2011	%
1951	58 585	515 429	11,37%
1954	16 738	801 732	2,09%
1955	22 715	738 398	3,08%
1956	16 122	750 650	2,15%
Total EIG	114 160	2 806 209	4,07%

ANNEXE 3 Evolution des envois de 2007 à 2011

	2007	2008	2009	2010	2011
Courrier transmis	82,6%	87,3%	91,4%	92,2%	88,6%
Courrier non transmis	17,4%	12,8%	8,6%	7,8%	11,4%
<i>dont courriers composés non transmis</i>	15,0%	11,0%	6,7%	6,1%	6,2%
<i>dont courriers non composés</i>	2,4%	1,8%	2,0%	1,6%	5,2%
Pas de courrier transmis à l'assuré					
Défaut d'adresse	5,3%	8,5%	5,2%	4,9%	5,0%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%
Véto régime	0,6%	0,4%	0,6%	0,4%	1,3%
Inexistence de donnée	0,9%	0,6%	0,6%	0,6%	1,0%
Liquidation en cours dans le régime					1,1%
Exclusions réglementaires *	6,9%	8,2%	4,0%	2,7%	2,1%

* Liquidés partiels jusqu'en 2010
 Totalemment liquidés à compter de 2011

Courrier incomplet transmis à l'assuré rapporté à l'ensemble des documents expédiés					
Document comportant au moins un feuillet vide	9,7%	2,6%	2,4%	2,5%	7,3%
Document avec au moins un feuillet régime manquant (régularisation en cours, contentieux en cours, incertitude date de naissance)	5,5%	3,7%	2,1%	1,9%	2,2%
Document avec absence d'estimation totale (Taux d'EIG dégradées/ total EIG transmises)	21,7%	13,9%	11,6%	12,3%*	9,6%
Document avec absence d'estimation du régime complémentaire	3,1%	2,5%	2,7%	1,4%	2,1%

*Avant dégradation de la totalité des EIG pour cause de réforme

ANNEXE 3 bis Evolution des envois d'EIG de 2007 à 2011

EIG	2007	2008	2009	2010	2011
Courrier transmis	78,5%	84,9%	87,4%	88,2%	81,5%
Courrier non transmis	21,5%	15,1%	12,6%	11,8%	18,5%
<i>dont courriers composés non transmis</i>	17,5%	12,5%	8,2%	8,0%	6,0%
<i>dont courriers non composés</i>	4,0%	2,6%	4,5%	3,8%	12,5%
Pas de courrier transmis à l'assuré					
Défaut d'adresse	6,3%	9,3%	5,7%	5,7%	5,9%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
Véto régime	0,9%	0,5%	1,8%	1,3%	2,7%
Inexistence de donnée	1,4%	0,9%	0,8%	0,7%	1,4%
Liquidation en cours dans le régime					2,3%
Exclusions réglementaires *	13,2%	15,7%	8,8%	6,8%	4,4%

* Liquidés partiels jusqu'en 2010
 Totalement liquidés à compter de 2011

Courrier incomplet transmis à l'assuré rapporté à l'ensemble des documents expédiés					
Document comportant au moins un feuillet vide	15,9%	4,1%	3,9%	3,0%	10,6%
Document avec au moins un feuillet régime manquant (régularisation en cours, contentieux en cours, incertitude date de naissance)	6,8%	4,9%	3,2%	2,2%	2,7%
Document avec absence d'estimation totale (Taux d'EIG dégradées/ total EIG transmises)	21,7%	13,9%	11,6%	12,3%	9,6%
Document avec absence d'estimation du régime complémentaire	3,1%	2,5%	2,7%	1,4%	2,1%*

*Dont une part non mesurable d'estimation non fournie pour les assurés liquidés dans le régime

ANNEXE 3 ter Evolution des envois de RIS de 2007 à 2011

RIS	2007	2008	2009	2010	2011
Courrier transmis	86,2%	89,3%	93,7%	94,1%	94,9%
Courrier non transmis	13,8%	10,8%	6,4%	5,9%	5,1%
<i>dont courriers composés non transmis</i>	12,8%	9,9%	5,8%	5,3%	4,6%
<i>dont courriers non composés</i>	1,0%	0,9%	0,6%	0,7%	0,6%
Pas de courrier transmis à l'assuré					
Défaut d'adresse	4,5%	7,9%	5,0%	4,5%	4,2%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,1%	0,1%	0,3%	0,3%	0,4%
Véto régime	0,4%	0,4%	0,0%	0,1%	0,0%
Inexistence de donnée	0,4%	0,4%	0,5%	0,6%	0,6%
Liquidation en cours dans le régime					0,0%
Exclusions réglementaires	0,8%	1,4%	1,0%	0,8%	n.s.

Courrier incomplet transmis à l'assuré rapporté à l'ensemble des documents expédiés					
Document comportant au moins un feuillet vide	4,9%	1,4%	1,6%	2,3%	4,7%
Document avec au moins un feuillet régime manquant (régularisation en cours, contentieux en cours, incertitude date de naissance)	4,5%	2,8%	1,6%	1,8%	1,6%

ANNEXE 4 Courriers retournés par La Poste avec la mention « Pli Non Distribuable »

Source : Fiches contact de type « NPAI » (ces nombres sont sous-estimés pour certains régimes qui ne les ont pas parfaitement renseignés).

ORGANISMES	Courriers expédiés	PND	Poids des PND
AGIRC ARRCO	2 191 211	197 000	9,0%
BFSP	3 893	10	0,3%
CARCDSF (Ch.dentistes)	7 586	939	12,4%
CARCDSF (Sages-femmes)	506	46	9,1%
CARMF	22 185	-	-
CARPIMKO	28 475	426	1,5%
CARPV	2 024	52	2,6%
CAVAMAC	3 216	201	6,3%
CAVEC	2 592	54	2,1%
CAVIMAC	3 081	155	5,0%
CAVOM	972	16	1,6%
CAVP	8 659	62	0,7%
CIPAV	33 348	1 973	5,9%
CNAV	2 576 629	658	0,0%
CNBF	8 329	144	1,7%
CNIEG	22 222	-	-
CNRACL	397 470	1 274	0,3%
CPRPSNCF	28 625	-	-
CRN	1 433	7	0,5%
CRPCEN	9 088	184	2,0%
CRP-RATP	5 972	-	-
ENIM	2 721	357	13,1%
FSPOEIE	19 001	238	1,3%
IRCANTEC	21 676	219	1,0%
IRCEC	49	11	22,4%
MSA	192 619	2	0,0%
RAFP	155 193	1 303	0,8%
Retraite des Mines	797	-	-
RSI Cancava	142 547	16	0,0%
RSI Organic	153 847		0,0%
SRE	423 258	19 786	4,7%
Total documents expédiés	6 469 224	225 133	0

POIDS DES PND PAR GENERATION

	1951	1954	1955	1956	1961	1966	1971	1976
Poids des PND par rapport aux documents envoyés	2,5%	2,5%	2,6%	2,7%	3,1%	3,6%	3,2%	7,3%

ANNEXE 4 bis EIG retournées par La Poste avec la mention « Pli Non Distribuable »

Source : Fiches contact de type « NPAI » (ces nombres sont sous-estimés pour certains régimes qui ne les ont pas parfaitement renseignés).

ORGANISMES	EIG expédiés	PND	Poids des PND
AGIRC ARRCO	915 772	59824	6,5%
BFSP	2 659	6	0,2%
CARCDSF (Ch.dentistes)	4 429	178	4,0%
CARCDSF (Sages-femmes)	228	18	7,9%
CARMF	15 181	-	-
CARPIMKO	12 970	186	1,4%
CARPV	862	12	1,4%
CAVAMAC	2 115	142	6,7%
CAVEC	1 415	29	2,0%
CAVIMAC	1 588	63	4,0%
CAVOM	555	14	2,5%
CAVP	5 447	45	0,8%
CIPAV	16 569	897	5,4%
CNAV	1 099 706	136	0,0%
CNBF	2 997	57	1,9%
CNIEG	4 996	-	-
CNRACL	149 262	1142	0,8%
CPRPSNCF	9 522	-	-
CRN	635	4	0,6%
CRPCEN	3 586	111	3,1%
CRP-RATP	-	-	-
ENIM	795	61	7,7%
FSPOEIE	15 808	236	1,5%
IRCANTEC	18 281	207	1,1%
IRCEC	29	4	13,8%
MSA	103 739	1	0,0%
RAFP	133 038	1268	1,0%
Retraite des Mines	-	-	-
RSI Cancava	59 008	8	0,0%
RSI Organic	62 675		0,0%
SRE	179 746	6841	3,8%
Total documents expédiés	2 823 613	71 490	

ANNEXE 4 ter RIS retournés par La Poste avec la mention « Pli Non Distribuible »

Source : Fiches contact de type « NPAI » (ces nombres sont sous-estimés pour certains régimes qui ne les ont pas parfaitement renseignés).

ORGANISMES	RIS expédiés	PND	Poids des PND
AGIRC ARRCO	1 275 439	137176	10,8%
BFSP	1 234	4	0,3%
CARCDSF (Ch.dentistes)	3 157	761	24,1%
CARCDSF (Sages-femmes)	278	28	10,1%
CARMF	7 004	-	-
CARPIMKO	15 505	240	1,5%
CARPV	1 162	40	3,4%
CAVAMAC	1 101	59	5,4%
CAVEC	1 177	25	2,1%
CAVIMAC	1 493	92	6,2%
CAVOM	417	2	0,5%
CAVP	3 212	17	0,5%
CIPAV	16 779	1076	6,4%
CNAV	1 476 923	522	0,0%
CNBF	5 332	87	1,6%
CNIEG	17 226	-	-
CNRACL	248 208	132	0,1%
CPRPSNCF	19 103	-	-
CRN	798	3	0,4%
CRPCEN	5 502	73	1,3%
CRP-RATP	5 972	-	-
ENIM	1 926	296	15,4%
FSPOEIE	3 193	2	0,1%
IRCANTEC	3 395	12	0,4%
IRCEC	20	7	35,0%
MSA	88 880	1	0,0%
RAFP	22 155	35	0,2%
Retraite des Mines	797	-	-
RSI Cancava	83 539	8	0,0%
RSI Organic	91 172		0,0%
SRE	243 512	12945	5,3%
Total documents expédiés	3 645 611	153 643	

ANNEXE 5 Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition RIS et EIG

ORGANISMES	Feuillets constitués	Présence dans les documents	Courriers expédiés	Taux d'expédition	Charge d'envoi
AGIRC ARRCO	6 044 960	93,8%	2 181 871	36,1%	33,8%
BFSP	4 756	0,1%	3 885	81,7%	0,1%
CARCDSF (Ch.dentistes)	9 700	0,2%	7 576	78,1%	0,1%
CARCDSF (Sages-femmes)	954	0,0%	505	52,9%	0,0%
CARMF	38 778	0,6%	22 159	57,1%	0,3%
CARPIMKO	45 735	0,7%	28 442	62,2%	0,4%
CARPV	2 549	0,0%	2 020	79,2%	0,0%
CAVAMAC	5 064	0,1%	3 195	63,1%	0,0%
CAVEC	4 849	0,1%	2 573	53,1%	0,0%
CAVIMAC	4 492	0,1%	3 076	68,5%	0,0%
CAVOM	1 294	0,0%	970	75,0%	0,0%
CAVP	10 694	0,2%	8 626	80,7%	0,1%
CIPAV	105 938	1,6%	33 163	31,3%	0,5%
CNAV	6 362 816	98,7%	2 565 207	40,3%	39,8%
CNBF	10 483	0,2%	8 319	79,4%	0,1%
CNIEG	29 657	0,5%	22 179	74,8%	0,3%
CNRACL*	491 542	7,6%	394 169	80,2%	6,1%
CPRPSNCF	57 593	0,9%	28 573	49,6%	0,4%
CRN	2 053	0,0%	1 432	69,8%	0,0%
CRPCEN	29 729	0,5%	9 065	30,5%	0,1%
CRPNPAC	6 345	0,1%	-	-	-
CRP-RATP	11 422	0,2%	5 972	52,3%	0,1%
ENIM	18 406	0,3%	2 719	14,8%	0,0%
FSPOEIE*	12 166	0,2%	10 606	87,2%	0,2%
IRCANTEC*	2 121 516	32,9%	21 127	1,0%	0,3%
IRCEC	15 228	0,2%	48	0,3%	0,0%
MSA	1 520 221	23,6%	209 420	13,8%	3,2%
RAFP*	1 030 364	16,0%	153 588	14,9%	2,4%
Retraite des Mines	14 145	0,2%	797	5,6%	0,0%
RSI Cancava	347 614	5,4%	141 832	40,8%	2,2%
RSI Organic	482 084	7,5%	153 000	31,7%	2,4%
SRE*	536 168	8,3%	419 726	78,3%	6,5%
Total documents expédiés			6 445 840		100,00%

* avec prise en compte des veto feuillet pour ce régime

Présence dans les documents = nombre de feuillets constitués par l'organisme divisé par le nombre total de courriers expédiés

Charge d'envoi = nombre de courriers expédiés par l'organisme divisé par le nombre total de courriers expédiés

Taux d'expédition = nombre de courriers expédiés par l'organisme divisé par le nombre de feuillets constitués par l'organisme

ANNEXE 5 bis Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition EIG

ORGANISMES	Feuillets constitués	Présence dans les documents	Courriers expédiés	Taux d'expédition	Charge d'envoi
AGIRC ARRCO	2 578 128	92,1%	906 432	35,2%	32,4%
BFSP	3 380	0,1%	2 651	78,4%	0,1%
CARCD SF (Ch.dentistes)	5 746	0,2%	4 419	76,9%	0,2%
CARCD SF (Sages-femmes)	417	0,0%	227	54,4%	0,0%
CARMF	26 473	0,9%	15 155	57,2%	0,5%
CARPIMKO	22 372	0,8%	12 937	57,8%	0,5%
CARPV	1 099	0,0%	858	78,1%	0,0%
CAVAMAC	3 248	0,1%	2 094	64,5%	0,1%
CAVEC	2 655	0,1%	1 396	52,6%	0,0%
CAVIMAC	2 353	0,1%	1 583	67,3%	0,1%
CAVOM	750	0,0%	553	73,7%	0,0%
CAVP	6 973	0,2%	5 414	77,6%	0,2%
CIPAV	45 659	1,6%	16 384	35,9%	0,6%
CNAV	2 761 687	98,6%	1 088 284	39,4%	38,9%
CNBF	3 570	0,1%	2 987	83,7%	0,1%
CNIEG	11 225	0,4%	4 953	44,1%	0,2%
CNRACL*	300 800	10,7%	145 961	48,5%	5,2%
CPRPSNCF	35 233	1,3%	9 470	26,9%	0,3%
CRN	1 068	0,0%	634	59,4%	0,0%
CRPCEN	15 172	0,5%	3 563	23,5%	0,1%
CRPNPAC	-	-	-	-	-
CRP-RATP	4 614	0,2%	-	-	-
ENIM	8 594	0,3%	793	9,2%	0,0%
FSPOEIE*	8 853	0,3%	7 413	83,7%	0,3%
IRCANTEC*	931 059	33,2%	17 732	1,9%	0,6%
IRCEC	6 901	0,2%	28	0,4%	0,0%
MSA	643 077	23,0%	120 540	18,7%	4,3%
RAFP*	526 076	18,8%	131 433	25,0%	4,7%
Retraite des Mines	10 554	0,4%	-	0,0%	0,0%
RSI Cancava	158 434	5,7%	58 293	36,8%	2,1%
RSI Organic	223 011	8,0%	61 828	27,7%	2,2%
SRE*	276 123	9,9%	176 214	63,8%	6,3%
Total documents EIG expédiés			2 800 229		100,00%

* avant prise en compte des veto feuillet pour ce régime

Présence dans les documents = nombre de feuillets constitués par l'organisme divisé par le nombre total de courriers expédiés

Charge d'envoi = nombre de courriers expédiés par l'organisme divisé par le nombre total de courriers expédiés

Taux d'expédition = nombre de courriers expédiés par l'organisme divisé par le nombre de feuillets constitués par l'organisme

ANNEXE 5 ter Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition RIS

ORGANISMES	Feuillets constitués	Présence dans les documents	Courriers expédiés	Taux d'expédition	Charge d'envoi
AGIRC ARRCO	3 466 832	95,1%	1 275 439	36,8%	35,0%
BFSP	1 376	0,0%	1 234	89,7%	0,0%
CARCD SF (Ch.dentistes)	3 954	0,1%	3 157	79,8%	0,1%
CARCD SF (Sages-femmes)	537	0,0%	278	51,8%	0,0%
CARMF	12 305	0,3%	7 004	56,9%	0,2%
CARPIMKO	23 363	0,6%	15 505	66,4%	0,4%
CARPV	1 450	0,0%	1 162	80,1%	0,0%
CAVAMAC	1 816	0,0%	1 101	60,6%	0,0%
CAVEC	2 194	0,1%	1 177	53,6%	0,0%
CAVIMAC	2 139	0,1%	1 493	69,8%	0,0%
CAVOM	544	0,0%	417	76,7%	0,0%
CAVP	3 721	0,1%	3 212	86,3%	0,1%
CIPAV	60 279	1,7%	16 779	27,8%	0,5%
CNAV	3 601 129	98,8%	1 476 923	41,0%	40,5%
CNBF	6 913	0,2%	5 332	77,1%	0,1%
CNIEG	18 432	0,5%	17 226	93,5%	0,5%
CNRACL*	287 781	7,9%	248 208	86,2%	6,8%
CPRPSNCF	22 360	0,6%	19 103	85,4%	0,5%
CRN	985	0,0%	798	81,0%	0,0%
CRPCEN	14 557	0,4%	5 502	37,8%	0,2%
CRPNPAC	6 345	0,2%	-	-	-
CRP-RATP	6 808	0,2%	5 972	87,7%	0,2%
ENIM	9 812	0,3%	1 926	19,6%	0,1%
FSPOEIE*	3 383	0,1%	3 193	94,4%	0,1%
IRCANTEC*	1 288 141	35,3%	3 395	0,3%	0,1%
IRCEC	8 327	0,2%	20	0,2%	0,0%
MSA	877 144	24,1%	88 880	10,1%	2,4%
RAFP*	552 816	15,2%	22 155	4,0%	0,6%
Retraite des Mines	3 591	0,1%	797	22,2%	0,0%
RSI Cancava	189 180	5,2%	83 539	44,2%	2,3%
RSI Organic	259 073	7,1%	91 172	35,2%	2,5%
SRE*	284 147	7,8%	243 512	85,7%	6,7%
Total documents RIS expédiés			3 645 611		100,00%

* avant prise en compte des veto feuillet pour ce régime

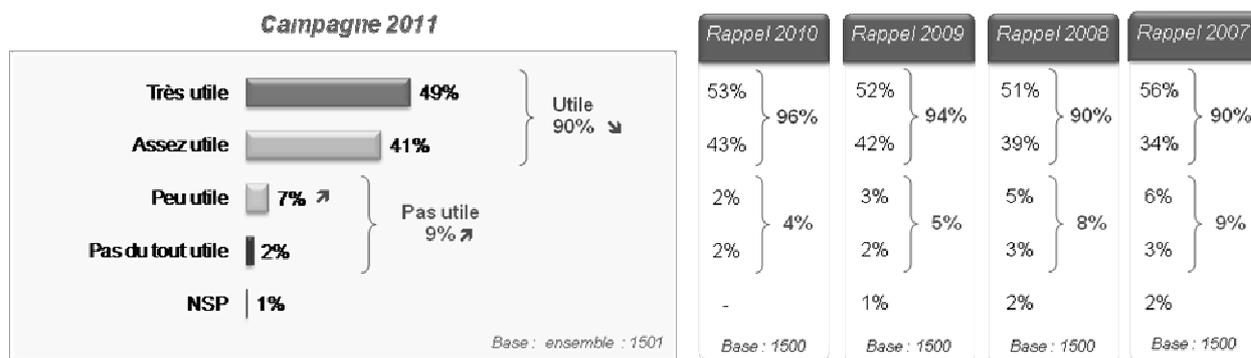
Présence dans les documents = nombre de feuillets constitués par l'organisme divisé par le nombre total de courriers expédiés

Charge d'envoi = nombre de courriers expédiés par l'organisme divisé par le nombre total de courriers expédiés

Taux d'expédition = nombre de courriers expédiés par l'organisme divisé par le nombre de feuillets constitués par l'organisme

ANNEXE 6 Satisfaction concernant la démarche

Vous diriez que recevoir systématiquement ce document c'est...



↗ ↘ Écart statistiquement significatif entre 2011 et 2010

Malgré une légère baisse,
les assurés restent convaincus et sensibles à l'utilité de la démarche.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

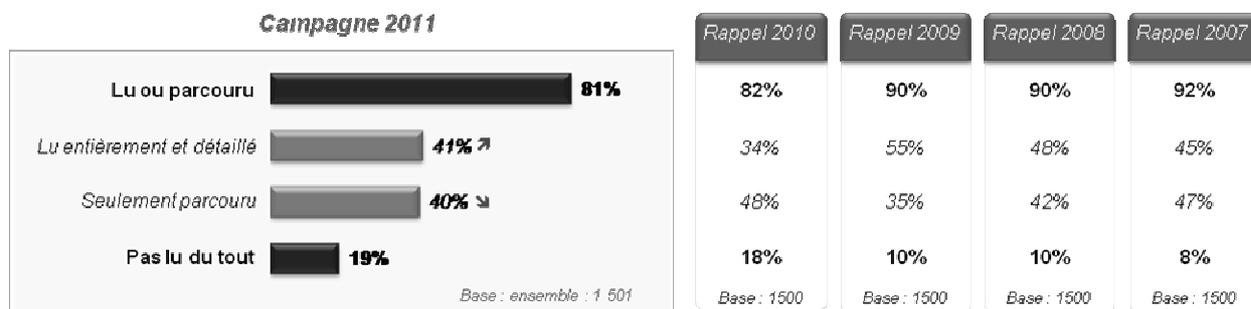
Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : ensemble	150	134	152	153	166	154	149	152	151	140
Utile	92% ↑	84%	83%	82%	88%	88%	89%	88%	87%	85%
« Très utile »	50%	45%	37%	33%	47%	57%	56%	47%	52%	54%
Pas utile	8%	12%	18%	18%	11%	12%	10%	11%	13%	15%
NSP	1%	4%	-	-	1%	-	1%	1%	-	0%

Génération	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : ensemble	621	143	156	162	160	880	246	231	199	204
Utile	94% ↑	93% ↑	98% ↑	98% ↑	86%	85%	90%	93%	82%	76%
« Très utile »	54%	63%	59%	48%	47%	44%	57%	45%	37%	34%
Pas utile	6%	6%	2%	2%	14%	14% ↑	10%	7%	15% ↑	24% ↑
NSP	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	-	4%	0%

↑ ↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 7 Taux de lecture

Ce courrier, vous l'avez...



↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

Un taux de lecture global (81%) toujours plutôt bon :
4 assurés sur 5 ont pris connaissance du courrier.

Mais un taux de lecture qui n'augmente pas par rapport à 2010, alors même que les assurés destinataires d'une EIG (souvent plus attentifs à ce courrier) sont plus nombreux cette année.

Seul évolution notable, la proportion de « vrais » lecteurs repart à la hausse après le creux observé en 2010 par rapport aux campagnes précédentes.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professionnels libéraux	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base	150	134	152	153	166	154	149	152	151	140
Lu ou parcouru	81%	73%	85%	90% ↑	70%	60%	76%	93% ↑	85%	86%
Lu entièrement et détaillé	42%	31%	42%	41%	35%	31%	42%	46%	40%	52%
Seulement parcouru	39%	42%	44%	49%	36%	29%	33%	47%	45%	34%
Pas lu du tout	19%	27% ↑	15%	10%	30% ↑	40% ↑	24%	7%	15%	14%

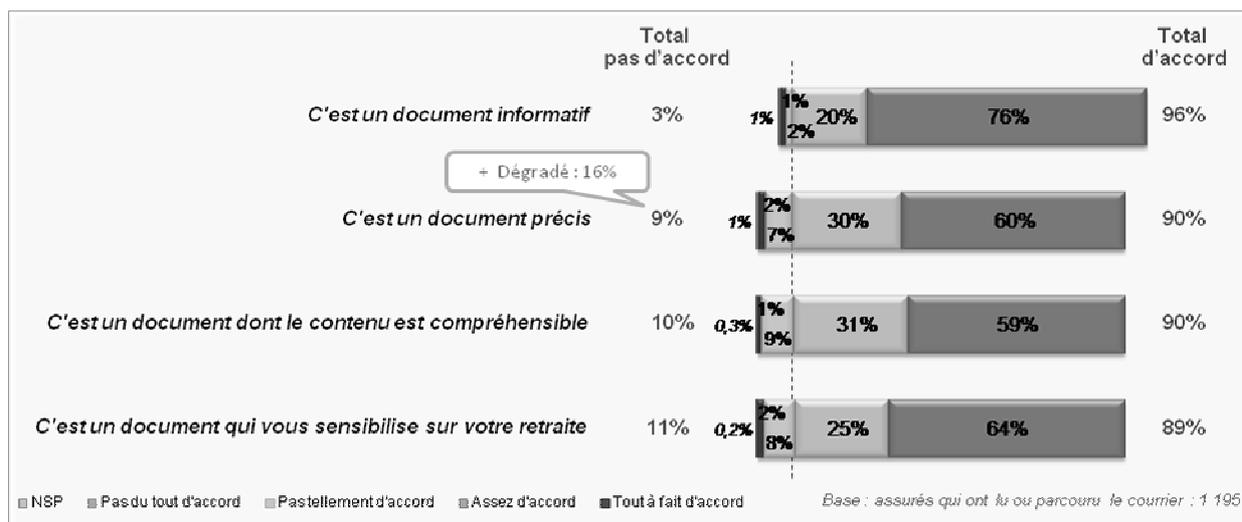
Génération	RIS					EIG				
		1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)		1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base	621	143	156	162	160	880	246	231	199	204
Lu ou parcouru	83%	64%	81%	95% ↑	88%	79%	87%	76%	74%	80%
Lu entièrement et détaillé	36%	24%	50%	39%	29%	48%	51% ↑	58% ↑	42%	44%
Seulement parcouru	47%	41%	31%	56%	60%	31%	36%	18%	31%	36%
Pas lu du tout	17%	36% ↑	19%	5%	12%	21%	13%	24%	26% ↑	20%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 8 Perception détaillée du document

A présent, je vais vous citer des phrases pouvant qualifier ce document et pour chacune d'entre elles, vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, assez d'accord, pas tellement d'accord ou pas du tout d'accord...

Campagne 2011



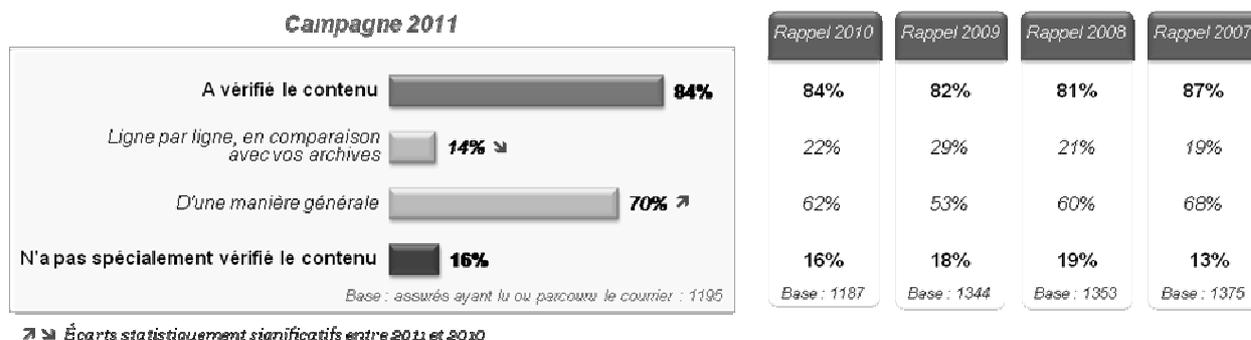
🔄 Comparaison des résultats entre les différentes campagnes

Si je vous dis :		Campagne 2011	Campagne 2010	Campagne 2009	Campagne 2008	Campagne 2007
Base : lecteurs		1 195	1 187	1 344	1 353	1 375
C'est un document informatif, vous êtes...	D'accord	96%	95%	97%	97%	96%
	« Tout à fait d'accord »	76% ↗	67%	68%	70%	74%
	Pas d'accord	3%	4%	3%	3%	4%
C'est un document précis, vous êtes...	D'accord	90%	89%	90%	86%	84%
	« Tout à fait d'accord »	60%	61%	53%	59%	58%
	Pas d'accord	9%	9%	7%	12%	15%
C'est un document dont le contenu est compréhensible, vous êtes...	D'accord	90%	91%	92%	89%	90%
	« Tout à fait d'accord »	59%	60%	60%	59%	65%
	Pas d'accord	10%	8%	7%	10%	8%
C'est un document qui vous sensibilise sur votre retraite, vous êtes...	D'accord	89% ↗	80%	88%	92%	91%
	« Tout à fait d'accord »	64% ↗	47%	60%	68%	69%
	Pas d'accord	11% ↘	19%	10%	8%	9%

↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

ANNEXE 9 Niveau de vérification des documents

Concernant le contenu du document, vous avez vérifié les informations...



Des résultats qui confirment encore cette année une réelle appropriation du document :
comme en 2010, 84% des assurés vérifient le contenu.

Par contre, la vérification détaillée des informations (ligne par ligne) s'inscrit une
nouvelle fois dans une tendance à la baisse et ce, depuis 2009.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

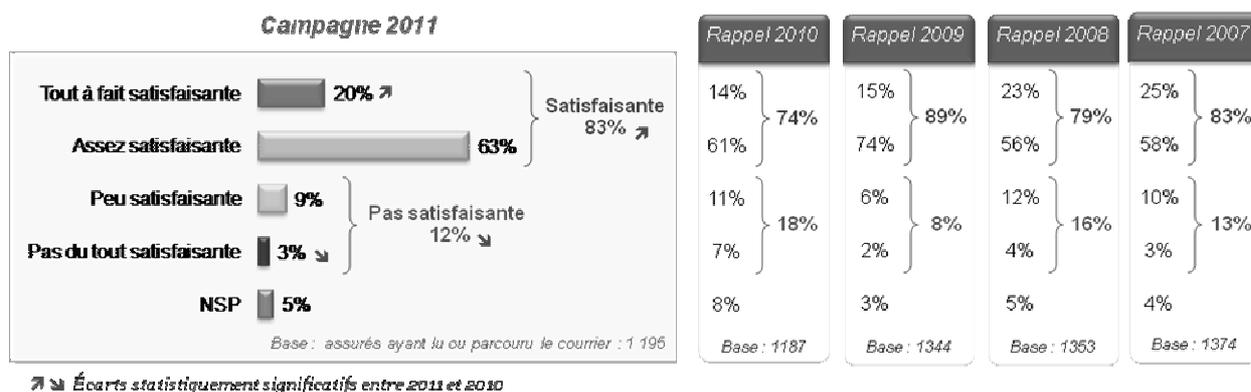
Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base	121	101	128	136	118	98	112	139	127	115
Contenu vérifié	85%	74%	89%↑	75%	86%	80%	80%	90%↑	84%	89%↑
Ligne par ligne	13%	14%	15%	12%	17%	13%	16%	25%↑	18%	23%
D'une manière générale	72%	60%	74%	63%	69%	68%	64%	65%	65%	66%
Contenu pas vérifié	15%	26%↑	11%	25%↑	14%	20%	20%	11%	16%	11%

Génération	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base	517	108	129	137	143	678	208	178	136	156
Contenu vérifié	84%	82%	90%↑	87%	76%	86%	84%	85%	84%	89%↑
Ligne par ligne	10%	10%	10%	8%	12%	21%↑	23%↑	25%↑	18%↑	19%↑
D'une manière générale	74%	71%	80%	79%	64%	65%	62%	60%	67%	70%
Contenu pas vérifié	16%	18%	10%	13%	25%↑	14%	16%	15%	16%	11%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 10 Les documents aident à mieux comprendre les mécanismes de la retraite

Vous diriez de ce document qu'il vous aide à mieux comprendre les mécanismes de constitution de votre retraite de manière ...



La dimension « pédagogique » du document est indéniable puisque celui-ci a permis à 83% des assurés de mieux comprendre la manière dont est constituée leur retraite.

Logiquement, cette dimension est davantage attribuée en 2011, la baisse de 2010 s'expliquant par de nombreux éléments : contexte incertain de la réforme et absence des montants estimatifs dans les EIG notamment.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

Régime de retraite

	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : lecteurs	121	101	128	136	118	99	112	139	127	115
Satisfaisante	85%↑	77%	83%	71%	79%	79%	76%	79%	78%	79%
« Tout à fait »	21%	25%	14%	9%	13%	23%	13%	16%	18%	17%
Pas satisfaisante	10%	18%	14%	25%	18%	20%	19%	17%	17%	16%
NSP	5%	6%	3%	4%	3%	1%	5%	5%	5%	5%

Génération

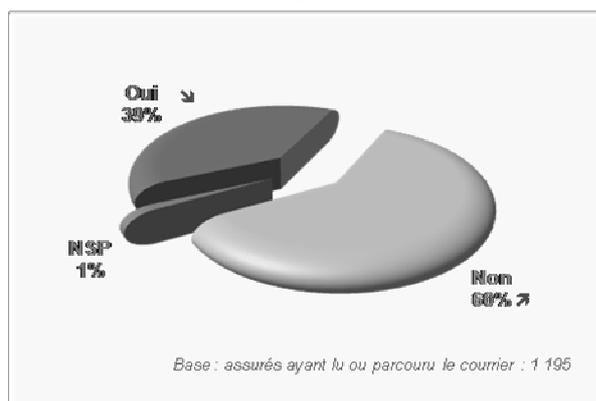
	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : lecteurs	518	108	129	137	144	678	208	178	136	156
Satisfaisante	84%	86%	94%↑	81%	77%	82%	82%	85%	80%	82%
« Tout à fait »	20%	21%	40%↑	10%	11%	20%	19%	20%	22%	21%
Pas satisfaisante	10%	14%	4%	8%	17%↑	14%	13%	14%	18%↑	13%
NSP	5%	-	2%	11%	6%	4%	5%	1%	2%	5%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 11 Les documents incitent à la réflexion

Diriez-vous de ce document qu'il vous donne envie d'aller plus loin dans votre réflexion sur la préparation de votre retraite ?

Campagne 2011



	Rappel 2010	Rappel 2009	Rappel 2008
Oui	48%	44%	49%
Non	49%	54%	49%
NSP	3%	2%	2%
	Base : 1187	Base : 1344	Base : 1353

↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

Une envie d'aller plus loin dans la réflexion sur la préparation de la retraite qui se vérifie chez près de 2 assurés sur 5 (39%).

Une proportion à la baisse par rapport à toutes les campagnes précédentes.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

Régime de retraite

	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : lecteurs	121	101	128	136	118	98	112	139	127	115
Oui	38%	33%	41%	46%	42%	51% [↑]	46%	37%	50% [↑]	40%
Non	62% [↑]	57%	58%	52%	55%	45%	52%	62% [↑]	49%	56%
NSP	1%	11%	2%	2%	3%	4%	2%	1%	2%	5%

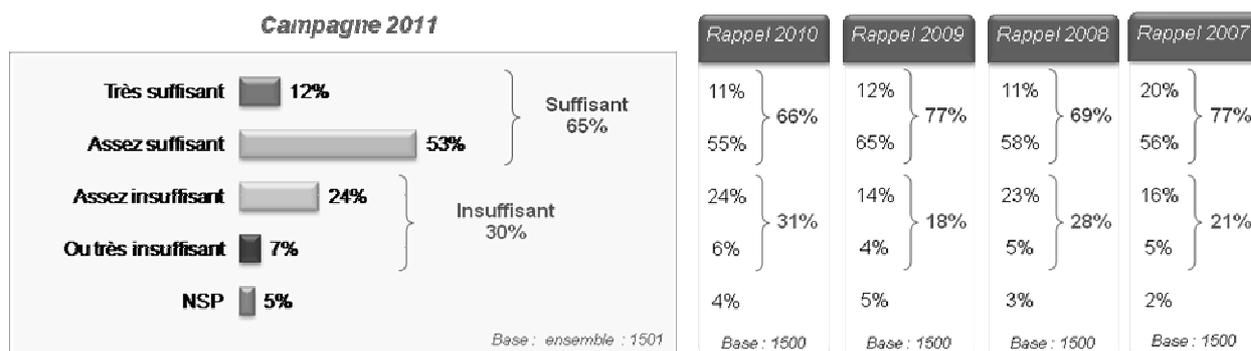
Génération

	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : lecteurs	517	108	129	137	143	678	208	178	136	156
Oui	40%	26%	47% [↑]	32%	54% [↑]	37%	44%	41%	26%	37%
Non	59%	75% [↑]	52%	68% [↑]	47%	61%	56%	56%	69% [↑]	61%
NSP	0%	-	1%	0%	0%	3%	1%	3%	5%	2%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 12 Auto évaluation du niveau d'information

A ce jour, vous diriez de votre niveau d'information sur votre future retraite qu'il est...



En 2011, un niveau d'information plutôt suffisant mais loin d'être optimal chez les assurés.

Autre élément, ce niveau d'information ne s'est finalement pas amélioré après le passage de la réforme. Les résultats sont en effet stables par rapport à l'année dernière, or la campagne 2010 avait été marquée par un recul de ce niveau d'information.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : ensemble	150	134	152	153	166	154	149	152	151	140
Suffisant	66%	57%	68%	56%	59%	59%	63%	69%	64%	74%
« Très suffisant »	11%	15%	10%	10%	8%	12%	11%	18%	14%	13%
Insuffisant	29%	38%↑	30%	40%↑	37%↑	38%↑	36%↑	27%	34%	23%
NSP	5%	5%	3%	5%	4%	3%	2%	4%	2%	3%

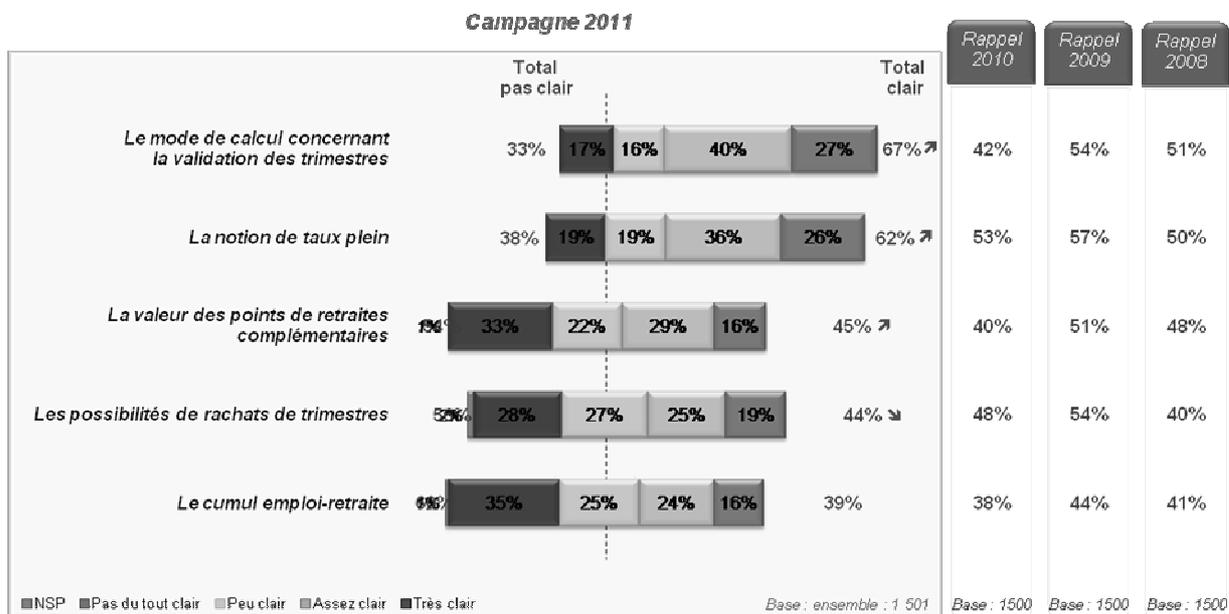
Génération

	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : ensemble	621	143	156	162	160	880	246	231	199	204
Suffisant	62%	57%	78%↑	45%	64%	70%↑	76%↑	74%↑	59%	73%↑
« Très suffisant »	10%	14%	22%	1%	3%	15%	12%	21%	16%	14%
Insuffisant	32%	42%↑	15%	45%↑	26%	28%	23%	21%	41%↑	26%
NSP	7%	1%	6%	10%	10%	2%	1%	5%	1%	1%

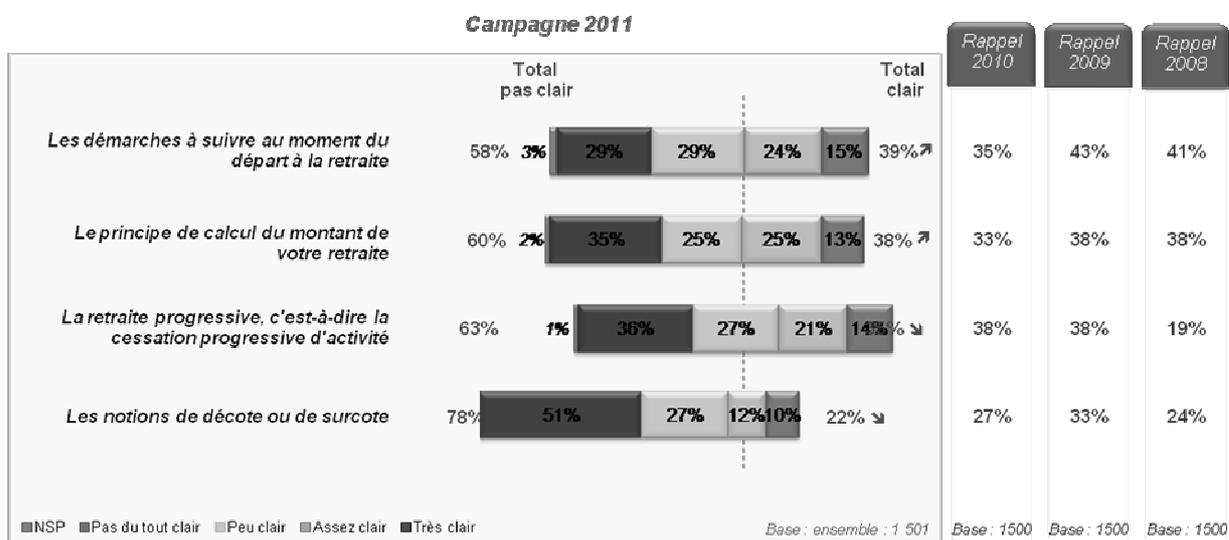
↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 13 Auto évaluation du niveau d' information

Pour finir, je vais vous évoquer différents points au sujet de la retraite et pour chacun d'entre eux vous me direz si pour vous c'est très clair, assez clair, peu clair ou pas du tout clair...



↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

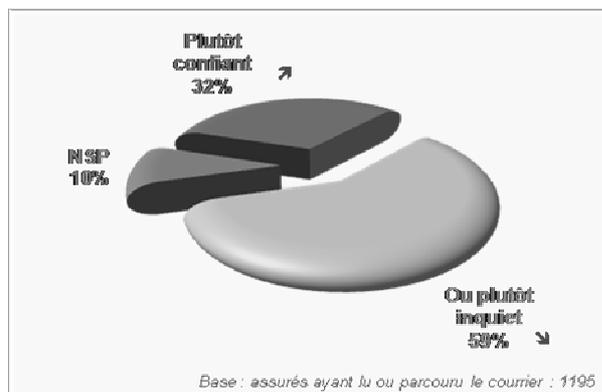


↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

ANNEXE 14 Avis des assurés sur leur propre retraite

Suite à la réception de ce courrier, vis-à-vis de votre retraite, à titre personnel, vous êtes...

Campagne 2011



	Rappel 2010	Rappel 2009	Rappel 2008
Confiant	25%	45%	35%
Inquiet	66%	49%	61%
NSP	9%	6%	4%
	Base : 1187	Base : 1344	Base : 1353

↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

La grande majorité des assurés reste inquiète concernant leur retraite.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

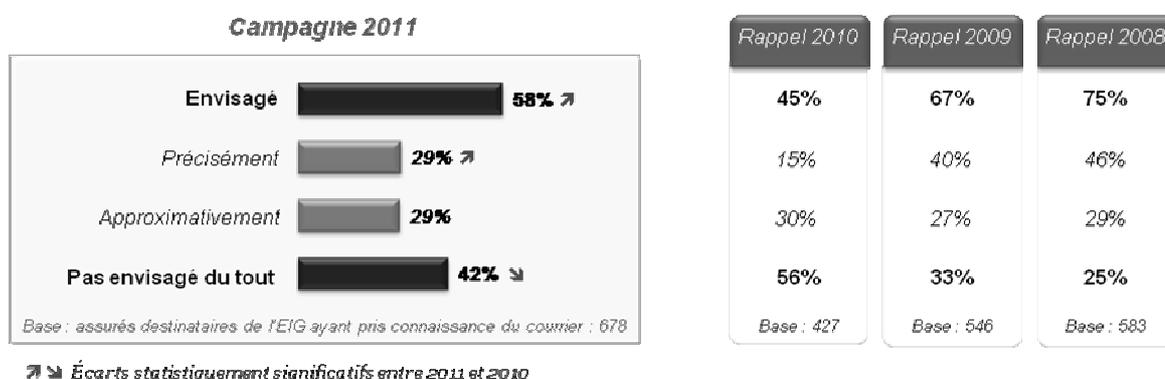
Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base	121	101	128	136	118	98	112	139	127	115
Plutôt confiant	31%	37%	22%	25%	19%	31%	28%	38%	36%	32%
Plutôt inquiet	59%	45%	66%	62%	75%↑	62%	62%	52%	60%	60%
NSP	10%	18%↑	11%	12%	6%	8%	11%	10%	4%	8%

Génération	Base	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
		517	108	129	137	143	678	208	178	136	156
Plutôt confiant	23%	14%	28%	22%	25%	44%↑	61%↑	55%↑	32%	30%	
Plutôt inquiet	67%↑	82%↑	65%↑	61%	66%↑	47%	34%	36%	57%	59%	
NSP	10%	3%	7%	17%	9%	9%	6%	8%	12%	11%	

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

ANNEXE 15 Effet des EIG sur le départ à la retraite

Avant la réception de ce document, vous aviez envisagé une date de départ à la retraite...



Près de 3 assurés sur 5 destinataires d'une EIG (58%) avaient envisagé une date de départ à la retraite avant la réception du document.

Une proportion très nettement à la hausse par rapport à 2010.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : lecteurs	72	64	74	82	65	42	66	79	75	59
Envisagé	55%	49%	70%	55%	59%	50%	59%	74%↑	72%↑	80%↑
Précisément	28%	40%	26%	22%	20%	18%	21%	37%	35%	47%
Approximativement	27%	10%	45%	33%	39%	32%	38%	37%	38%	33%
Pas envisagé du tout	45%↑	51%↑	30%	45%↑	41%	50%↑	41%	26%	28%	20%

Génération	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : lecteurs	208	178	136	156
Envisagé	66%↑	73%↑	39%	54%
Précisément	30%	47%↑	18%	26%
Approximativement	36%↑	26%	22%	28%
Pas envisagé du tout	34%	27%	61%↑	46%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

Logiquement, les générations plus âgées (57 ans et 60 ans) ont davantage déjà réfléchi à la question de la date de leur départ à la retraite.

ANNEXE 15 bis

→ Impact du document si date de départ envisagée

Q12 - Suite à la réception de ce document, vis-à-vis de votre date de départ à la retraite, vous diriez que les informations... (en assisté - une seule réponse possible)

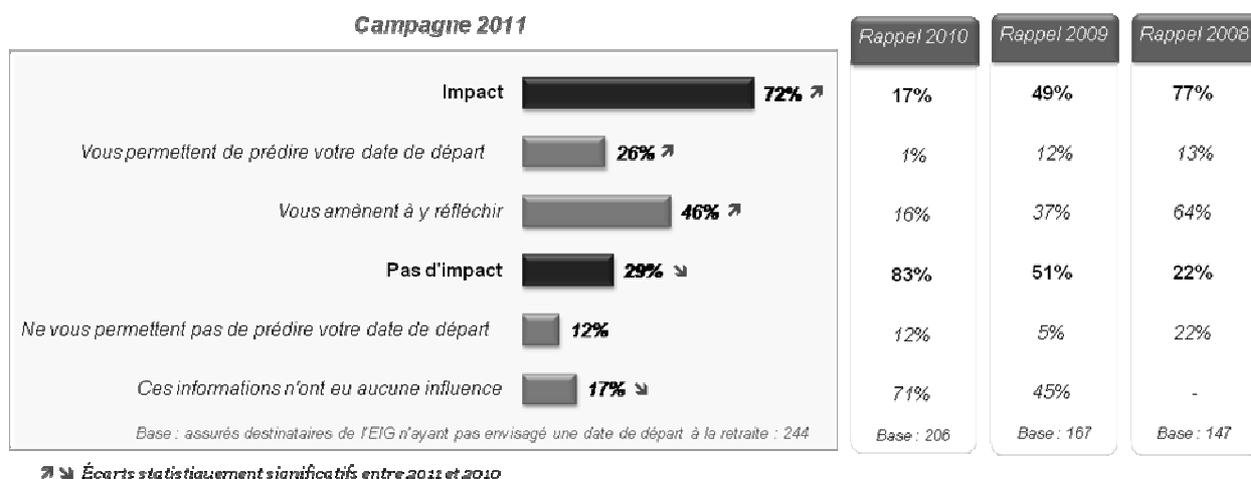


Logiquement, des résultats en nette hausse par rapport à 2010 (du fait de l'absence de l'estimation indicative dans les EIG en 2010).

↳ **Un retour aux tendances observées en 2009 : pour plus des 2/3 des assurés (68%), l'EIG a impacté d'une manière ou d'une autre la réflexion sur la date de départ.**

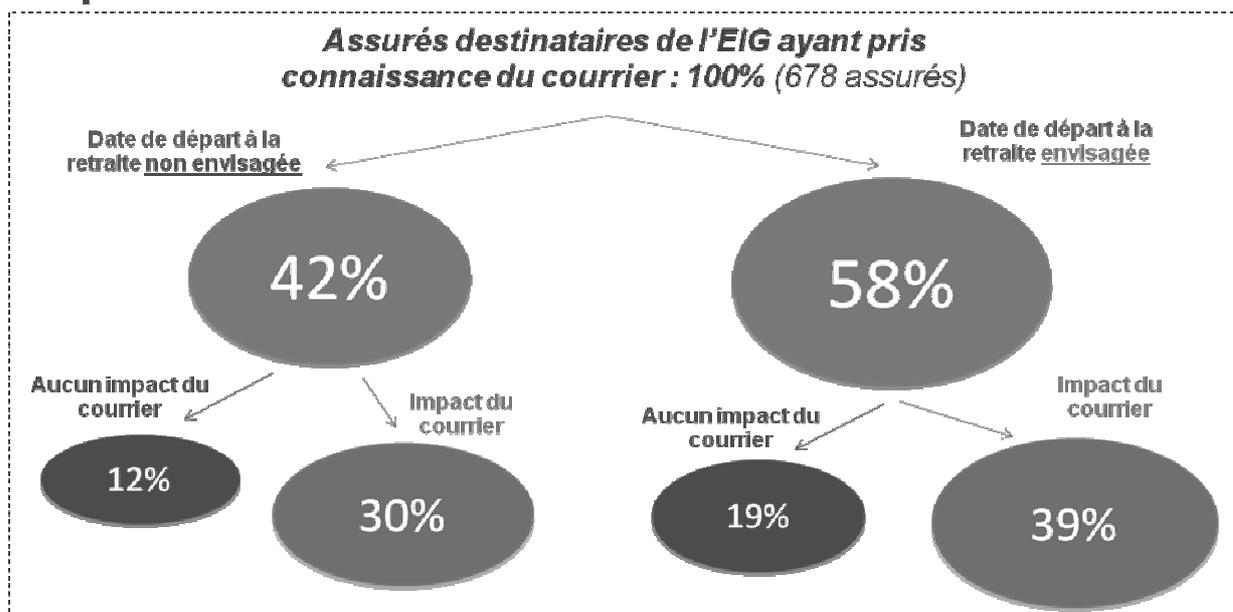
→ Impact du document si date de départ non envisagée

Q13 - Suite à la réception de ce document, vis-à-vis de votre date de départ à la retraite, vous diriez que les informations... (en assisté - une seule réponse possible)



- Un constat identique pour les assurés n'ayant pas déjà réfléchi à la question de la date de leur départ à la retraite :
- Un courrier très impactant qui incite à la réflexion
 - Un impact nettement plus fort en 2011, à l'image de la campagne 2008.

Bilan sur l'impact du courrier concernant la date de départ à la retraite

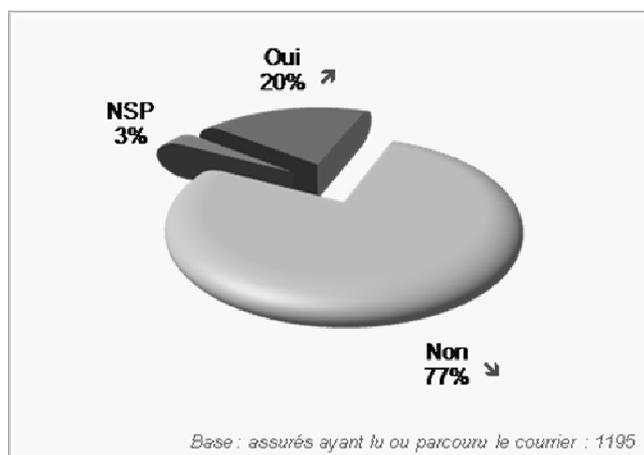


La confirmation d'un impact fort du courrier :
dans 69% des cas, l'EIG a alimenté la réflexion des assurés.
(22% en 2010 et 59% en 2009).

ANNEXE 16 Compréhension du courrier

Dans ce courrier, y a-t-il des éléments qui vous ont été difficiles à comprendre ?

Campagne 2011



	Rappel 2010	Rappel 2009
Oui	15%	16%
Non	84%	80%
NSP	1%	3%
	Base : 1187	Base : 1344

↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

1 assuré sur 5 (20%) a repéré des éléments difficiles à comprendre dans le courrier. Une proportion très clairement à la hausse en 2011.

🔍 Zoom sur les résultats 2011 selon les profils

Régime de retraite	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : lecteurs	121	101	128	136	118	98	112	139	127	115
Oui	19%	19%	18%	14%	13%	7%	23%	27%↑	28%↑	21%
Non	78%	78%	80%	82%	84%	89%	74%	72%	68%	79%
NSP	3%	3%	1%	4%	3%	4%	3%	1%	4%	1%

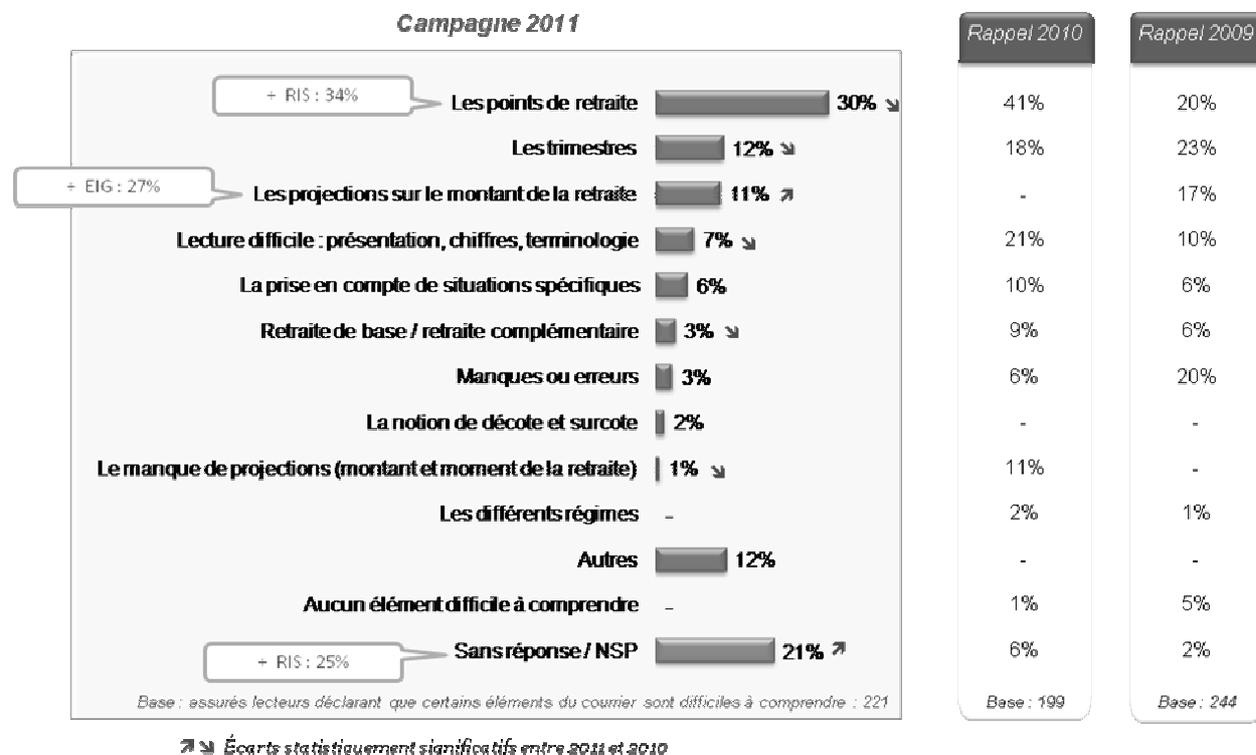
Génération	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : lecteurs	517	108	129	137	143	678	208	178	136	156
Oui	23%↑	23%	14%	26%↑	28%↑	16%	13%	30%↑	10%	17%
Non	74%	77%	79%	69%	71%	82%↑	86%↑	69%	89%↑	79%
NSP	4%	0%	7%	6%	2%	2%	1%	1%	1%	4%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

3 générations d'assurés sont davantage concernées par des difficultés de compréhension du document : les 45 ans (RIS), les 50 ans (RIS) et les 60 ans (EIG).

ANNEXE 17 Eléments difficiles à comprendre

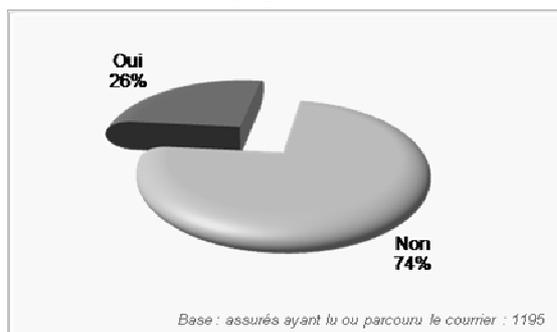
Les éléments difficiles à comprendre (pour 20% des lecteurs)...



ANNEXE 18 Réalité du besoin d'un entretien d'information

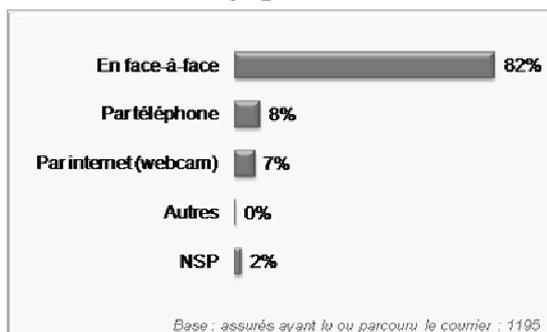
Q31 - Suite à la réception de ce courrier, aimeriez-vous réaliser un entretien d'information sur la retraite ?
(ne nen suggérer)

Campagne 2011



Q31B - Si vous deviez rencontrer votre organisme de retraite, préféreriez-vous que l'entretien se déroule...
(ne nen suggérer)

Campagne 2011



¼ des assurés se dit éventuellement intéressé pour réaliser un entretien d'informations sur la retraite...

... Avec une très nette préférence pour un entretien en face-à-face.

→ Besoin d'un entretien

↳ **Zoom sur les résultats 2011 selon les profils**

Régime de retraite

	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base : lecteurs	121	101	128	136	118	98	112	139	127	115
Oui	27%	20%	26%	31%	19%	23%	25%	20%	36%↑	29%
Non	73%	80%↑	74%	69%	81%↑	78%	76%	80%↑	64%	71%

Génération

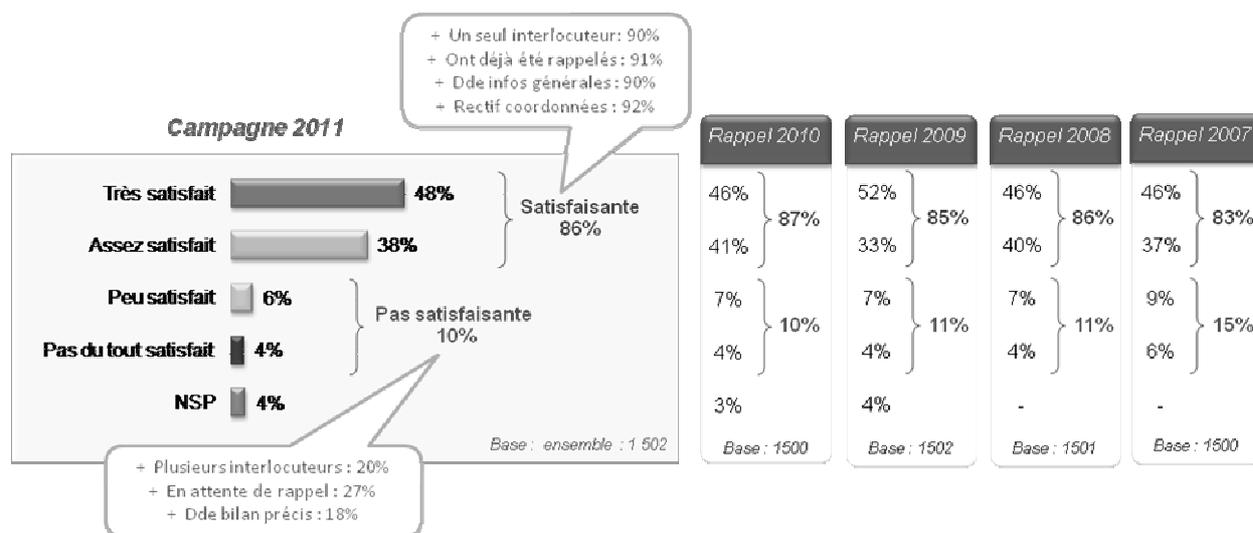
	RIS	1976 (35 ans)	1971 (40 ans)	1966 (45 ans)	1961 (50 ans)	EIG	1954 (57 ans)	1951 (60 ans)	1956 (55 ans)	1955 (56 ans)
Base : lecteurs	517	108	129	137	143	678	208	178	136	156
Oui	20%	11%	6%	24%	36%↑	34%↑	48%↑	28%	36%↑	21%
Non	80%↑	89%↑	94%↑	76%	64%	66%	52%	73%	64%	79%

↑↓ Écart statistiquement significatif par rapport aux autres cibles

GESTION DES RETOURS ET QUALITES DU CONTACT

ANNEXE 19 Satisfaction générale sur les contacts

Concernant ce ou ces contacts, d'une manière générale, vous diriez que vous êtes...



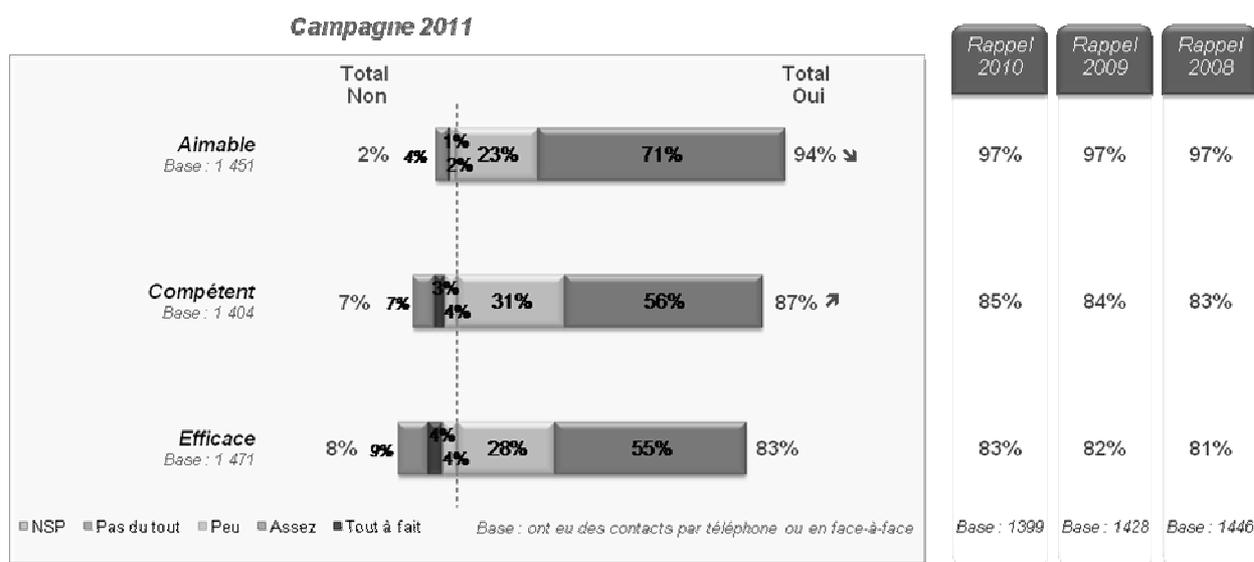
Des résultats identiques à 2010 :

⇒ Avec une satisfaction très nette des assurés sur la qualité globale des contacts avec le régime de retraite.

L'insatisfaction sur ces contacts est plus marquée chez les assurés ayant eu plusieurs interlocuteurs, en attente d'un rappel et ayant appelé pour faire un bilan précis.

ANNEXE 20 Perception de l' interlocuteur

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....

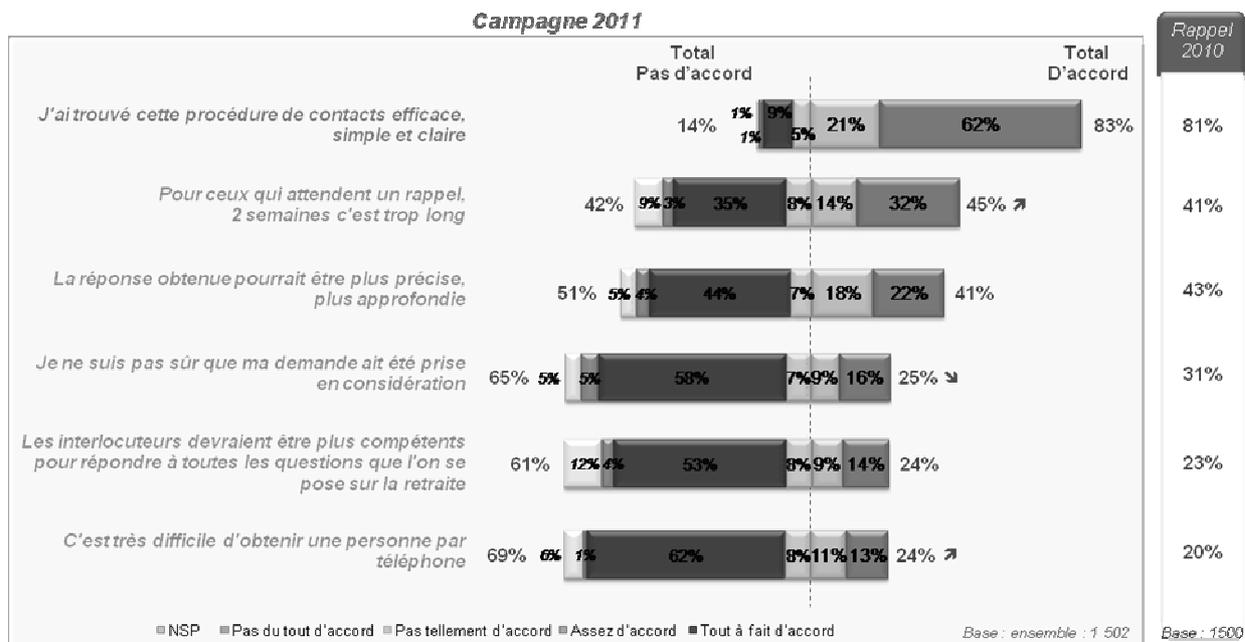


↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

**Un interlocuteur toujours très bien jugé sur les 3 dimensions.
Celui-ci est décrit comme tout à fait aimable, compétent et efficace.**

ANNEXE 21 Appréciation de la procédure de contact

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.



- Des résultats qui démontrent une expérience plutôt satisfaisante pour les assurés :

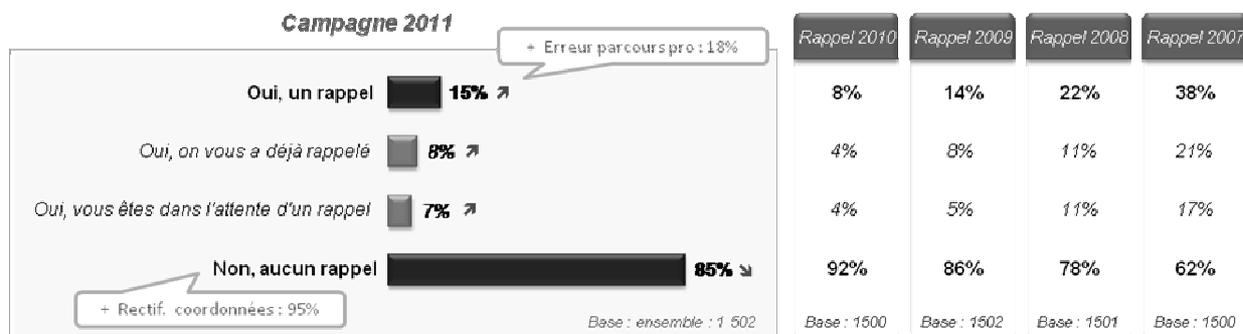
- La procédure est efficace, simple et claire
- La considération de la demande est reconnue
- Les interlocuteurs sont compétents pour répondre
- L'accessibilité des interlocuteurs est admise

- Aujourd'hui, les marges de progression se situent plutôt au niveau :

- Du délais de rappel
- De la précision de la réponse apportée

ANNEXE 22 Assurés faisant l'objet d'un rappel

Avez-vous été rappelé ou êtes-vous dans l'attente d'un rappel par l'un de vos organismes de retraite ?



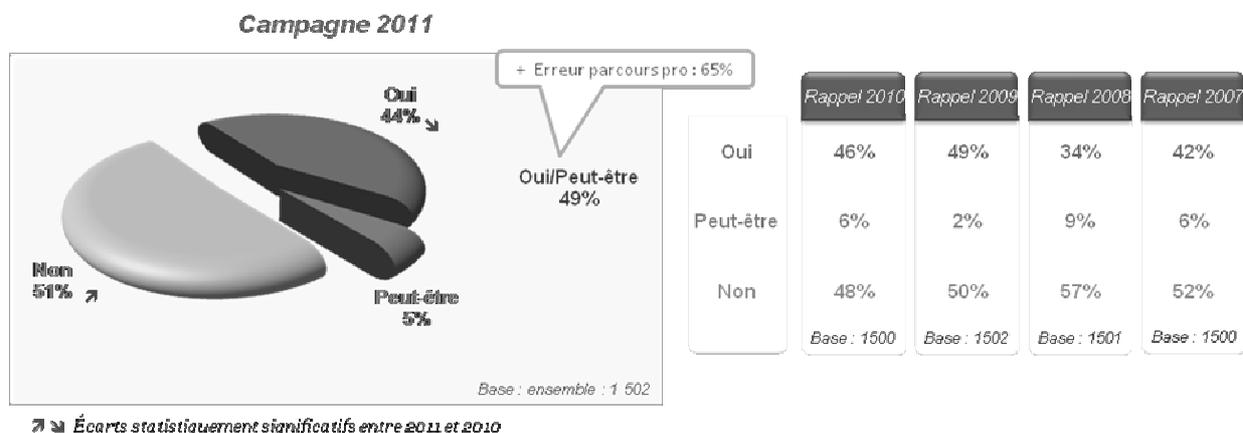
↗ ↘ Écarts statistiquement significatifs entre 2011 et 2010

15% des assurés étaient ou sont en attente d'un rappel.

Cette situation « moins confortable » pour les assurés a pratiquement doublé par rapport à 2010.

ANNEXE 23 Assurés en attente d'un document rectifié

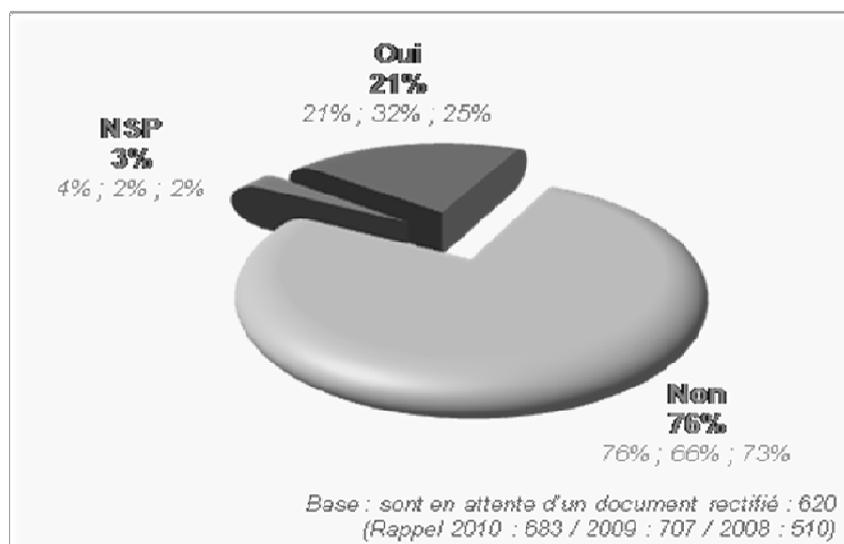
Suite à ces contacts, étiez-vous ou êtes-vous dans l'attente d'un document rectifié ?



Des résultats qui évoluent peu au fil des campagnes...

... En 2011, 44% des assurés étaient ou sont en attente d'un document rectifié.

Vous a-t-on indiqué un délai d'envoi de votre document rectifié ?



Des résultats identiques à 2010 :

76% des assurés n'ont aucune visibilité sur le délai de réception du document rectifié.

Un déficit à même de générer des interrogations et de l'inquiétude chez ces assurés.

ANNEXE 24 Evolution du taux de contact RIS et EIG 2007-2011
Nombre de documents expédiés

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	629 226	1 197 103	1 692 692	2 069 458	2 576 629
CCMSA	53 457	119 419	146 252	149 353	192 619
Agirc Arrco	417 353	1 036 828	1 455 133	1 790 782	2 191 211
RSI	65 388	157 534	211 670	246 795	296 394
SRE	95 480	209 427	281 718	341 978	423 258
CDC	113 104	180 164	281 327	342 924	594 137
Régimes Spéciaux	17 048	40 521	50 861	66 608	75 602
Professions Libérales	23 941	56 604	72 214	83 311	119 374
Total	1 414 997	2 997 600	4 191 867	5 091 209	6 469 224

Nombre de fiches contact

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	44 904	96 236	53 477	41 650	63 257
CCMSA	2 507	2 597	1 496	1 095	1 383
Agirc Arrco	39 883	76 810	69 683	56 854	70 427
RSI	997	1 262	1 140	1 005	1 209
SRE	14 311	19 724	24 346	24 563	31 330
CDC	5 705	3 646	3 668	3 843	11 772
Régimes Spéciaux	537	589	1 621	996	949
Professions Libérales	56	13	4	6	1
Total	108 900	200 877	155 435	130 012	180 328

Taux de contact

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	7,14%	8,04%	3,16%	2,01%	2,46%
CCMSA	4,69%	2,17%	1,02%	0,73%	0,72%
Arrco Agirc	9,56%	7,41%	4,79%	3,17%	3,21%
RSI	1,52%	0,80%	0,54%	0,41%	0,41%
SRE	14,99%	9,42%	8,64%	7,18%	7,40%
CDC	5,04%	2,02%	1,30%	1,12%	1,98%
Régimes Spéciaux	3,15%	1,45%	3,19%	1,50%	1,26%
Professions Libérales	0,23%	0,02%	0,01%	0,01%	0,00%
Total	7,70%	6,70%	3,71%	2,55%	2,79%

ANNEXE 24 bis Evolution du taux de contact EIG 2007-2011
Nombre d'EIG expédiées

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	307 728	529 671	594 519	612 731	1 099 706
CCMSA	26 041	60 014	63 019	58 837	103 739
Agirc Arrco	175 358	457 173	513 500	528 489	915 772
RSI	29 157	71 934	83 237	84 555	121 683
SRE	33 470	76 384	89 451	61 264	179 746
CDC	39 625	62 442	77 776	89 836	316 389
Régimes Spéciaux	1 961	7 461	9 899	17 511	21 558
Professions Libérales	10 948	27 105	28 370	30 228	65 020
Total	624 288	1 292 184	1 459 771	1 483 451	2 823 613

Nombre de fiches contact EIG

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2 011
CNAVTS	30 400	67 840	33 950	16 563	43 156
CCMSA	1 587	1 606	908	515	897
Arrco Agirc	32 530	60 935	49 091	33 175	46 131
RSI	765	977	739	563	769
SRE	6 622	10 998	11 859	11 030	20 050
CDC	3 285	2 087	1 809	1 735	9 003
Régimes Spéciaux	109	123	97	399	398
Professions Libérales	34	8	4	3	1
Total	75 332	144 574	98 457	63 983	120 405

Taux de contact EIG

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	9,88%	12,81%	5,71%	2,70%	3,92%
CCMSA	6,09%	2,68%	1,44%	0,88%	0,86%
Arrco Agirc	18,55%	13,33%	9,56%	6,28%	5,04%
RSI	2,62%	1,36%	0,89%	0,67%	0,63%
SRE	19,78%	14,40%	13,26%	18,00%	11,15%
CDC	8,29%	3,34%	2,33%	1,93%	2,85%
Régimes Spéciaux	5,56%	1,65%	0,98%	2,28%	1,85%
Professions Libérales	0,31%	0,03%	0,01%	0,01%	0,00%
Total	12,07%	11,19%	6,74%	4,31%	4,26%

ANNEXE 24 ter Evolution du taux de contact RIS 2007-2011
Nombre de RIS expédiés

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	321 498	667 432	1 098 173	1 456 727	1 476 923
CCMSA	27 416	59 405	83 233	90 516	88 880
Agirc Arrco	241 995	579 655	941 633	1 262 293	1 275 439
RSI	36 231	85 600	128 433	162 240	174 711
SRE	62 010	133 043	192 267	174 785	243 512
CDC	73 479	117 722	203 551	253 088	277 748
Régimes Spéciaux	15 087	33 060	40 962	49 097	50 963
Professions Libérales	12 993	29 499	43 844	53 083	57 435
Total	790 709	1 705 416	2 732 096	3 501 829	3 645 611

Nombre de fiches contact RIS

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2 011
CNAVTS	14 504	28 396	19 527	25 087	20 101
CCMSA	920	991	588	580	486
Arrco Agirc	7 353	15 875	20 592	23 679	24 296
RSI	232	285	401	442	440
SRE	7 689	8 726	12 487	13 533	11 280
CDC	2 420	1 559	1 859	2 108	2 769
Régimes Spéciaux	428	466	1 524	597	551
Professions Libérales	22	5	-	3	-
Total	33 568	56 303	56 978	66 029	59 923

Taux de contact RIS

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011
CNAVTS	4,51%	4,25%	1,78%	1,72%	1,36%
CCMSA	3,36%	1,67%	0,71%	0,64%	0,55%
Arrco Agirc	3,04%	2,74%	2,19%	1,88%	1,90%
RSI	0,64%	0,33%	0,31%	0,27%	0,25%
SRE	12,40%	6,56%	6,49%	7,74%	4,63%
CDC	3,29%	1,32%	0,91%	0,83%	1,00%
Régimes Spéciaux	2,84%	1,41%	3,72%	1,22%	1,08%
Professions Libérales	0,17%	0,02%	0,00%	0,01%	0,00%
Total	4,25%	3,30%	2,09%	1,89%	1,64%

ANNEXE 25 Détail taux de contact fonds CDC RIS et EIG 2011

Détail taux de contact ventilé par fonds CDC qui utilisent les fiches contact

	IRCANTEC	CNRACL	FSPOEIE	RAFP
EIG	22,00%	0,21%	0,53%	3,64%
RIS	47,54%	0,11%	1,44%	3,80%
Global	26,13%	0,15%	0,81%	3,66%

ANNEXE 26 Motifs des appels, 2011 et comparaison 2009- 2011

MOTIF DES APPELS 2011 (arrêté au 31 janvier 2012)

	RIS	EIG	Total
Désaccord sur le document	40,2%	31,8%	34,6%
Adresse erronée / absente / doc non envoyé	35,7%	28,9%	31,2%
Demandes d'informations complémentaires	14,0%	25,0%	21,3%
Demandes d'explications (feuillet/ synthèse)	7,4%	10,2%	9,3%
Autres demandes (feuillet vide/ absent, litige Insee, majoration)	2,7%	4,1%	3,6%

Motifs des appels. Comparaison 2009 / 2010/ 2011

	RIS 2009	RIS 2010	RIS 2011	EIG 2009	EIG 2010	EIG 2011	Total 2009	Total 2010	Total 2011
Désaccord sur le document	54,17%	49,97%	40,2%	43,48%	52,76%	31,8%	47,53%	51,25%	34,6%
Adresse erronée/ absente/ doc non envoyé	28,66%	32,71%	35,7%	30,48%	22,97%	28,9%	29,79%	28,23%	31,2%
Demande d'informations complémentaires	6,95%	9,47%	14,0%	11,07%	14,74%	25,0%	9,51%	11,89%	21,3%
Demande d'explications (feuillet/Synthèse)	6,63%	4,97%	7,4%	10,05%	6,44%	10,2%	8,76%	5,64%	9,3%
Autres demandes (feuillet vide/absent, litige Insee, majoration)	3,59%	2,88%	2,7%	4,91%	3,10%	4,1%	4,41%	2,98%	3,6%