

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 28 mai 2013 à 14 h 30
« Les Français et la retraite : résultats d'enquêtes récentes »

Document N°4
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Bilan de la campagne d'information 2012

Gip Info Retraite

Bilan

de la **campagne** 2012



La sixième campagne du droit à l'information a ouvert un nouveau cycle où, après une phase de montée en charge progressive, les envois systématiques entrent en phase "de croisière", ce qui n'exclut pas que la cible a continué à s'élargir avec l'envoi pour la première fois d'une estimation indicative globale (EIG) aux assurés âgés de 63 ans.

Ainsi, en 2012, 5 398 434 documents ont été adressés aux assurés nés en 1977, 1972, 1967, 1962, 1957, 1952 et 1949.

Les assurés de 60 et 63 ans recevaient leur deuxième EIG systématique (une première EIG avait été adressée aux assurés nés en 1952 en 2009 et aux assurés nés en 1949 en 2007). Les assurés nés en 1957 avaient pour leur part déjà reçu un relevé individuel de situation (RIS), en 2007.

Le droit à l'information sur la retraite s'inscrit ainsi de plus en plus dans le paysage des relations entre les assurés et leurs régimes de retraite : en 2013, quatre générations d'assurés destinataires d'un document du droit à l'information en auront déjà reçu un ; à partir de 2015, hormis les assurés de 35 ans qui recevront pour la première fois un RIS systématique, les autres assurés visés chaque année par le droit à l'information auront déjà reçu un document.

Cette année, la campagne s'est déroulée sans incident majeur après deux années de fortes turbulences, et le rattrapage des envois non effectués en 2010 et 2011 a pu se réaliser en 2012.

Par rapport à la cible, 89,7 % des documents ont été transmis. 94,7 % des RIS ont été envoyés, avec une grande stabilité par rapport à 2011, où 94,9 % des RIS avaient été envoyés. Le taux de transmission a été plus faible pour les EIG, avec 80,7 % des EIG transmises. Les difficultés liées à la liquidation des droits, qui s'accroissent avec le traitement de générations plus âgées, expliquent une part importante des défauts de composition des EIG,

alors que l'absence d'adresse reste la cause de non transmission de 6 % des documents dans leur ensemble (20 % des EIG destinées aux assurés de 63 ans ne sont pas transmises faute d'adresse).

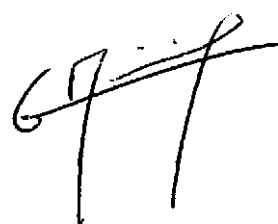
Si on a détecté cette année un nombre important d'EIG dégradées (sans estimations de montants), la satisfaction des assurés reste très forte, la réassurance des assurés concernant le lien établi avec leurs régimes en étant le moteur principal.

En parallèle, en 2012, les trois nouveaux services du droit à l'information sur la retraite créés par la loi du 9 novembre 2010 ont été mis en œuvre :

- 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.

La troisième étape du droit à l'information, qui permettra aux assurés d'obtenir une évaluation du montant de leur retraite en temps réel, est en préparation.

Le Président du Conseil d'administration



Gérard MENEROUD

Bilan

de la campagne 2012

E
R
I
A
M
M
O
S

I - 2012, une campagne sans incident majeur dans un contexte d'évolution du service public du droit à l'information sur la retraite.....	6
A - Une campagne bien rodée, qui a touché pour la première fois les assurés de plus de 60 ans	6
1 - L'envoi pour la première fois d'une estimation indicative globale aux assurés de plus de 60 ans	
2 - Une solution provisoire adoptée en 2012 pour les EIG mixtes, envoyées aux assurés du service des pensions de la Banque de France et de la CRPCEN	
3 - L'envoi d'une EIG aux assurés qui ont partiellement liquidé leurs droits à retraite a mieux fonctionné qu'en 2011, mais continue à poser des difficultés	
B - Une grande disparité dans la transmission et la complétude des documents en fonction des générations.	8
1 - Les assurés cible de la campagne sont identifiés après mise à jour de l'annuaire à l'issue de la collecte	
2 - Un taux de couverture des EIG qui traduit notamment des difficultés liées à la liquidation	
2.1 - Evolution du taux de couverture de 2007 à 2012	
3 - L'obtention et la qualité des adresses reste un chantier prioritaire	
3.1 Documents non transmis faute d'adresse	
3.2 Des "Plis non distribuables" (PND) mieux mesurés et toujours trop nombreux	
4 - Les caractéristiques de la campagne ont eu des répercussions sur la complétude des EIG	
4.1 - Les feuillets vides en progression	
4.2 - Un taux de dégradation (défaut d'estimation) important des EIG	
C - La répartition des envois suit globalement le nombre de cotisants	10
1 - La charge d'envoi par organisme est proportionnelle au nombre de cotisants	
2 - Le taux de présence des organismes dans les documents reflète le parcours des assurés	
3 - Le taux d'expédition des organismes varie selon le rattachement des assurés	
D - Les impacts réciproques de la campagne systématique et des nouveaux services du droit à l'information sont encore marginaux.	11
II - Des assurés toujours satisfaits par la démarche.....	12
A - Une adhésion forte à la démarche d'envoi systématique	12
1 - La démarche est très utile et appréciée en tant que telle	
2 - Un taux de lecture en progression	
3 - Une appréhension factuelle et pratique du document	
4 - Une bonne compréhension générale du document	
5 - Un document très apprécié	
B - L'impact du document	14
1 - Un document qui incite à réfléchir	
2 - Un niveau d'information qui peut être amélioré	
3 - Une prise de contact qui évolue	
III Des contacts qui peuvent s'améliorer.....	15
A Baisse du taux de contact	15
1 - Moins de fiches contact liées aux documents de la campagne systématique	
2 - Les destinataires d'une EIG contactent plus leurs organismes que les destinataires d'un RIS	



3 - Les assurés appellent pour trois motifs principaux

4 - L'entretien information retraite fait une apparition timide dans les motifs d'appels

B - Un manque de suivi dans la procédure de contact qui nuit à la satisfaction des assurés 16

IV ANNEXES	18
ANNEXE 1 Documents transmis et causes de non transmission en 2012	19
ANNEXE 2 Causes de non transmission par génération campagne 2012	20
ANNEXE 2 Causes de non transmission par génération campagne 2012 (suite)	21
ANNEXE 2 bis Causes de non transmission par génération campagne 2012 et comparaison 2011/2012	22
ANNEXE 2 ter Liquidés partiels confirmés par génération EIG campagne 2012	23
ANNEXE 3 Evolution des envois de 2007 à 2012	24
ANNEXE 3 bis Evolution des envois d'EIG de 2007 à 2012	25
ANNEXE 3 ter Evolution des envois de RIS de 2007 à 2012	26
ANNEXE 4 Pilote 1	27
ANNEXE 5 Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition et poids des PND	28
ANNEXE 5 bis Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition et poids des PND	29
ANNEXE 5 ter Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition et poids des PND	30
ANNEXE 6 Satisfaction concernant la démarche	31
ANNEXE 7 Satisfaction concernant le rythme d'envoi	32
ANNEXE 8 Satisfaction concernant le support du document	33
ANNEXE 9 Lecture du document	34
ANNEXE 10 Perception du document	35
ANNEXE 11 Vérification du document	36
ANNEXE 12 Compréhension du document	37
ANNEXE 13 Clarté des estimations	38
ANNEXE 14 Satisfaction à l'égard du document	39
ANNEXE 15 Impact du document	40
ANNEXE 16 Niveau d'information sur la retraite	41
ANNEXE 17 Prise de contact déclarée et motif	42
ANNEXE 18 Evolution du taux de contact RIS et EIG 2007-2012	43
ANNEXE 18 bis Evolution du taux de contact EIG 2007-2012	44
ANNEXE 18 ter Evolution du taux de contact RIS 2007-2012	45
ANNEXE 19 Satisfaction liée à la procédure de contact	46
ANNEXE 20 Perception de l'interlocuteur	47
ANNEXE 21 Contacts nécessaires pour l'obtention d'une réponse	48
ANNEXE 22 Information apportée aux assurés dans l'attente d'une réponse	49
ANNEXE 23 Information apportée sur les délais de rappel	50
ANNEXE 24 Appréciation de chacun des aspects de la procédure de contact	51
ANNEXE 25 Importance des critères dans la satisfaction globale	52

I - 2012, UNE CAMPAGNE SANS INCIDENT MAJEUR DANS UN CONTEXTE D'ÉVOLUTION DU SERVICE PUBLIC DU DROIT À L'INFORMATION SUR LA RETRAITE

Cette sixième campagne qui s'annonçait difficile après une phase de tests ardue, a finalement démontré la maîtrise par les régimes et les opérateurs du Gip Info Retraite des opérations nécessaires à la composition des documents du droit à l'information.

Pour cette campagne, les documents ont été enrichis d'informations nouvelles :

- Les signalements mono-régimes ont été mis en œuvre par certains régimes sur les RIS à 45 ans ;
- Un message d'alerte relatif au minimum contributif a été inséré dans le tableau de synthèse de l'EIG, en fonction du ou des régimes concernés ;
- Une solution provisoire a été mise en œuvre pour le calcul de la surcote lorsque l'EIG est envoyée après que l'assuré a atteint le taux plein.

Cependant, la complexité accrue des règles et des situations prises en compte a des conséquences sur la transmission et la complétude des documents.

De manière parallèle et articulée, 2012 a vu se mettre en place les services du droit à l'information créés par la loi du 9 novembre 2010 : envoi d'un document d'information aux nouveaux assurés, possibilité d'un entretien information retraite à partir de 45 ans et possibilité d'obtenir un relevé de situation individuelle en ligne.

A - UNE CAMPAGNE BIEN RODÉE, QUI A TOUCHÉ POUR LA PREMIÈRE FOIS LES ASSURÉS DE PLUS DE 60 ANS

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. Notons en outre que les assurés de 60 et 63 ans recevaient en 2012 leur deuxième EIG, la qualité des NIR de ces générations ayant été par conséquent préalablement renforcée.

La qualité de l'identification n'a pourtant pas empêché les difficultés spécifiques aux générations 49 et 52, liées en particulier aux liquidations partielles ou liquidations en cours.

Des EIG mixtes, mono et multi régimes, ont été envoyées en 2012 pour la première fois, avant la mise en place des EIG liquidables avant 60/62 ans en 2013.

1 - L'envoi pour la première fois d'une estimation indicative globale aux assurés de plus de 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 (pour la première fois) et un RIS adressé aux assurés de 35, 40, 45 et 50 ans.

En 2012, sept générations ont été traitées. Une EIG a été transmise aux assurés de 55, 60 et 63 ans. Les assurés de 60 et 63 ans recevaient leur deuxième EIG systématique (une première EIG avait été adressée aux assurés nés en 52 en 2009 et aux assurés nés en 49 en 2007). Les assurés nés en 57 avaient pour leur part déjà reçu un RIS, en 2007. Un RIS a été transmis aux assurés de 35, 40, 45 et 50 ans (*annexe 1*).

Par ailleurs, une opération de rattrapage des EIG retirées en 2011 a permis de retraiter les EIG destinées aux personnes pour lesquelles une incohérence sur les informations de liquidation avait été détectée, ou qui avaient été

retirées par les régimes pour liquidation en cours, ou encore les EIG pour les invalides et les chômeurs dont les estimations étaient erronées en 2011 (générations 1951, 54, 55 et 56).

Au titre de la campagne 2012, 5 398 434 documents ont été transmis (6 448 616 en 2011) :

282 832 aux assurés nés en 1949 ;

626 000 aux assurés nés en 1952 ;

837 646 aux assurés nés en 1957 ;

Soit 1 746 478 EIG (2 800 229 en 2011) ;

895 478 aux assurés nés en 1962 ;

919 261 aux assurés nés en 1967 ;

974 715 aux assurés nés en 1972 ;

862 502 aux assurés nés en 1977 ;

Soit 3 651 956 RIS (3 648 387 en 2011).

2 - Une solution provisoire adoptée en 2012 pour les EIG mixtes, envoyées aux assurés du service des pensions de la Banque de France et de la CRPCEN

Avant la mise en place d'une solution pérenne pour l'envoi des EIG liquidables avant 60/62 ans en 2013, le service des pensions de la Banque de France et la CRPCEN ont pu, grâce à une solution mise en place spécifiquement en 2012, adresser aux assurés concernés une EIG mixte, mono ou multi-régime.

L'EIG mixte désigne une EIG dans laquelle cohabitent des données de régimes pour lesquels l'âge de départ glisse de 60 à 62 ans et celles de régimes pour lesquels l'âge de départ est pour l'instant stabilisé à 60 ans.

Un dysfonctionnement a été détecté à la fin du mois d'octobre dans le traitement des assurés devant recevoir une EIG "mixte" et étant en situation d'invalidité ou de chômage. Des montants ont été affichés à tort dans les colonnes 60 et 61 ans. 400 EIG présentant cette anomalie avaient déjà été envoyées lors de la détection de l'incident, 570 EIG restaient à composer et ont été bloquées. Les régimes concernés ont été informés et ont apporté les précisions nécessaires aux assurés.

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). En 2012, cette population a reçu une EIG dégradée.

3 - L'envoi d'une EIG aux assurés qui ont partiellement liquidé leurs droits à retraite a mieux fonctionné qu'en 2011, mais continue à poser des difficultés

En 2011, les assurés qui avaient partiellement liquidé leurs droits à retraite recevaient pour la première fois une EIG. Cette extension avait néanmoins entraîné des difficultés pour les régimes : 3,4 % des EIG non composées correspondaient 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.

En 2012, avec l'envoi d'une EIG aux assurés de 60 et 63 ans, le phénomène s'est accru : 5,7 % des EIG ont été non composées pour cause de liquidation totale ou partielle des droits à retraite (incohérence RC2/RC3, liquidé dans les régimes ayant répondu, liquidation en cours).

Les assurés qui ont partiellement liquidé leurs droits à retraite et qui ont reçu une EIG représentent 7,4 % des EIG envoyées en 2012 (ils étaient 4,07 % en 2011) (*annexe 2 ter*). 7 % des assurés de 60 ans (11,37 % en 2011) et 27 % des assurés de 63 ans qui ont reçu une EIG avaient partiellement liquidé leurs droits à retraite.

Les assurés bénéficiant d'une liquidation partielle de leurs droits n'avaient 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 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.



L'opération de rattrapage menée en 2012 sur la campagne 2011 concernait notamment des EIG retirées pour des motifs liés à la liquidation, qui se sont logiquement avérées majoritairement liquidées en 2012. Ces retraits concernaient 3,4 % des EIG en 2011 et 5,7 % des EIG en 2012. (*annexe 4*).

B - UNE GRANDE DISPARITÉ DANS LA TRANSMISSION ET LA COMPLÉTUDE DES DOCUMENTS EN FONCTION DES GÉNÉRATIONS.

Au total la campagne 2012 a permis de dégager une cible de 3 856 151 RIS et 2 164 101 EIG. Sur les 6 020 252 documents traités, 5 398 434 ont été transmis (3 651 956 RIS et 1 746 478 EIG) ce qui donne un total de 89,7 % de documents transmis après correction de la cible par retrait des assurés décédés et déclarés totalement liquidés au moment de la collecte. (*annexe 1*).

En 2011, 88,6 % des documents avaient été transmis (94,9 % des RIS et 81,5 % des EIG) (*annexe 2 bis*).

En 2012, sur l'ensemble des RIS inclus dans la cible, 94,7 % ont été transmis, avec un taux de transmission diminuant avec l'âge, directement lié aux adresses : le défaut d'adresse concerne 2,7 % des RIS génération 1977, 5,8 % pour la génération 62.

80,7 % des EIG ont été transmises aux assurés inclus dans la cible. Des écarts importants sont constatés entre les trois générations traitées : 91,2 % d'EIG ont été transmises pour la génération 57 ; 78 % pour la génération 52 après pilote correctif et 63,8 % pour la génération 49 (*annexe 2*).

1 - Les assurés cible de la campagne sont identifiés après mise à jour de l'annuaire à l'issue de la collecte

Depuis 2011, les assurés présents à l'annuaire en début de collecte qui se révèlent, à l'issue des opérations de collecte, avoir liquidé leurs droits auprès de tous les régimes, sont exclus de la cible, de même que les assurés décédés au cours de la campagne.

L'utilisation de la collecte pour mettre à jour l'annuaire est aujourd'hui une pratique relativement étendue (ainsi 17,8 % des assurés sélectionnés pour la campagne ont été déclarés "liquidés" à l'issue de la collecte). Cette utilisation n'est pas sans conséquence sur la qualité des documents : pour les régimes qui ont délégué au SNGC la réponse au collecteur pour leurs assurés liquidés (dont ils ne conservent pas les données), si l'annuaire n'est pas à jour avant la collecte, l'information relative à la liquidation se perd, ce qui entraîne *in fine* une dégradation de l'EIG.

2 - Un taux de couverture des EIG qui traduit notamment des difficultés liées à la liquidation

Le poids des liquidés et liquidations en cours explique en partie les défauts de composition d'EIG qui touchent les générations 49 et 52 (*annexe 2*).

Les assurés nés en 49 qui ont liquidé tous leurs droits n'ont pas fait partie de la collecte, ou ont été écartés de la cible lors de la collecte. Néanmoins, pour cette génération, l'"absence de données pour tous les régimes" (absence de réponse ou de feuillet, feuillet vide) touche 8,5 % des EIG, alors que ce motif de non-composition ne touche qu'1,5 % des EIG des assurés nés en 1952. Sur la globalité des EIG, les "absences de données" entraînant la non-transmission du document ont doublé en 2012, passant de 1,2 à 2,4 %.

En revanche, 12,2 % des EIG destinées aux assurés nés en 52 ne sont pas composées pour une cause directement en lien avec la liquidation (liquidés partiels, liquidés auprès de tous les régimes ayant répondu, liquidation en cours), alors que "seulement" 4,8 % des EIG destinées aux assurés nés en 49 sont affectées par ce motif, et 0,4 % pour les assurés nés en 1957.

Les "veto documents" demandés par les régimes, qui atteignaient 2,7 % pour les EIG en 2011, ont diminué à 0,8 % en 2012 après pilote correctif.

Pour la génération 57 qui n'a pas rencontré ces difficultés, 91,2 % des EIG ont été transmises, et seulement 2,9 % non composées. L'absence de transmission s'explique par le défaut d'adresse, phénomène qui s'accroît pour les générations plus âgées (voir *infra*).

2.1 - Evolution du taux de couverture de 2007 à 2012

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 est descendu à 88,6 %. En 2012, il est remonté à 89,7 % grâce au poids relatif des RIS qui a augmenté (*annexe 3, 3 bis, 3 ter*).

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 figurait seul, mais également ceux dont la durée d'assurance totale était inférieure à huit trimestres ou supérieure à cent-cinquante pour les RIS, ou deux cents pour les EIG. Les documents ainsi retenus représentaient presque 10 % de l'effectif total.

En 2011, la cible des bénéficiaires du droit à l'information a été élargie aux assurés de 60 ans et plus et aux liquidés partiels, ce qui s'est traduit par des difficultés rencontrées par les régimes pour répondre correctement aux collecteurs et *in fine* par des défauts de composition. Parallèlement, la cible statistique des assurés concernés a été redressée, en écartant les assurés totalement liquidés à l'issue de la collecte. Le taux de transmission des EIG était ainsi mesuré à 81,5 %.

En 2012, le taux de transmission des EIG a légèrement diminué, à 80,7 %, pour les mêmes causes qu'en 2011, accentuées par le poids relatif des générations de 60 ans et plus.

3 - L'obtention et la qualité des adresses reste un chantier prioritaire

3.1 Documents non transmis faute d'adresse

L'absence d'adresse a entraîné la non-transmission de 6 % des documents (4,9 % en 2011).

Cette détérioration dans l'obtention des adresses influe directement sur le traitement des assurés plus âgés : ainsi 8,9 % des EIG n'ont pas été transmises faute d'adresse (5,9 % en 2011). Parmi elles, 20,2 % des EIG destinées aux assurés cibles de 63 ans n'ont pas été transmises faute d'adresse, 7,1 % pour les assurés de 60 ans, 5,9 % pour les assurés de 55 ans.

Sur l'ensemble des documents traités, le phénomène d'une absence d'adresse croissant à mesure du vieillissement des générations se poursuit pour les RIS. Il était déjà observé en 2011. Ainsi, 5,8 % des RIS destinés à la génération 62 n'ont pas été transmis faute d'adresse, alors que seulement 2,7 % des assurés nés en 77 ont été affectés par ce défaut d'adresse.

Sur la globalité des courriers envoyés, le taux d'absence d'adresse était de 5,3 % en 2007 (nombreuses rétentions prudentielles avant même que ne se pose la question de l'adresse), 8,48 % en 2008, 5,2 % en 2009, 4,9 % en 2010, 5% en 2011 (*annexe 2 bis*).

3.2 Des "Plis non distribuables" (PND) mieux mesurés et toujours trop nombreux

Les PND sont mesurés à travers les fiches contact spécifiques créées par les régimes qui utilisent le dispositif.

Au 31 décembre 2012, 7,5 % des documents adressés dans le cadre de la campagne systématique avaient été retournés par la Poste ; à titre de comparaison, 3,5 % des courriers avaient été retournés en PND lors de la campagne 2011, 9 % en 2010, 7,38 % pour la campagne systématique précédente, et 6,35 % pour celle de 2008.

Comme en 2011, on observe que le traitement de générations de plus en plus jeunes, moins sédentaires, dont l'adresse est moins fiable entraîne un accroissement du taux de PND (11,3 % pour les assurés de 35 ans au 31 décembre 2012), alors même que l'obtention d'une adresse pour l'envoi des documents suit la courbe inverse.

On a donc des adresses plus difficiles à obtenir, mais plus fiables, pour les générations les plus âgées. La forte proportion de PND pour les générations destinataires d'un RIS entraîne une aggravation du taux de PND par rapport à l'année dernière (*annexes 5, 5bis et 5ter*).

PND par génération :

	1949	1952	1957	1962	1967	1972	1977
Poids des PND par rapport aux documents envoyés	6,3 %	6 %	6,5 %	6,7%	8,1%	9,1%	11,3 %

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

4.1 - Les feuillets vides en progression

La proportion de documents comportant au moins un feuillet vide continue sa progression : elle renoue ainsi en 2012 avec la proportion observée en 2007, après une stabilisation à un niveau bas et une hausse observée dès 2011 (9,7 % en 2007, 2,6 % en 2008, 2,4 % en 2009, 2,5 % en 2010, 7,3 % en 2011, 9,3 % en 2012). La progression est particulièrement nette pour les EIG (3 % en 2010, 10,6% en 2011, 16,5 % en 2012), les assurés de 60 ans et, encore plus, de 63 ans, étant les principaux concernés.

Un feuillet vide émis par un régime de base entraîne automatiquement une dégradation de l'EIG.



4.2 - Un taux de dégradation (défaut d'estimation) important des EIG

Parmi les EIG transmises, sur les 1 746 478 (avec pilote corrective), 20,2 % ont été dégradées.

Les principales causes de dégradation des EIG sont l'absence de prolongation (38 %), un feuillet vide ou une absence de réponse (38 %). 10 % des cas sont dus à une estimation non fournie par un des régimes de base hors les cas fonctionnellement prévus (liquidés partiels ou invalides sans estimation) et les 11 % restants sont liés à une incohérence de DAT (*annexe 2*).

On retrouve ainsi en 2012 un taux de dégradation des EIG comparable à 2007 (21,7 % d'EIG dégradées), après une amélioration progressive de la qualité des documents jusqu'en 2011 (exceptée la dégradation de la totalité des EIG opérée en 2010). En 2011, la proportion d'EIG dégradées était comparable à cette année, mais la mesure statistique du phénomène s'est améliorée en 2012 (*annexe 2bis*).

Les EIG pour lesquelles le régime complémentaire n'a pu fournir d'estimation atteignent 3,1 % (2,1 % en 2011), sans qu'on puisse mesurer si des estimations non fournies correspondent à une liquidation dans le régime complémentaire.

C - LA RÉPARTITION DES ENVOIS SUIT GLOBALEMENT LE NOMBRE DE COTISANTS

La collecte sur l'état de l'annuaire a été effectuée le 13 juillet 2012, avec des appels de données à partir du 16 juillet. Un seul type d'échange a été programmé par régime pour les relevés de situation individuelle, avec une date butoir le 17 août. Pour les estimations indicatives globales, la première phase de prolongation de durée d'activité, qui permet de projeter une durée d'assurance totale et implique les régimes de base, a duré jusqu'au 9 août. La deuxième phase, qui implique tous les régimes pour les données carrières et le calcul des estimations, a commencé le 20 juillet pour certains assurés, avec une date butoir au 6 septembre. Les opérations de fin de collecte, de consolidation et de publication des documents se sont déroulées à la suite des dates butoir, puis a pu commencer la production des documents, par sous-cohortes déterminées en fonction du mois de naissance et du type de document, en commençant par les relevés de situation individuelle au début du mois de septembre, puis en alternant estimations et relevés, jusqu'en novembre. Les remises en poste se sont étendues du 6 septembre au 23 novembre, les envois se sont poursuivis jusqu'au début du mois de décembre.

Le calendrier de campagne a été respecté en 2012, avec un envoi des documents qui s'est étalé sur 3 mois, de septembre à décembre.

Les effectifs à traiter lors de la campagne 2012 ont diminué de 20 % par rapport à la campagne 2011, pour atteindre presque 5 millions et demi d'assurés, avec une génération en moins par rapport à l'année dernière.

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 les régimes qui affilient simultanément les mêmes personnes se répartissent la charge d'envoi suivant un algorithme qui tient compte du mois de naissance de l'assuré.

Depuis 2012, l'Ircantec est pleinement intégrée aux règles de répartition des expéditions de documents.

La Cnav et les régimes Agirc et Arrco ont supporté la charge d'envoi la plus lourde (un peu moins de 75 %) et respectivement 36,5 % et 37,2 % chacune. Cette charge d'envoi s'est équilibrée par rapport à 2011, où la Cnav avait supporté 39,8 % et les régimes Agirc et Arrco, 33,8 %.

Tous les autres organismes ont traité des volumes de courriers inférieurs au dixième du total envoyé (*annexe 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 33,9 %, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) avec un taux de 23 %, 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 8,1 % pour les fonctionnaires territoriaux et hospitaliers. (*annexe 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 10,1 % des documents auxquels elle a été associée alors que le régime des fonctionnaires d'État a expédié 76,2 % des documents auxquels il a participé et celui des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers 80,5 %. Ces taux sont comparables à ceux de 2011, année où le RAFP est devenu régime expéditeur (*annexe 5*).

D - LES IMPACTS RÉCIPROQUES DE LA CAMPAGNE SYSTÉMATIQUE ET DES NOUVEAUX SERVICES DU DROIT À L'INFORMATION SONT ENCORE MARGINAUX.

Les assurés de 45 ans destinataires d'un RIS ont été informés spécifiquement en 2012 de la possibilité de demander un entretien information retraite. Cette information a eu une incidence limitée, même si l'envoi de ces RIS en fin de campagne réduit la mesure qui en est faite. On note en revanche que la réception d'une EIG est un déclencheur de demande d'entretien information retraite ; alors qu'une part importante des demandes d'entretien est par ailleurs liée à un RIS/e, soit qu'il ait été demandé pour préparer l'entretien, soit que sa réception déclenche le besoin d'un entretien information retraite (*cf. le bilan d'évaluation des nouveaux services du droit à l'information en 2012*).

Pour les besoins de la collecte, l'ensemble des demandes de RIS/e a été techniquement bloqué du 2 au 12 juillet. Cette interruption sera réduite en 2013. A partir de 2014, des règles de priorité seront établies entre les documents, de façon à articuler les campagnes systématiques et les services à la demande du droit à l'information.

On note une recrudescence des demandes de RIS/e par les générations de la campagne, l'intérêt des assurés internautes ayant été suscité et sans doute aussi pour vérifier la prise en compte des rectifications demandées.

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 2012¹ s'appuie sur un questionnaire remanié qui, tout en permettant une comparaison avec les années précédentes, s'est efforcé de détailler les causes des "poches d'insatisfaction" détectées les années précédentes lors de la deuxième enquête (assurés ayant contacté leur organisme), en vue de leur amélioration.

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.

Il faut souligner que la satisfaction reste, en 2012 comme les années précédentes, à un niveau extrêmement élevé, les marges de progression se situant dans la recherche de l'excellence.

Les moteurs de cette satisfaction ont été analysés en 2012 (voir rapports complets sur la satisfaction des assurés pour la campagne systématique 2012).

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 2012, la satisfaction des assurés de 63 ans, souvent déjà parfaitement informés ou même engagés dans un processus de liquidation, présente logiquement des spécificités. Les assurés de 45 ans, pourtant cible privilégiée du droit à l'information en 2012 avec la mise en œuvre de l'entretien information retraite, montrent une baisse d'intérêt sensible face à la retraite.

A - UNE ADHÉSION FORTE À LA DÉMARCHE D'ENVOI SYSTÉMATIQUE

La campagne 2012 s'inscrit dans la continuité des campagnes précédentes, avec une satisfaction toujours très élevée des assurés.

1 - La démarche est très utile et appréciée en tant que telle

Les assurés sont pleinement convaincus de l'utilité de la démarche et l'adhésion à l'envoi systématique est très élevée, avec une progression dans l'intensité de l'utilité de la démarche perçue par les assurés : 54 % la jugent très utile, contre 49 % en 2011.

La proportion d'assurés jugeant la démarche peu ou pas du tout utile est stable, à 8 %.

On note une adhésion très forte des assurés de 40 ans (100 % la jugent utile, 61 % très utile) alors qu'un certain désintérêt apparaît chez les assurés de 45 ans : ils sont toujours 94 % à juger la démarche globalement utile, mais seuls 38 % la jugent très utile. Le regain d'intérêt est net pour les assurés de 50 ans, qui jugent la démarche très utile à 67 % (le taux le plus élevé toutes générations confondues).

Chez les destinataires d'EIG, qui restent moins enthousiastes, on note néanmoins également une hausse de la perception du document comme très utile (55 % contre 44 % en 2011). L'adhésion des assurés de 55 ans est très forte, à 97 %, alors même que 30 % des assurés de 63 ans ne considèrent pas la démarche utile.

Cette perception amoindrie de l'utilité de la démarche par les destinataires d'EIG les plus âgés 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 connaissaient bon nombre des informations qui leur ont été communiquées (*annexe 6*).

Le rythme d'envoi est jugé adapté par $\frac{3}{4}$ des assurés, même s'ils sont plus nombreux en 2012 à considérer que le document devrait être envoyé plus souvent (20 % contre 14 % en 2011). Les artisans-commerçants et professions libérales, qui jugeaient le document "très utile" sont également ceux qui souhaiteraient le recevoir plus souvent (*annexe 7*).

Le support papier est plebiscité par l'ensemble des assurés, quel que soit leur âge. Au contraire de ce que l'on pourrait imaginer, les destinataires de RIS sont plus attachés au papier (85 %, et même 88 % pour les 35 ans) que les destinataires d'EIG (73 %, seulement 63 % pour les assurés de 63 ans) (*annexe 8*).

1 - Par l'entreprise d'enquête d'opinion "BVA"

2 - Un taux de lecture en progression

Le taux de lecture atteint 88 % en 2012, renouant avec les taux de 2007, 2008 et 2009, après une baisse en 2010 et 2011 qui s'explique sans doute notamment par la réforme de 2010. Les destinataires d'EIG, toujours plus enclins à lire les documents, sont ainsi passés d'un taux de lecture à 80 % en 2011 à 95 % en 2012, alors que le taux de lecture des destinataires de RIS est stable, à 83 %.

Le taux de "vrais" lecteurs, en hausse en 2011 (41 %, contre 34 % en 2010), confirme sa progression, à 53 %, taux sensiblement identique à 2009 (55 %).

Contrairement aux années précédentes, les non-lecteurs sont plus fréquents parmi les assurés de 45 ans (30 %) que parmi les assurés de 35 ans (16 %). 26 % des exploitants agricoles n'ont pas lu le document, alors que les artisans-commerçants ont plus lu le document que les années précédentes. Parmi les non-lecteurs, la part d'assurés qui ne se sont pas sentis concernés continue d'augmenter (31 % contre 26 % en 2011, + 10 points entre 2010 et 2011), alors que la complexité du document a empêché sa lecture pour 15 % des assurés, majoritairement destinataires d'EIG (*annexe 9*).

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 appréhension factuelle et pratique du document

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). C'est une caractéristique que mettent en avant 47 % des assurés (33 % en 2011).
- Un document qui permet de se projeter sur sa retraite : date de départ, âge de départ, montant de la retraite. 32 % des assurés retiennent ce point, qu'ils soient destinataires d'un RIS ou d'une EIG. Les assurés qui retiennent le plus cet aspect du document sont ceux de 35 ans (45 %) et 55 ans (48 %). Les assurés qui "se projettent" le moins sont ceux de 40 ans, avec seulement 14 % d'assurés. Les professions libérales pointent à 75 % cette fonction du document, alors que les salariés du privé ne la retiennent qu'à 28 %.
- Un document qui permet de vérifier les informations : après avoir vérifié, certains assurés constatent les informations exactes/inexactes ou complètes/incomplètes contenues dans le document. Ils sont 32 % à souligner cette fonction de vérification de carrière du document, qui n'était mise en avant que par 18 % des assurés en 2011.

9 % des lecteurs ne se sentent pas concernés (ils n'étaient que 4 % en 2011) (*annexe 10*).

4 - Une bonne compréhension générale du document

La proportion d'assurés qui déclarent ne pas avoir vérifié le contenu du document est en nette progression, à 27 %, alors qu'ils étaient de manière stable environ 15 % les années précédentes. Là encore les assurés de 45 ans s'illustrent par une marque de désintérêt vis-à-vis du document, 38 % d'entre eux déclarant qu'ils n'en ont pas spécialement vérifié le contenu.

Parmi ceux qui ont vérifié le contenu du document, les assurés de 60 ans sont les plus nombreux à l'avoir fait ligne par ligne (46 %) alors que les assurés de 63 ans qui ont vérifié le contenu de leur EIG l'ont tous fait de manière générale (60 %), comme les destinataires de RIS qui à 61 % ont vérifié le contenu de leur document d'une manière générale (*annexe 11*).

La compréhension du document apparaît en 2012 meilleure qu'en 2011 : 88 % des assurés déclarent qu'il n'y a pas dans le document d'éléments qu'ils n'aient pas compris, contre 77 % en 2011. Mais cette compréhension affichée est plus le fait de ceux qui n'ont pas approfondi la lecture : ainsi seuls 5 % des assurés de 45 ans déclarent qu'ils n'ont pas bien compris certains éléments du document.

La compréhension de l'EIG est homogène entre les générations, 10 % déclarant n'avoir pas bien compris certains éléments de leur EIG.

Les points de retraite apparaissent comme l'élément le plus difficile à comprendre, cité par 34 % des assurés ("les histoires de points... la valeur des points... je ne sais pas à quoi cela correspond. Ce n'est pas la même par rapport à différents employeurs. Je ne sais pas ce que l'on fait de ces points" -commerçant, 1962).

15 % des assurés évoquent ensuite "les manques et les erreurs" au titre des éléments difficiles à comprendre, alors qu'ils n'étaient que 3 % à les citer en 2011 (*annexe 12*).

Les tableaux des montants estimatifs de l'EIG sont très majoritairement jugés clairs (89 % des assurés), sans différence notable selon les régimes d'affiliation. Les assurés de 55 ans sont les plus nombreux à les juger "très clairs" (47 %), alors qu'ils ne sont que 26 % à 60 ans et 22 % à 63 ans à leur appliquer ce qualificatif. Le mode de calcul est logiquement plus difficile à appréhender, la moitié des assurés déclarant le comprendre.

Concernant les montants estimatifs indiqués, leur appréciation varie beaucoup d'une génération à l'autre : il est plus faible que ce qu'attendaient 58 % des assurés de 55 ans et 54 % des assurés de 60 ans, alors que 44 % des assurés de 63 ans ne se prononcent pas (*annexe 13*).

5 - Un document très apprécié

Avec 92 % d'assurés satisfaits de la qualité du document, le succès ne se dément pas. Il reste néanmoins une marge de progression possible des assurés "très satisfaits", qui ne représentent que 10 % des assurés de 63 ans, ou encore 28 % des assurés de 35 et 45 ans (*annexe 14*).

Les destinataires de RIS sont plus sensibles à l'utilité et à la spécificité de l'information fournie. Ils sont 9 sur 10 à considérer l'information "complète et juste", ce qui n'est pas le cas des destinataires d'EIG, en particulier ceux de 63 ans qui ne sont que la moitié à juger "complète et juste" l'information fournie.

B - L'IMPACT DU DOCUMENT

1 - Un document qui incite à réfléchir

Avec l'envoi d'une EIG à des assurés plus âgés, la réception du document a logiquement eu moins d'impact sur le choix d'une date de départ, que 63 % d'entre eux avaient déjà envisagée. Les assurés de 63 ans accentuent fortement le phénomène.

En revanche la réception de l'EIG suscite la réflexion d'une grande partie des assurés de 55 et 60 ans n'ayant pas envisagé une date de départ à la retraite jusqu'ici et a permis à 1/4 d'entre eux de pouvoir avoir plus de visibilité sur leur date de départ (*annexe 15*).

Pour les destinataires de RIS, que le document globalement rassure vis-à-vis de leur propre retraite, on note à nouveau une spécificité des assurés de 45 ans qui ne sont ni spécialement rassurés (seuls 38 %, alors que 73 % des assurés de 40 ans se trouvent rassurés par le document), ni particulièrement incités à préparer leur retraite (53 %, alors que 72 % des assurés de 40 ans ont envie d'aller plus loin) ni rassurés sur l'avenir des retraites en général (36 %, contre 67 % des assurés de 40 ans) (*annexe 15*).

2 - Un niveau d'information qui peut être amélioré

A 80 %, les assurés s'estiment bien informés sur la retraite, en particulier les destinataires d'EIG qui s'estiment bien informés à 87 % (100% pour les assurés de 63 ans), ce qui place l'information ressentie à un niveau encore jamais atteint lors des précédentes campagnes (*annexe 16*).

Mais paradoxalement, interrogés sur les conditions d'obtention d'une retraite à taux plein, les assurés n'ont pas les idées claires.

Ils expriment par ailleurs des attentes diverses en matière d'information (mode de calcul de la retraite pour les destinataires d'EIG, moyens de l'améliorer pour les destinataires de RIS, etc.).

Enfin ils sont tous conscients que les informations communiquées lors de cette campagne pourraient être amenées à évoluer.

3 - Une prise de contact qui évolue

Un assuré sur dix déclare avoir déjà pris contact avec son régime de retraite (41 % pour les exploitants agricoles, 27 % pour les commerçants et les fonctionnaires). Ce sont presque tous des destinataires d'EIG (seuls 1 % de destinataires de RIS déclarent avoir déjà pris contact) ; la moitié des assurés de 60 ans déclarent avoir déjà pris contact.

Ceux qui ont déjà pris contact l'ont fait pour signaler une erreur (59 %), ou faire un bilan précis de leur situation (58 %). 23 % déclarent avoir contacté leur organisme pour demander un entretien information retraite, alors que 44 % ont l'intention de le faire (*annexe 17*).

III DES CONTACTS QUI PEUVENT S'AMÉLIORER

A - BAISSÉ DU TAUX DE CONTACT

Les contacts diminuent par rapport à 2011, confirmant ainsi 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.

L'envoi d'une EIG aux assurés de 60 et a fortiori de 63 ans influe cette année fortement : les appels de ces assurés, même provoqués par la réception de leur EIG, s'inscrivent la plupart du temps dans une démarche de liquidation et non d'information.

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 (*annexe 18, 18 bis, 18 ter*).

1 - Moins de fiches contact liées aux documents de la campagne systématique

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 remontait légèrement, à 2,8 %. Il était stable pour les EIG, à 4,3 %, et en baisse légèrement pour les RIS, à 1,6 %.

En 2012, selon un comptage arrêté le 31 janvier 2013, 115 483 personnes s'étaient rapprochées de leurs organismes, à la suite de la réception d'un RIS (40 971, contre 59 923 à la même date en 2012), ou d'une EIG (74 512, contre 120 405), ce qui porte le taux de contact à 2,1 % (1,1 % pour les RIS et 4,3 % pour les EIG).

16 % des destinataires d'EIG ont appelé plus d'une fois (plusieurs fiches contact pour un même NIR), et 14 % des destinataires de RIS.

Ces taux de contact mesurés par les fiches contact sont à comparer aux résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction, où un assuré sur dix (en écrasante majorité les destinataires d'EIG) déclare avoir déjà pris contact avec un régime de retraite suite à la réception de son document. Engagés pour certains dans une démarche de pré-liquidation ou de liquidation, les appels ont pu être comptabilisés à ce titre et non à celui du droit à l'information (*annexe 17*).

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

En 2012, presque les 2/3 des appels sont effectués par des assurés qui ont reçu une EIG, sur trois générations (1 746 478 documents envoyés, contre 3 641 956 RIS envoyés).

Les assurés de 60 ans sont ceux qui appellent le plus (53 % des appels effectués par les destinataires d'EIG).

Les assurés de 60 ans représentent à eux seuls 58,5 % des fiches contact créées au motif "demandes d'informations complémentaires" pour les destinataires d'EIG, ce qui peut corroborer les informations tendant à déduire qu'une part importante des appels des assurés de 60 ans concerne une démarche de pré-liquidation ou de liquidation.

3 - Les assurés appellent pour trois motifs principaux

Les demandes d'informations complémentaires représentent 20 % de la totalité des appels.

29 % de la totalité des appels concernent des "Périodes ou montants erronés/absents". Pour les destinataires d'EIG, ce motif d'appel est principalement le fait des assurés de 60 et 55 ans. Pour les destinataires de RIS, le volume des

appels pour ce motif décroît avec l'âge des assurés mais reste un motif d'appel important pour les destinataires de RIS (37, 5 % des appels des destinataires de RIS, 29, 3 % des appels des assurés de 35 ans, 52,8 % des appels des assurés de 35 ans signalent une adresse erronée ou absente).

32 % des assurés qui contactent leur régime signalent une "adresse erronée ou absente", une partie de ces appels pouvant recouper les PND comptabilisés séparément par les régimes par un dispositif ad hoc.

4 - L'entretien information retraite fait une apparition timide dans les motifs d'appels

On voit logiquement se confirmer le volume d'appels au motif "demande d'entretien information retraite", surtout pour les assurés de 60 ans (4 880 demandes). Les assurés de 50 et 45 ans sont au même niveau de demandes d'entretien information retraite, ce qui montre un succès relatif de l'information spécifique réalisée à destination des assurés de 45 ans, si l'on met ces résultats en balance avec ceux de l'enquête de satisfaction qui pointe clairement une désaffection des assurés de 45 ans des sujets liés à leur retraite.

Le tableau ci-dessous, qui retrace l'ensemble des motifs d'appel donnant lieu à la création d'une fiche contact, retrace également les fiches contact créées au motif "échec simulation EIR" pour les assurés des générations prises en compte par la campagne (voir le bilan consacré aux nouveaux services du droit à l'information pour plus de détails).

Nombre de fiches contact par génération et par motif hors NPAI, arrêté au 11 février 2013 :

	EIG			RIS				Total
	1949	1952	1957	1962	1967	1972	1977	
Absence synthèse EIG	96	474	315					885
Adresse erronée/absente	3219	17551	12915	6211	4889	5815	5283	55883
Demande d'entretien information retraite	885	4880	2610	1295	1274			10944
Demande d'explication feuillet régime	384	796	912	533	362	283	193	3463
Demande d'explication synthèse EIG	598	2385	1710					4693
Demande d'explication synthèse RIS	62	195	249	895	699	399	266	2765
Demande d'informations complémentaires	3434	15536	7628	3450	2234	1558	1035	34875
Document non envoyé	424	2593	871	367	114	73	39	4481
Echec simulation EIR	30	140	74	30	39			313
Feuillet régime absent	90	349	531	215	120	89	60	1454
Feuillet vide	140	391	253	122	72	81	39	1098
Litige Insee (identité feuillet)	56	224	311	155	116	93	82	1037
Majoration/ bonification	51	353	373	177	95	64	23	1136
Périodes ou montants erronés/ absents	2671	12623	11593	9343	6512	4814	2931	50487
Rectificatif demandé	22	150	210	171	127	116	63	859
Total	12 162	58 640	40 555	22 964	16 653	13 385	10 014	174 373
% RIS/EIG	63,86%			36,14%				

B - UN MANQUE DE SUIVI DANS LA PROCÉDURE DE CONTACT QUI NUIT À LA SATISFACTION DES ASSURÉS

La deuxième enquête, réalisée auprès des assurés qui ont contacté leur régime suite à la réception d'un document, montre une satisfaction toujours très importante concernant la qualité globale du contact. 88 % se déclarent satisfaits (annexe 19), même si par rapport aux campagnes précédentes, très satisfaits (39%) et assez satisfaits (49%) se sont inversés. Ainsi les assurés étaient 48 % à se déclarer très satisfaits en 2011, 46 % en 2010, 52 % en 2009.

Les assurés considèrent qu'il est facile de savoir qui contacter et de joindre le bon interlocuteur et 88 % des assurés ont pris contact avec leur organisme par téléphone (on passe pour la première fois sous la barre des 90 % de contacts téléphoniques, du fait des contacts par mail qui atteignent 8 % (21 % pour le SRE)).

L'amabilité, la compétence et l'efficacité de l'interlocuteur sont toujours très bien jugées (*annexe 20*), mais dès lors que la réponse n'est pas immédiatement fournie et que l'on entre dans une procédure de rappel ou d'attente de document rectifié, les choses se compliquent (*annexes 21, 22*).

En 2011, il avait été décidé d'examiner dans le détail en 2012 les "poches" d'insatisfaction qui se cristallisent très distinctement, année après année, 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).

Seuls 20 % des assurés en attente d'un rappel se sont vus communiquer un délai de rappel (*annexe 22*) et 21 % des assurés en attente d'un document rectifié (*annexe 23 bis*). Même si ce délai est long, le seul fait de le connaître les rassure et génère de la satisfaction.

L'amabilité des conseillers et la qualité des réponses apportées sont très appréciées par les assurés.

En se positionnant clairement sur un meilleur accompagnement des assurés dans le suivi de leurs demandes (communication des délais, état d'avancement du traitement de la demande), les régimes peuvent améliorer significativement un élément essentiel de la relation entre l'assuré et le régime, qui contribue par ailleurs à la qualité perçue de la réponse apportée (*annexes 24 et 25*).

IV - ANNEXES

ANNEXE 1	19	ANNEXE 12	37
Documents transmis et causes de non transmission en 2012		Compréhension du document	
ANNEXE 2	20	ANNEXE 13	38
Causes de non transmission par génération campagne 2012		Clarté des estimations	
ANNEXE 2 bis	22	ANNEXE 14	39
Causes de non transmission par génération campagne 2012 et comparaison 2011/2012		Satisfaction à l'égard du document	
ANNEXE 2 ter	23	ANNEXE 15	40
Liquidés partiels confirmés par génération EIG campagne 2012		Impact du document	
ANNEXE 3	24	ANNEXE 16	41
Evolution des envois de 2007 à 2012		Niveau d'information sur la retraite	
ANNEXE 3 bis	25	ANNEXE 17	42
Evolution des envois d'EIG de 2007 à 2012		Prise de contact déclarée et motif	
ANNEXE 3 ter	26	ANNEXE 18	43
Evolution des envois de RIS de 2007 à 2012		Evolution du taux de contact RIS et EIG 2007-2012	
ANNEXE 4	27	ANNEXE 18 bis	44
Pilote 1		Evolution du taux de contact EIG 2007-2012	
ANNEXE 5	28	ANNEXE 18 ter	45
Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition et poids des PND		Evolution du taux de contact RIS 2007-2012	
ANNEXE 5 bis	29	ANNEXE 19	46
Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition et poids des PND		Satisfaction liée à la procédure de contact	
ANNEXE 5 ter	30	ANNEXE 20	47
Présence dans les documents, charge d'envoi, taux d'expédition et poids des PND		Perception de l'interlocuteur	
ANNEXE 6	31	ANNEXE 21	48
Satisfaction concernant la démarche		Contacts nécessaires pour l'obtention d'une réponse	
ANNEXE 7	32	ANNEXE 22	49
Satisfaction concernant le rythme d'envoi		Information apportée aux assurés dans l'attente d'une réponse	
ANNEXE 8	33	ANNEXE 23	50
Satisfaction concernant le support du document		Information apportée sur les délais de rappel	
ANNEXE 9	34	ANNEXE 23 bis	50
Lecture du document		Information apportée sur les délais d'envoi d'un document corrigé	
ANNEXE 10	35	ANNEXE 24	51
Perception du document		Appréciation de chacun des aspects de la procédure de contact	
ANNEXE 11	36	ANNEXE 25	52
Vérification du document		Importance des critères dans la satisfaction globale	

ANNEXE 1

DOCUMENTS TRANSMIS ET CAUSES DE NON TRANSMISSION EN 2012

	EIG			RIS			Ensemble		
	Effectif 2012	%	Rappel 2011	Effectif 2012	%	Rappel 2011	Effectif 2012	%	Rappel 2011
Assurés inscrits à l'annuaire	2 783 920			3 888 643			6 672 563		
Assurés sélectionnés pour la campagne (hors décédés, liquidés totaux, NIR insuffisamment certifiés...)	2 634 582			3 856 869			6 491 451		
Déclarés totalement liquidés à l'issue de la collecte	468 639			12			468 651		
Décédés au cours de la campagne	1 842			706			2 548		
Ensemble assurés cibles de la campagne	2 164 101	100,0%		3 856 151	100,0%		6 020 252	100,0%	
Courriers transmis	1 746 478	80,7%	81,5%	3 651 956	94,7%	94,9%	5 398 434	89,7%	88,6%
Courriers non transmis (composés ou non composés)	417 623	19,3%	18,5%	204 195	5,3%	5,1%	621 818	10,3%	11,6%
dont non composés non transmis	215 185	9,9%	12,5%	25 145	0,7%	0,6%	240 330	4,0%	6,2%
Liquidés (partiel ou total) non composés (Incohérence RC2/RC3, liquidé dans les régimes ayant répondu, liquidation en cours)	123 665	5,7%	3,4%	1	0	-	123 666	2,1%	1,6%
Absence de données pour tous les régimes (absence de réponse ou de feuillet, feuillets vides...)	50 963	2,4%	1,2%	4 627	0,1%	0,1%	55 590	0,9%	0,6%
Tous les régimes se sont désabonnés au cours de la collecte	21 682	1,0%	0,3%	20 492	0,5%	0,5%	42 174	0,7%	0,4%
Véto document demandé par au moins un régime	17 333	0,8%	2,7%	9	-	-	17 342	0,3%	1,3%
Autres causes (Evolution Nir, rejet syntaxe, rejet duplicata)	1 542	0,1%	-	16	-	-	1 558	-	-
Exceptions 2011			4,9%						2,3%
dont composés non transmis	202 438	9,4%	6,0%	179 050	4,6%	5,3%	381 488	6,3%	5,2%
Absence d'adresse	193 142	8,9%	5,9%	165 301	4,3%	4,2%	358 443	6,0%	4,9%
Périodes concomitantes fonctions publiques	7 815	0,4%	0,1%	13 698	0,4%	0,4%	21 513	0,4%	0,3%
Autres causes (détermination régime expéditeur impossible)	1 481	0,1%	-	51	-	-	1 532	-	-

ANNEXE 2

CAUSES DE NON TRANSMISSION PAR GÉNÉRATION CAMPAGNE 2012

GENERATIONS EIGS	1949		1952		1957	
	Effectif 2012	%	Effectif 2012	%	Effectif 2012	%
Assurés inscrits à l'annuaire	924 763		916 540		942 617	
Assurés sélectionnés pour la campagne (hors décédés, liquidés totaux, NIR insuffisamment certifiés...)	835 397		879 951		919 234	
Déclarés totalement liquidés à l'issue de la collecte	391 638		76 765		236	
Décédés au cours de la campagne	557		687		598	
Ensemble assurés cibles de la campagne	443 202	100,0%	802 499	100,0%	918 400	100,0%
Courriers transmis	282 832	63,8%	626 000	78,0%	837 646	91,2%
Courriers non transmis						
(composés ou non composés)	160 370	36,2%	176 499	22,0%	80 754	8,8%
dont non composés non transmis	68 883	15,5%	119 403	14,9%	26 899	2,9%
Liquidés (partiel ou total) non composés (Incohérence RC2/RC3, liquidé dans les régimes ayant répondu, liquidation en cours)	21 362	4,8%	98 393	12,3%	3 910	0,4%
Absence de données pour tous les régimes (absence de réponse ou de feuillet, feuillets vides...)	37 499	8,5%	11 702	1,5%	1 762	0,2%
Tous les régimes se sont désabonnés au cours de la collecte	8 834	2,0%	8 211	1,0%	4 637	0,5%
Veto document demandé par au moins un régime	851	0,2%	117	0,0%	16 365	1,8%
Autres causes (Evolution Nir, rejet syntaxe, rejet duplicata)	337	0,1%	980	0,1%	225	0,0%
dont composés non transmis	91 487	20,6%	57 096	7,1%	53 855	5,9%
Absence d'adresse	89 417	20,2%	53 677	6,7%	50 048	5,4%
Périodes concomitantes fonctions publiques	1 215	0,3%	2 949	0,4%	3 651	0,4%
Autres causes (détermination régime expéditeur impossible)	855	0,2%	470	0,1%	156	0,0%

ANNEXE 2

CAUSES DE NON TRANSMISSION PAR GÉNÉRATION CAMPAGNE 2012 (SUITE)

GENERATIONS RISS	1962		1967		1972		1977	
	Effectif 2012	%	Effectif 2012	%	Effectif 2012	%	Effectif 2012	%
Assurés inscrits à l'annuaire	977 302		986 548		1 027 614		897 179	
Assurés sélectionnés pour la campagne (hors décédés, liquidés totaux, NIR insuffisamment certifiés...)	963 087		977 940		1 021 945		893 897	
Déclarés totalement liquidés à l'issue de la collecte	6		4		2		-	
Décédés au cours de la campagne	352		184		126		44	
Ensemble assurés cibles de la campagne	962 729	100,0%	977 752	100,0%	1 021 817	100,0%	893 853	100,0%
Courriers transmis	895 489	93,0%	919 269	94,0%	974 720	95,4%	862 504	96,5%
Courriers non transmis (composés ou non composés)	67 240	7,0%	58 483	6,0%	47 097	4,6%	31 349	3,5%
dont non composés non transmis	6 164	0,6%	6 096	0,6%	6 677	0,7%	6 182	0,7%
Absence de données pour tous les régimes (absence de réponse ou de feuillet, feuillets vides...)	1 053	0,1%	1 221	0,1%	1 187	0,1%	1 166	0,1%
Tous les régimes se sont désabonnés au cours de la collecte	5 111	0,5%	4 875	0,5%	5 490	0,5%	5 016	0,6%
dont composés non transmis	61 076	6,3%	52 387	5,4%	40 420	4,0%	25 167	2,8%
Absence d'adresse	56 265	5,8%	47 855	4,9%	37 295	3,6%	23 886	2,7%
Périodes concomitantes fonctions publiques	4 805	0,5%	4 517	0,5%	3 108	0,3%	1 268	0,1%
Autres causes (détermination régime expéditeur impossible)	6	0,0%	15	0,0%	17	0,0%	13	0,0%

ANNEXE 2 BIS

CAUSES DE NON TRANSMISSION PAR GÉNÉRATION CAMPAGNE 2012 ET COMPARAISON 2011/2012

	1949	1952	1957	1962	1967	1972	1977
Ensemble assurés cibles de la campagne (Base 100)	100	100	100	100	100	100	100
Courriers transmis	63,8%	78,0%	91,2%	93,0%	94,0%	95,4%	96,5%
Courriers non transmis	36,2%	22,0%	8,8%	7,0%	6,0%	4,6%	3,5%
Causes principales de non transmission							
Liquidés (partiel ou total) non composés	4,8%	12,3%	0,4%	-	-	-	-
Absence de données pour tous les régimes*	8,5%	1,5%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Désabonnement	2,0%	1,0%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%
Veto document d'au moins un régime	0,2%	-	1,8%	-	-	-	-
Absence d'adresse	20,2%	6,7%	5,4%	5,8%	4,9%	3,6%	2,7%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,3%	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,3%	0,1%

* pour la génération 1949 : 5,7 % de feuillets vides pour tous les régimes

Génération EIG 2011-2012	1949	1951	1952	1954	1955	1956	1957
	2012	2011	2012	2011	2011	2011	2012
Ensemble assurés cibles de la campagne	100	100	100	100	100	100	100
Courriers transmis	63,8%	70,9%	78,0%	88,6%	82,0%	82,6%	91,2%
Courriers non transmis	36,2%	29,1%	22,0%	11,4%	18,0%	17,4%	8,8%
Causes principales de non transmission							
Chômeurs-invalides 55-56					8,2%	7,7%	
Liquidés (partiel ou total) non composés	4,8%	13,7%	12,3%	0,4%	0,5%	0,4%	0,4%
Absence de données pour tous les régimes*	10,5%	5,5%	2,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,7%
Veto document d'au moins un régime	0,2%	2,1%	0,0%	3,5%	2,7%	2,6%	1,8%
Absence d'adresse	20,2%	6,4%	6,7%	6,1%	5,5%	5,7%	5,4%
Complémentaires sans base		1,1%		0,7%	0,7%	0,5%	
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,3%	0,2%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%	0,4%

Génération RIS 2011-2012	1961	1962	1966	1967	1971	1972	1976	1977
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Ensemble assurés cibles de la campagne	100	100	100	100	100	100	100	100
Courriers transmis	93,4%	93,0%	94,2%	94,0%	95,5%	95,4%	96,5%	96,5%
Courriers non transmis	6,6%	7,0%	5,8%	6,0%	4,5%	4,6%	3,5%	3,5%
Causes principales de non transmission								
Absence de données pour tous les régimes*	0,5%	0,6%	0,6%	0,1%	0,5%	0,6%	0,6%	0,7%
Absence d'adresse	5,5%	5,8%	4,7%	4,9%	3,6%	3,6%	2,7%	2,7%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,4%	0,3%	0,2%	0,1%

* dont désabonnement

ANNEXE 2 TER

LIQUIDÉS PARTIELS CONFIRMÉS PAR GÉNÉRATION EIG CAMPAGNE 2012

Génération	Envoyés campagne 2012			Rappel 2011
	Liquidés partiels	Total	%	%
1949	76 631	282 832	27,1%	
1951				11,37%
1952	43 969	626 000	7 %	
1954				2,09%
1955				3,08%
1956				2,15%
1957	8 843	837 646	1 %	
Total EIG	129 443	1 746 478	7,4 %	4,07%

Génération	Nombre d'assurés liquidés dans aucun régime		Nombre d'assurés liquidés partiels		Nombre d'assurés totalement liquidés	
	Démarrage de la collecte	A l'issue de la collecte	Démarrage de la collecte	A l'issue de la collecte	Démarrage de la collecte	A l'issue de la collecte
1949	26,7%	25,0%	67,4%	26,6%	5,9%	48,4%
1952	80,5%	75,0%	19,2%	15,4%	0,3%	9,7%
1957	97,4%	96,3%	2,6%	3,6%	0,0%	0,0%
Total EIG	68,4%	65,6%	29,6%	15,1%	2,1%	19,3%

ANNEXE 3

EVOLUTION DES ENVOIS DE 2007 À 2012

	2007	2008	2009	2010	2011*	2012*
Courrier transmis	82,6%	87,3%	91,4%	92,2%	88,6%	89,7%
Courrier non transmis	17,4%	12,8%	8,6%	7,8%	11,4%	10,3%
dont courriers composés non transmis	15,0%	11,0%	6,7%	6,1%	6,2%	4,0%
dont courriers non composés	2,4%	1,8%	2,0%	1,6%	5,2%	6,3%

Pas de courrier transmis à l'assuré						
Défaut d'adresse	5,3%	8,5%	5,2%	4,9%	5,0%	6,0%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%	0,4%
Véto régime	0,6%	0,4%	0,6%	0,4%	1,3%	0,3%
Inexistence de donnée	0,9%	0,6%	0,6%	0,6%	1,0%	1,6%
Liquidation en cours dans le régime					1,1%	1,6%
Exclusions réglementaires**	6,9%	8,2%	4,0%	2,7%	2,1%	8,1%

* les % sont calculés sur cible hors assurés totalement liquidés, et non plus sur le total de la collecte

** 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	9,7%	2,6%	2,4%	2,5%	7,3%	9,3%
Document avec au moins un feuillet régime manquant (régularisation, contentieux...)	5,5%	3,7%	2,1%	1,9%	2,2%	1,7%
Document avec absence d'estimation totale (Taux d'EIG dégradées/ total EIG transmises)	21,7%	13,9%	11,6%	12,3%	9,6%	20,2%
Document avec absence d'estimation du régime complémentaire	3,1%	2,5%	2,7%	1,4%	2,1%	3,1%

ANNEXE 3 BIS

EVOLUTION DES ENVOIS D'EIG DE 2007 À 2012

EIG	2007	2008	2009	2010	2011*	2012*
Courrier transmis	78,5%	84,9%	87,4%	88,2%	81,5%	80,7%
Courrier non transmis	21,5%	15,1%	12,6%	11,8%	18,5%	19,3%
dont courriers composés non transmis	17,5%	12,5%	8,2%	8,0%	6,0%	9,4%
dont courriers non composés	4,0%	2,6%	4,5%	3,8%	12,5%	9,9%

Pas de courrier transmis à l'assuré						
Défaut d'adresse	6,3%	9,3%	5,7%	5,7%	5,9%	8,9%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,4%
Veto régime	0,9%	0,5%	1,8%	1,3%	2,7%	0,8%
Inexistence de donnée	1,4%	0,9%	0,8%	0,7%	1,4%	3,4%
Liquidation en cours dans le régime					2,3%	4,8%
Exclusions réglementaires**	13,2%	15,7%	8,8%	6,8%	4,4%	19,7%

* les % sont calculés sur cible hors assurés totalement liquidés, et non plus sur le total de la collecte

** 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%	16,5%
Document avec au moins un feuillet régime manquant (régularisation, contentieux...)	6,8%	4,9%	3,2%	2,2%	2,7%	1,8%
Document avec absence d'estimation totale (Taux d'EIG dégradées/ total EIG transmises)	21,7%	13,9%	11,6%	12,3%	9,6%	20,2%
Document avec absence d'estimation du régime complémentaire	3,1%	2,5%	2,7%	1,4%	2,1%*	3,1%*

*Dont une part non mesurable d'estimations non fournies pour les assurés liquidés dans le régime

ANNEXE 3 TER

EVOLUTION DES ENVOIS DE RIS DE 2007 À 2012

RIS	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Courrier transmis	86,2%	89,3%	93,7%	94,1%	94,9%	94,7%
Courrier non transmis	13,8%	10,8%	6,4%	5,9%	5,1%	5,3%
dont courriers composés non transmis	12,8%	9,9%	5,8%	5,3%	4,6%	4,6%
dont courriers non composés	1,0%	0,9%	0,6%	0,7%	0,6%	0,7%

Pas de courrier transmis à l'assuré						
Défaut d'adresse	4,5%	7,9%	5,0%	4,5%	4,2%	4,3%
Périodes concomitantes fonctions publiques	0,1%	0,1%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%
Veto régime	0,4%	0,4%	n.s.	0,1%	n.s.	n.s.
Inexistence de donnée	0,4%	0,4%	0,5%	0,6%	0,6%	0,6%
Exclusions réglementaires	0,8%	1,4%	1,0%	0,8%	n.s.	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%	5,8%
Document avec au moins un feuillet régime manquant (régularisation, contentieux...)	4,5%	2,8%	1,6%	1,8%	1,6%	1,6%

ANNEXE 4 PILOTE 1

Le périmètre de la "Pilote 1 " est le suivant :

- 271 546 documents destinés aux assurés des catégories chômeurs et invalides issus de la campagne 2011
- 46 576 réinjections de documents non envoyés en 2011 pour liquidation en cours ou données de liquidation incomplètes ou incohérentes.

A l'issue de la collecte effectuée pour la "Pilote 1 ", 50 188 assurés sont déclarés totalement liquidés.

	PILOTE 1	
	Effectif 2012	%
Assurés sélectionnés pour la campagne (hors décédés, liquidés totaux, NIR insuffisamment certifiés...)	318 122	
Déclarés totalement liquidés à l'issue de la collecte	50 188	
Décédés au cours de la campagne	340	
Ensemble assurés cibles de la campagne	267 594	100,0%
Courriers transmis	252 550	94,4%
Courriers non transmis (composés ou non composés)	15 044	5,6%
dont non composés non transmis	10 671	4,0%
Liquidés (partiel ou total) non composés (Incohérence RC2/RC3, liquidé dans les régimes ayant répondu, liquidation en cours)	4 222	1,6%
Absence de données pour tous les régimes (absence de réponse ou de feuillet, feuillets vides...)	5 791	2,2%
Autres causes (désabonnement, veto, évolution Nir, rejet technique)	658	0,2%
dont composés non transmis	4 373	1,6%
Absence d'adresse	4 271	1,6%
Périodes concomitantes fonctions publiques et autres causes	102	0,1%

ANNEXE 5

PRÉSENCE DANS LES DOCUMENTS, CHARGE D'ENVOI, TAUX D'EXPÉDITION ET POIDS DES PND

Ensemble RIS et EIG

ORGANISMES	Feuillets constitués	Présence dans les documents	Courriers expédiés	Taux d'expédition	Charge d'envoi	Poids des PND
AGIRC ARRCO	5 013 737	92,8%	2 011 640	40,1%	37,2%	14,1%
BFSP	2 891	0,1%	2 221	76,8%	-	0,3%
CARCDSF (Ch.dentistes)	7 825	0,1%	6 082	77,7%	0,1%	1,0%
CARCDSF (Sages-femmes)	879	-	457	52,0%	-	0,9%
CARMF	30 254	0,6%	17 080	56,5%	0,3%	-
CARPIMKO	38 392	0,7%	24 065	62,7%	0,4%	-
CARPV	2 175	-	1 681	77,3%	-	1,1%
CAVAMAC	4 379	0,1%	2 121	48,4%	-	2,9%
CAVEC	3 930	0,1%	2 172	55,3%	-	0,7%
CAVIMAC	3 838	0,1%	2 739	71,4%	0,1%	4,0%
CAVOM	1 081	-	839	77,6%	-	0,5%
CAVP	7 631	0,1%	6 074	79,6%	0,1%	0,6%
CIPAV	102 020	1,9%	38 239	37,5%	0,7%	4,3%
CNAV	5 295 487	98,0%	1 972 815	37,3%	36,5%	3,8%
CNBF	9 725	0,2%	7 362	75,7%	0,1%	1,4%
CNIEG	28 799	0,5%	22 117	76,8%	0,4%	-
CNRACL	436 423	8,1%	351 384	80,5%	6,5%	3,0%
CPRPSNCF	41 490	0,8%	25 524	61,5%	0,5%	-
CRN	1 914	-	1 559	81,5%	0,0%	0,5%
CROPERA	682	-	0	-	-	-
CRPCEN	24 206	0,4%	7 268	30,0%	-	1,6%
CRPCF	77	-	0	-	-	-
CRPNPAC	8 165	0,2%	0	-	-	-
CRP-RATP	9 236	0,2%	6 428	69,6%	0,1%	-
ENIM	17 613	0,3%	3 285	18,7%	0,1%	13,5%
FSPOEIE	7 866	0,1%	6 044	76,8%	0,1%	6,5%
IRCANTEC	1 833 918	33,9%	98 327	5,4%	1,8%	-
IRCEC	13 690	0,3%	343	2,5%	-	22,4%
MSA*	1 243 940	23,0%	125 286	10,1%	2,3%	-
PS	36	0,0%	0	-	-	-
RAFP	841 469	15,6%	69 702	8,3%	1,3%	5,2%
Retraite des Mines	9 504	0,2%	567	6,0%	-	3,5%
RSI Cancava	284 805	5,3%	115 323	40,5%	-	-
RSI Organic	412 970	7,6%	133 150	32,2%	-	-
SRE*	449 953	8,3%	342 727	76,2%	6,3%	2,9%
Total documents expédiés			5 404 621		100,00%	7,2%

* après prise en compte des documents non 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

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

ANNEXE 5 BIS

PRÉSENCE DANS LES DOCUMENTS, CHARGE D'ENVOI, TAUX D'EXPÉDITION ET POIDS DES PND

EIG (avec opération de rattrapage)

ORGANISMES	Feuillets constitués	Présence dans les documents	Courriers expédiés	Taux d'expédition	Charge d'envoi	Poids des PND
AGIRC ARRCO	1 554 089	88,7%	619 017	39,8%	35,3%	11,7%
BFSP	1 707	0,1%	1 139	66,7%	0,1%	0,3%
CARCDSF (Ch.dentistes)	4 066	0,2%	3 120	76,7%	0,2%	1,3%
CARCDSF (Sages-femmes)	327	0,0%	166	50,8%	0,0%	1,2%
CARMF	18 926	1,1%	10 730	56,7%	0,6%	-
CARPIMKO	14 792	0,8%	8 144	55,1%	0,5%	-
CARPV	769	0,0%	525	68,3%	0,0%	0,8%
CAVAMAC	2 389	0,1%	1 072	44,9%	0,1%	4,1%
CAVEC	1 785	0,1%	994	55,7%	0,1%	1,1%
CAVIMAC	1 656	0,1%	1 156	69,8%	0,1%	4,7%
CAVOM	504	-	367	72,8%	0,0%	0,8%
CAVP	4 317	0,2%	3 189	73,9%	0,2%	0,8%
CIPAV	35 090	2,0%	15 427	44,0%	0,9%	5,6%
CNAV	1 709 989	97,6%	613 261	35,9%	35,0%	2,4%
CNBF	2 512	0,1%	1 885	75,0%	0,1%	1,4%
CNIEG	11 972	0,7%	6 140	51,3%	0,4%	-
CNRACL	167 872	9,6%	113 831	67,8%	6,5%	2,8%
CPRPSNCF	19 890	1,1%	6 785	34,1%	0,4%	-
CRN	864	0,0%	686	79,4%	0,0%	1,0%
CROPERA	188	-	0	0,0%	-	-
CRPCEN	9 804	0,6%	1 753	17,9%	0,1%	3,9%
CRPCF	27	-	0	-	-	-
CRPNPAC	1 841	0,1%	0	-	-	-
CRP-RATP	2 834	0,2%	674	23,8%	-	-
ENIM	10 721	0,6%	1 115	10,4%	0,1%	20,6%
FSPOEIE	5 041	0,3%	3 276	65,0%	0,2%	5,7%
IRCANTEC	572 966	32,7%	51 980	9,1%	3,0%	-
IRCEC	5 230	0,3%	335	6,4%	0,0%	22,6%
MSA*	387 978	22,1%	57 777	14,9%	3,3%	-
PS	5	0,0%	0	-	-	-
RAFP	307396	17,5%	51 377	16,7%	2,9%	3,3%
Retraite des Mines	6670	0,4%	0	-	-	-
RSI Cancava	98176	5,6%	31 479	32,1%	1,8%	-
RSI Organic	162340	9,3%	43 974	27,1%	2,5%	-
SRE	182949	10,4%	101 285	55,4%	5,8%	1,8%
Total documents EIG expédiés			1 752 659		100,00%	5,6%

* après prise en compte des documents non expédiés

ANNEXE 5 TER

PRÉSENCE DANS LES DOCUMENTS, CHARGE D'ENVOI, TAUX D'EXPÉDITION ET POIDS DES PND

RIS (avec opération de rattrapage)

ORGANISMES	Feuillets constitués	Documents expédiés	Présence dans les documents	Taux d'expédition	Charge d'envoi	Poids des PND
AGIRC ARRCO	3 459 648	1 392 623	94,7%	40,3%	38,1%	15,3%
BFSP	1 184	1 082	-	91,4%	-	0,4%
CARCD SF (Ch.dentistes)	3 759	2 962	0,1%	78,8%	0,1%	0,7%
CARCD SF (Sages-femmes)	552	291	-	52,7%	-	0,7%
CARMF	11 328	6 350	0,3%	56,1%	0,2%	-
CARPIMKO	23 600	15 921	0,6%	67,5%	0,4%	0,0%
CARPV	1 406	1 156	-	82,2%	-	1,2%
CAVAMAC	1 990	1 049	0,1%	52,7%	-	1,6%
CAVEC	2 145	1 178	0,1%	54,9%	-	0,4%
CAVIMAC	2 182	1 583	0,1%	72,5%	-	3,6%
CAVOM	577	472	0,0%	81,8%	-	0,2%
CAVP	3 314	2 885	0,1%	87,1%	0,1%	0,3%
CIPAV	66 930	22 812	1,8%	34,1%	0,6%	3,4%
CNAV	3 585 498	1 359 554	98,2%	37,9%	37,2%	4,6%
CNBF	7 213	5 477	0,2%	75,9%	0,1%	1,4%
CNIEG	16 827	15 977	0,5%	94,9%	0,4%	-
CNRA CL	268 551	237 553	7,4%	88,5%	6,5%	3,1%
CPRPSNCF	21 600	18 739	0,6%	86,8%	0,5%	-
CRN	1 050	873	-	83,1%	0,0%	0,1%
CROPERA	494	-	-	-	-	-
CRPCEN	14 402	5 515	0,4%	38,3%	0,2%	0,9%
CRPCF	50	0	-	-	-	-
CRPNPAC	6 324	0	0,2%	-	-	-
CRP-RATP	6 402	5 754	0,2%	89,9%	0,2%	-
ENIM	6 892	2 170	0,2%	31,5%	0,1%	9,8%
FSPOEIE	2 825	2 768	0,1%	98,0%	0,1%	7,3%
IRCANTEC	1 260 952	46 347	34,5%	3,7%	1,3%	-
IRCEC	8 460	8	0,2%	0,1%	-	12,5%
MSA*	855 962	67 509	23,4%	7,9%	1,8%	-
PS	31	0	-	-	-	-
RAFP	534 073	18 325	14,6%	3,4%	0,5%	10,9%
Retraite des Mines	2 834	567	0,1%	20,0%	-	3,5%
RSI Cancava	186 629	83 844	5,1%	44,9%	2,3%	0,0%
RSI Organic	250 630	89 176	6,9%	35,6%	2,4%	
SRE*	267 004	241 442	7,3%	90,4%	6,6%	3,4%
Total documents RIS expédiés		3 651 962			100,00%	8,1%

* après prise en compte des documents non expédiés

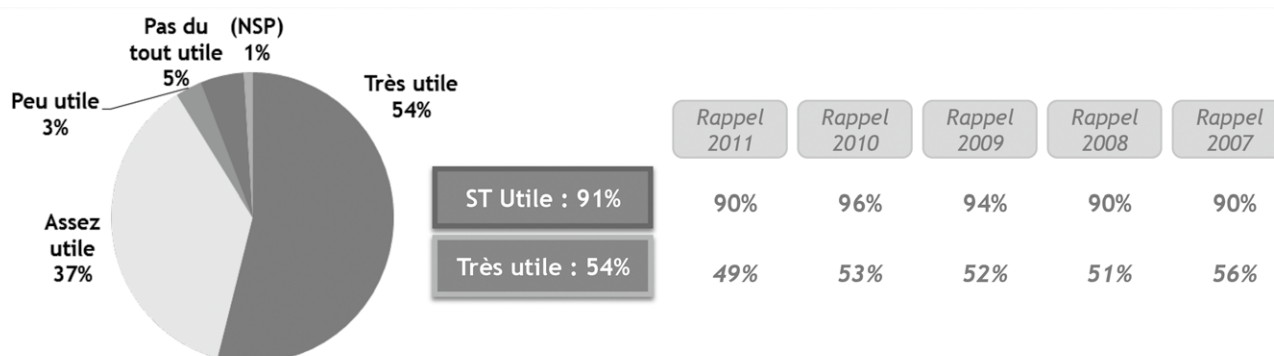
ANNEXE 6

SATISFACTION CONCERNANT LA DÉMARCHE

Q5. Les régimes de retraite envoient aux assurés, à partir de 35 ans, un document d'information qui récapitule les droits à la retraite. Les documents sont envoyés aux assurés tous les 5 ans jusqu'au départ à la retraite.

Vous diriez que recevoir systématiquement ce document d'information sur la retraite c'est :

Base : A tous (1498 assurés)



Génération	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	(1949) 63 ans
Base	1498	871	218	216	220	217	627	218	204	205
Très Utile	54%	54%	50%	61%	38%	67%	55%	61%	59%	40%
Assez Utile	37%	42%	40%	39%	56%	33%	28%	36%	19%	30%
ST Utile	91%	96%	90%	100%	94%	100%	83%	97%	78%	70%

➤ Le niveau d'utilité perçue est en progression sur le niveau d'intensité (54% très utile contre 49% en 2011) et notamment auprès des générations EIG (55% très utile contre 44% en 2011).

ENSEMBLE	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	1498	95	197	63	177	178	156	115	174	169
Très Utile	54%	50%	70%	43%	31%	66%	67%	73%	74%	52%
Assez Utile	37%	40%	23%	29%	41%	28%	22%	21%	16%	41%
ST Utile	91%	90%	93%	72%	72%	94%	89%	94%	90%	97%
Peu Utile	3%	4%	4%	1%	11%	3%	0%	0%	5%	1%
Pas du tout utile	5%	5%	3%	27%	15%	2%	11%	0%	5%	1%
ST Pas Utile	8%	9%	7%	28%	26%	5%	11%	0%	10%	2%
(NSP)	1%	1%	-	-	2%	1%	-	6%	-	1%

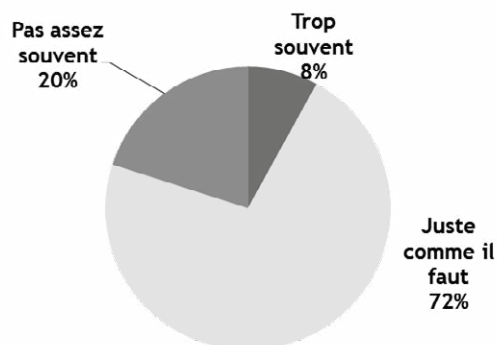
➤ Un sentiment d'utilité plus marqué auprès des fonctionnaires de l'état (score « très » 74%), les agents non titulaires de l'état (70%), les artisans (66%), les commerçants (67%) et les professions libérales (73%).

ANNEXE 7

SATISFACTION CONCERNANT LE RYTHME D'ENVOI

Q6. Le fait de recevoir ce document tous les 5 ans c'est :

Base : A tous (1498 assurés)



	Rappel 2011	Rappel 2010	Rappel 2009	Rappel 2008	Rappel 2007
Trop souvent	8%	7%	5%	7%	10%
Juste comme il faut	72%	78%	70%	79%	75%
Pas assez souvent	20%	14%	22%	16%	13%

Génération	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1498	871	218	216	220	217	627	218	204	205
Trop souvent	8%	6%	10%	4%	11%	0%	11%	4%	17%	10%
Juste comme il faut	72%	74%	64%	86%	71%	73%	69%	66%	58%	90%
Pas assez souvent	20%	20%	26%	10%	18%	27%	20%	30%	24%	0%

Le rythme d'envoi du document tous les cinq ans est jugé bien adapté par une majorité d'assurés. On note une progression des assurés qui souhaiteraient recevoir le document plus souvent (20% contre 14% en 2011) et notamment les générations RIS (20% contre 13% en 2011).

	ENSEMBLE	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	1498	95	197	63	177	178	156	115	174	174	169
Trop souvent	8%	9%	12%	1%	17%	10%	6%	0%	8%	2%	8%
Juste comme il faut	72%	71%	65%	98%	68%	62%	54%	68%	68%	88%	73%
Pas assez souvent	20%	20%	20%	1%	11%	28%	40%	32%	22%	10%	19%
(NSP)	0%	-	3%	-	4%	0%	0%	-	2%	-	-

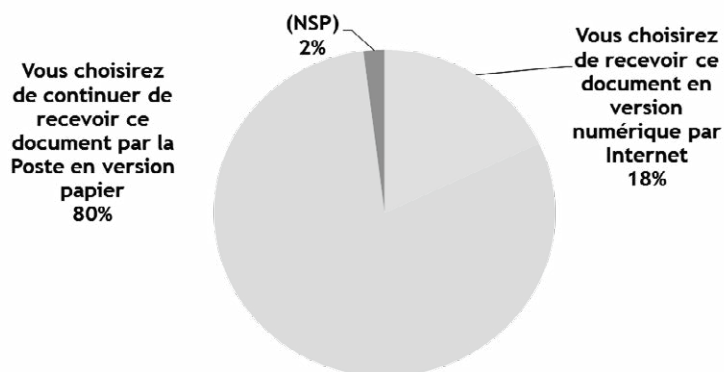
Les publics (artisans, commerçants et professions libérales) qui jugeaient « très » utiles de recevoir le document sont également les plus nombreux à déclarer ne pas le recevoir « assez souvent »

ANNEXE 8

SATISFACTION CONCERNANT LE SUPPORT DU DOCUMENT

Q7. Si à l'avenir vous aviez le choix entre continuer de recevoir ce document par la Poste en version papier ou le recevoir en version numérique (en pdf par exemple) par Internet via un compte sécurisé, que choisiriez-vous ?

Base : A tous (1498 assurés)



Génération	ENSEM- BLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1498	871	218	216	220	217	627	218	204	205
En version numérique par Internet	18%	15%	12%	24%	9%	17%	21%	18%	33%	10%
Par la Poste en version papier	80%	85%	88%	76%	91%	83%	73%	78%	63%	80%

Une préférence papier partagée par l'ensemble des assurés et qui ne semble pas être corrélée à un effet générationnel. En effet, les assurés RIS, notamment la génération 1977, soulignent davantage leur préférence pour la version papier.

	ENSEM- BLE	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	1498	95	197	63	177	178	156	115	174	174	169
En version numérique par Internet	18%	15%	42%	29%	21%	18%	22%	23%	23%	18%	22%
Par la Poste en version papier	80%	84%	54%	71%	75%	78%	71%	72%	69%	82%	75%
NSP	2%	1%	4%	-	4%	4%	7%	5%	8%	-	3%

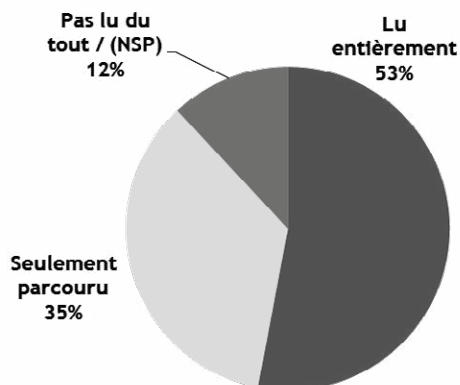
Une partie significative des agents non titulaires de l'Etat opteraient pour la version numérique par Internet (42% contre 18% pour l'ensemble).

ANNEXE 9

LECTURE DU DOCUMENT

Q1. Concernant le courrier que vous avez reçu, l'avez-vous... ?

Base : A tous (1498 assurés)



ST lu ou parcouru : 88%

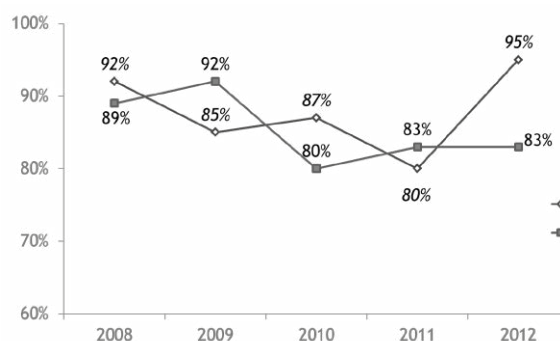
Lu entièrement : 53%

	Rappel 2011	Rappel 2010	Rappel 2009	Rappel 2008	Rappel 2007
ST lu ou parcouru : 88%	81%	82%	90%	90%	92%
Lu entièrement : 53%	41%	34%	55%	48%	45%

	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1498	871	218	216	220	217	627	218	204	205
Lu ou parcouru	88%	83%	84%	90%	70%	89%	95%	96%	91%	100%
Lu entièrement et détaillé	53%	47%	34%	51%	40%	60%	63%	53%	54%	89%

Une lecture plus approfondie du document (score lu entièrement 53% contre 41% en 2011).

% de lecteurs (ayant lu ou parcouru le courrier)



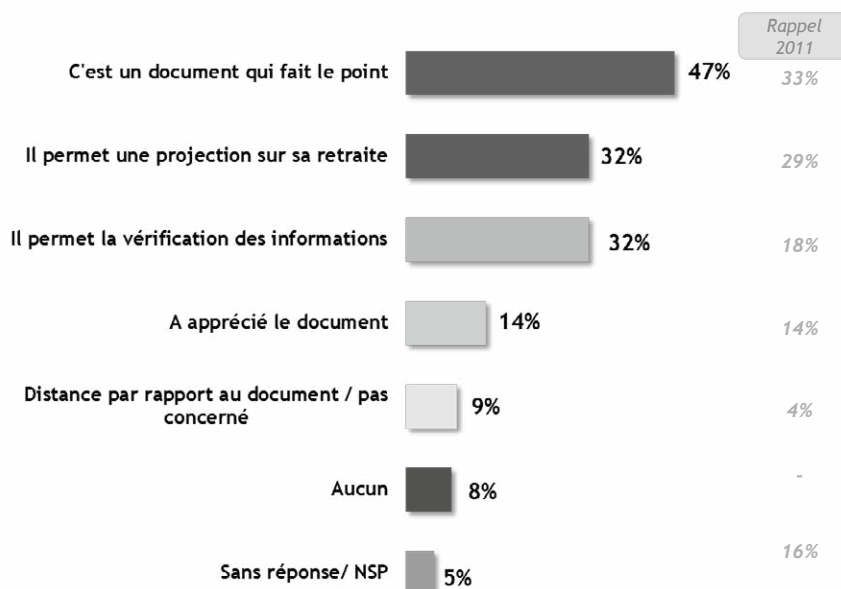
	ENSEMBLE	Salariés du privé	Agents non titulaires de l'Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat	Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	Régimes spéciaux
Base	1498	95	197	63	177	178	156	115	174	174	169
Lu ou parcouru	88%	86%	94%	85%	74%	85%	83%	95%	97%	88%	88%
Lu entièrement et détaillé	53%	52%	66%	42%	45%	46%	59%	72%	58%	45%	52%
Seulement parcouru	35%	34%	28%	43%	29%	39%	24%	22%	39%	43%	36%
Pas lu du tout / (NSP)	12%	14%	6%	15%	26%	15%	17%	5%	3%	12%	12%

Une lecture plus exhaustive du document des agents non titulaires de l'Etat et des professions libérales.

ANNEXE 10 PERCEPTION DU DOCUMENT

Q2. Qu'avez-vous retenu de cette lecture ? Quels sont les éléments qui ont retenu votre attention...? (question ouverte)

Base : A ceux qui ont lu entièrement ou qui l'ont seulement parcouru (1304 assurés)



Les assurés portent un regard plutôt factuel et technique sur le document. La tonalité des réponses est dans l'ensemble plutôt neutre.

	ENSEMBLE	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	1304	82	169	48	152	153	132	104	159	153	152
C'est un document qui fait le point	47%	46%	47%	19%	21%	44%	37%	25%	55%	60%	38%
Il permet une projection sur sa retraite	32%	28%	41%	34%	46%	48%	44%	75%	45%	32%	44%
Il permet la vérification des informations	32%	32%	29%	32%	8%	30%	26%	24%	34%	32%	23%
A apprécié le document	14%	14%	16%	32%	5%	6%	9%	7%	11%	17%	18%
Distance par rapport au document / pas concerné	9%	10%	8%	1%	5%	6%	6%	0%	7%	8%	4%
Aucun	8%	8%	3%	16%	13%	9%	10%	1%	8%	4%	13%
Autre	0%	-	2%	-	3%	-	-	-	0%	1%	2%
Sans réponse/ NSP	5%	6%	3%	-	20%	4%	4%	0%	2%	3%	2%

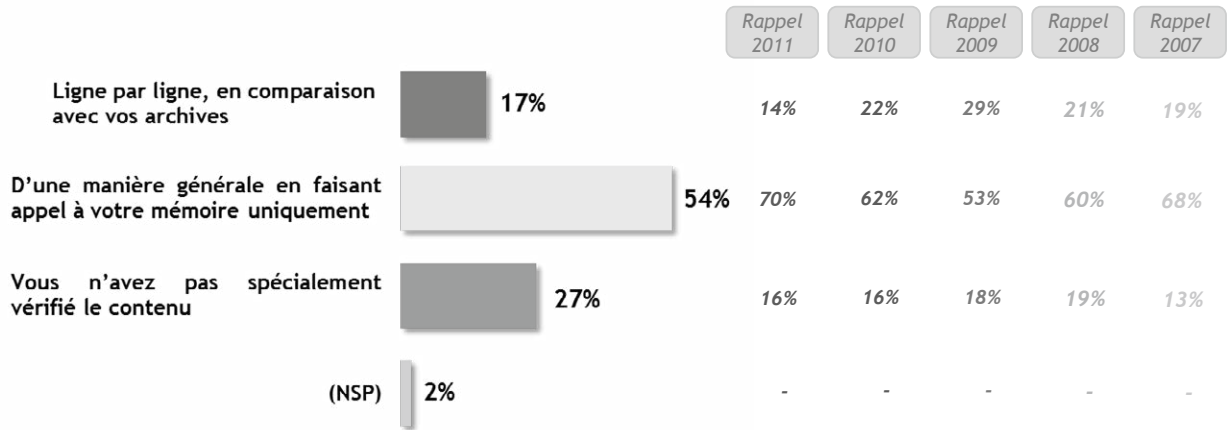
D'abord un document qui fait un état des lieux pour les fonctionnaires et un document qui « permet une projection sur sa retraite » pour les professions libérales, les commerçants et les artisans.

ANNEXE 11

VÉRIFICATION DU DOCUMENT

Q12. Concernant le contenu du document, avez-vous vérifié les informations...

Base : A ceux qui ont lu ou parcouru le courrier (1304 assurés)



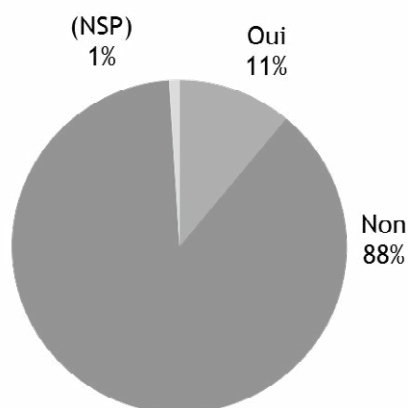
Génération	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1304	758	184	192	187	195	546	202	170	174
Ligne par ligne, en comparaison avec vos archives	17%	10%	14%	3%	4%	20%	27%	27%	46%	0%
D'une manière générale en faisant appel à votre mémoire uniquement	54%	61%	60%	68%	58%	56%	45%	40%	39%	60%
vous n'avez pas spécialement vérifié le contenu	27%	28%	26%	29%	38%	18%	25%	33%	15%	30%
NSP	2%	1%	-	-	-	6%	3%	-	-	10%

➤ Dans l'ensemble les assurés RIS sont moins nombreux à vérifier le contenu de leur document par rapport à 2011 (sous total ligne par ligne + d'une manière générale : 71% contre 84% en 2011).

ANNEXE 12 COMPRÉHENSION DU DOCUMENT

Q13. Dans ce document, il y a-t-il des éléments que vous n'avez pas bien compris ?*

Base : A ceux qui ont lu ou parcouru le courrier (1304 assurés)



	Rappel 2011	Rappel 2010	Rappel 2009
Oui	77%	84%	80%
Non	20%	15%	16%

Génération	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	758	184	192	187	195	546	202	170	174
Oui	13%	26%	12%	5%	7%	10%	10%	10%	10%
Non	87%	74%	88%	95%	92%	89%	89%	89%	90%

➤ Un meilleur niveau de compréhension du document par rapport à 2011 (score non 88% contre 77% en 2011) à attribuer aux assurés RIS (score non 87% contre 74% en 2011).

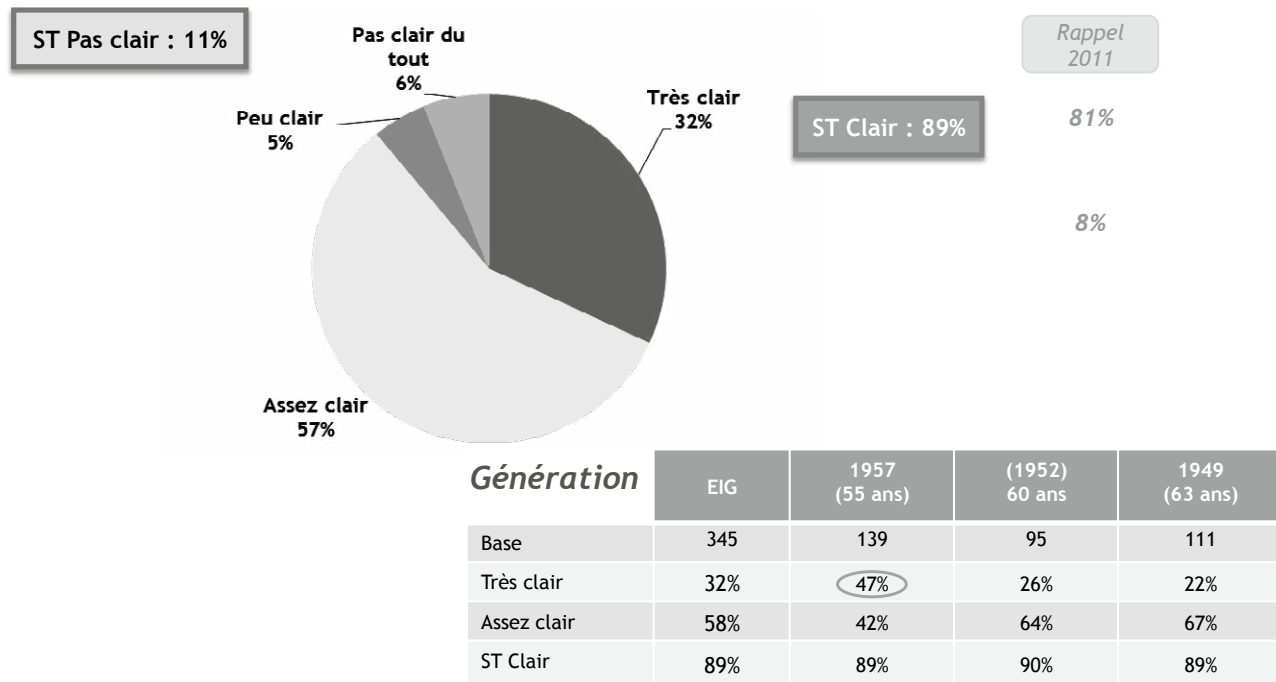
		Rappel 2011	Rappel 2010	Rappel 2009
Les points de retraite	34%	30%	41%	20%
Manques ou erreurs	15%	3%	6%	20%
Les trimestres	14%	12%	18%	23%
Lecture difficile: présentation, chiffres, terminologie	12%	7%	21%	10%
L'ensemble du document, n'est pas clair, difficile à comprendre	5%	-	-	-
Les projections sur le montant de la retraite	5%	11%	-	17%
Retraite de base/ retraite complémentaire	3%	3%	9%	6%
Notion de décote et de surcote	1%	2%	-	-
Les différents régimes	1%	-	2%	1%
Les périodes d'inactivité	1%	-	-	-
Aucun élément difficile à comprendre	0%	-	1%	5%
Autres	11%	12%	-	-
Sans réponse/ NSP	7%	21%	6%	2%

➤ Les assurés souhaitent avoir des clefs de lecture pour une meilleure compréhension du document

ANNEXE 13 CLARTÉ DES ESTIMATIONS

Q15. Diriez-vous que le tableau des montants estimatifs de vos retraites selon les âges de départ est...

Base : aux assurés destinataires uniquement de l'EIGS ayant lu ou parcouru l'EIGS (345 assurés)



➤ Des tableaux jugés clairs par une large majorité des assurés, quelque soit la génération d'assurés.

Le montant estimé de votre retraite dans ce document...

Génération	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	345	139	95	111
Correspond à ce que vous attendiez	32%	30%	34%	34%
Est plus élevé que ce que vous attendiez	12%	5%	8%	22%
Est plus faible que ce que vous attendiez	36%	58%	54%	0%
(NSP)	20%	7%	4%	44%

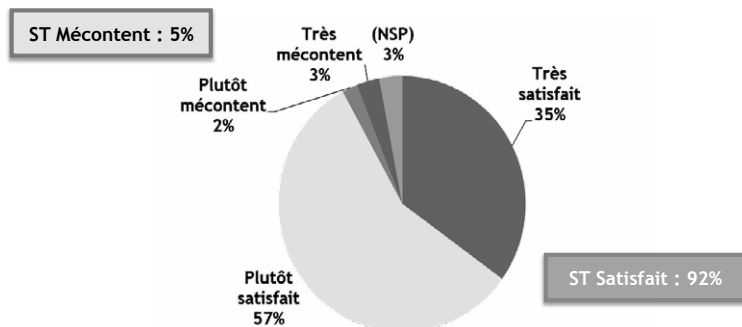
	EIG	Agents non titulaires de l'Etat	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonctionnaires de l'Etat
Base	345	52	64	50	51	44	46
Correspond à ce que vous attendiez	32%	37%	38%	35%	30%	40%	39%
Est plus élevé que ce que vous attendiez	12%	11%	8%	0%	8%	16%	3%
Est plus faible que ce que vous attendiez	36%	46%	54%	47%	49%	44%	49%
(NSP)	20%	5%	0%	19%	13%	0%	9%

ANNEXE 14

SATISFACTION À L'ÉGARD DU DOCUMENT

Q9. Globalement, en ce qui concerne la qualité du document que vous avez reçu, diriez-vous que vous êtes... ?

Base : A tous (1498 assurés)



Génération	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1498	871	218	216	220	217	627	218	204	205
Très satisfait	35%	40%	28%	47%	28%	59%	26%	34%	30%	10%
Plutôt satisfait	57%	54%	56%	53%	70%	35%	62%	63%	62%	60%
ST Satisfait	92%	94%	84%	100%	98%	94%	88%	97%	92%	70%

Un niveau de satisfaction « plutôt » élevé, mais une marge de progression possible sur le « très satisfait ».

	EN-SEM-BLE	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	1498	95	197	63	177	178	156	115	174	174	169
Très satisfait	35%	35%	43%	54%	10%	35%	24%	49%	30%	34%	31%
Plutôt satisfait	57%	57%	50%	45%	66%	59%	60%	46%	65%	56%	62%
ST Satisfait	92%	92%	93%	99%	76%	94%	84%	95%	95%	90%	93%
Plutôt mécontent	2%	1%	4%	0%	9%	2%	5%	0%	5%	4%	5%
Très mécontent	3%	4%	-	0%	6%	0%	2%	0%	0%	-	0%
ST mécontent	5%	5%	4%	0%	15%	2%	6%	0%	5%	4%	5%
(NSP)	3%	3%	3%	1%	9%	5%	9%	5%	0%	6%	2%

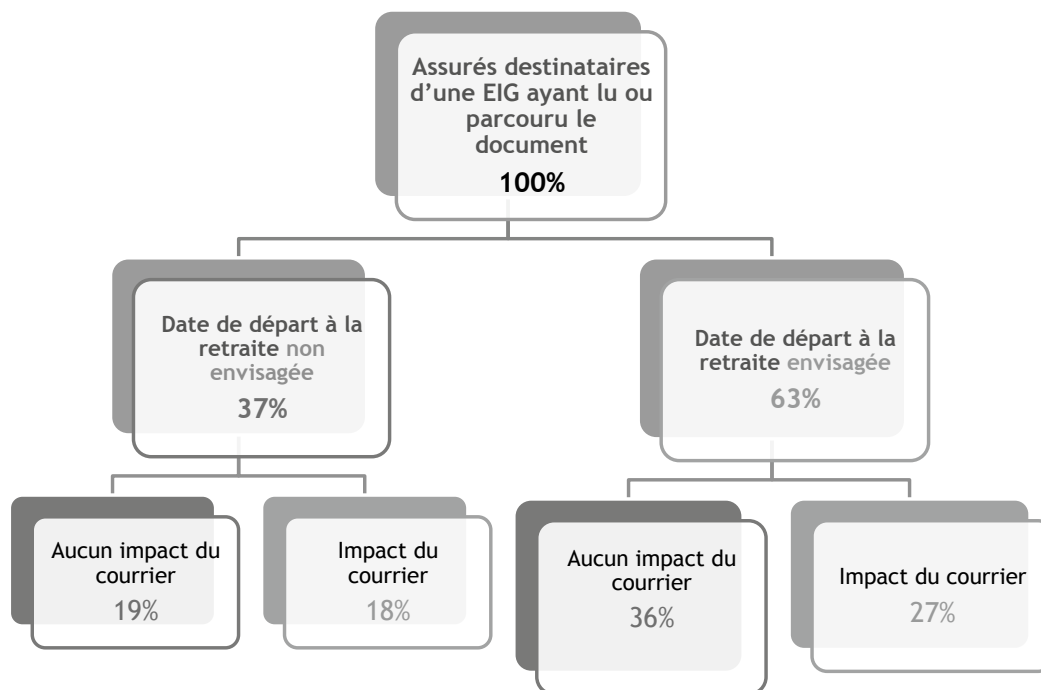
Génération	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1304	758	184	192	187	195	546	202	170	174
...Clair, facile à comprendre										
Tout à fait d'accord	44%	45%	41%	44%	33%	60%	39%	35%	43%	40%
ST d'accord	94%	95%	87%	99%	97%	99%	91%	97%	94%	80%
...Bien organisé dans ses rubriques, au sein duquel on se repère facilement										
Tout à fait d'accord	39%	43%	28%	45%	33%	65%	33%	26%	42%	30%
ST d'accord	93%	97%	98%	99%	91%	100%	87%	96%	91%	70%

Les plus jeunes (35 ans) et les plus âgés (63 ans) se montrent un peu plus réservés quant à la clarté et la compréhension des documents.

ANNEXE 15

IMPACT DU DOCUMENT

... sur la date de départ pour les destinataires d'EIG



... sur l'implication vis-à-vis de la retraite

	ENSEM- BLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1304	758	184	192	187	195	546	202	170	174
...Vous rassure vis-à-vis de votre propre retraite										
ST d'accord	63%	58%	47%	73%	38%	69%	70%	73%	73%	60%
ST Pas d'accord	32%	34%	21%	27%	61%	31%	29%	25%	24%	40%
(NSP)	5%	8%	32%	-	0%	0%	1%	1%	2%	0%
...Vous donne envie d'aller plus loin dans la préparation de votre retraite										
ST d'accord	55%	58%	46%	72%	53%	62%	50%	58%	64%	20%
ST Pas d'accord	39%	34%	23%	28%	47%	38%	45%	41%	32%	70%
(NSP)	7%	8%	32%	-	-	0%	5%	2%	4%	10%
...Vous rassure sur l'avenir des retraites en général										
ST d'accord	51%	53%	44%	67%	36%	61%	49%	60%	31%	60%
ST Pas d'accord	43%	39%	24%	33%	64%	39%	48%	37%	63%	40%
(NSP)	6%	8%	32%	-	0%	0%	3%	3%	5%	0%
...Vous incite à prendre contact avec votre organisme de retraite										
ST d'accord	49%	35%	28%	35%	26%	50%	68%	70%	72%	60%
ST Pas d'accord	46%	56%	40%	62%	75%	49%	32%	30%	28%	40%
(NSP)	5%	9%	32%	4%	-	0%	0%	0%	-	0%

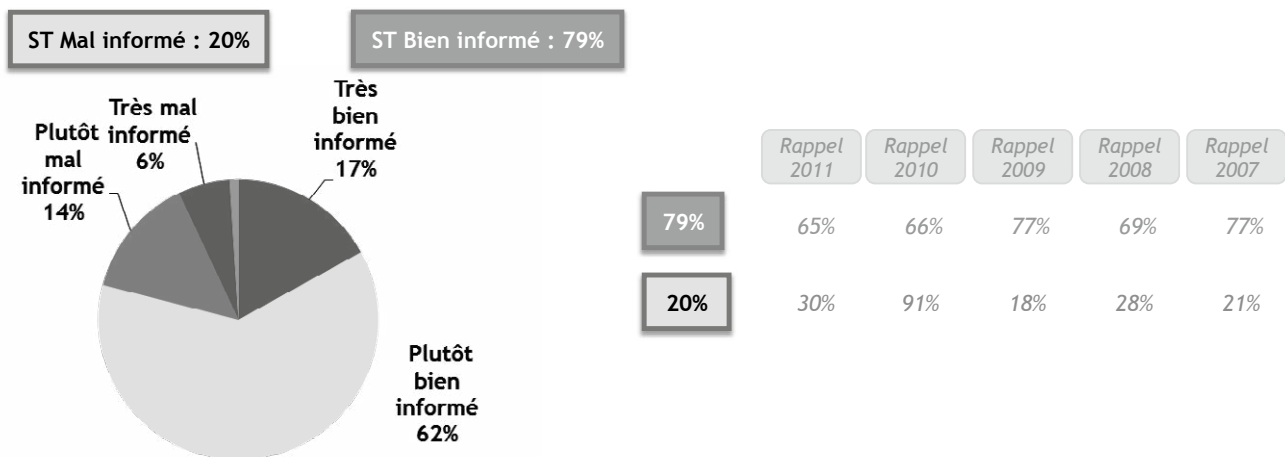
➤ Un document à la fois moins rassurant et aussi moins incitatif pour les assurés de 45 ans.

ANNEXE 16

NIVEAU D'INFORMATION SUR LA RETRAITE

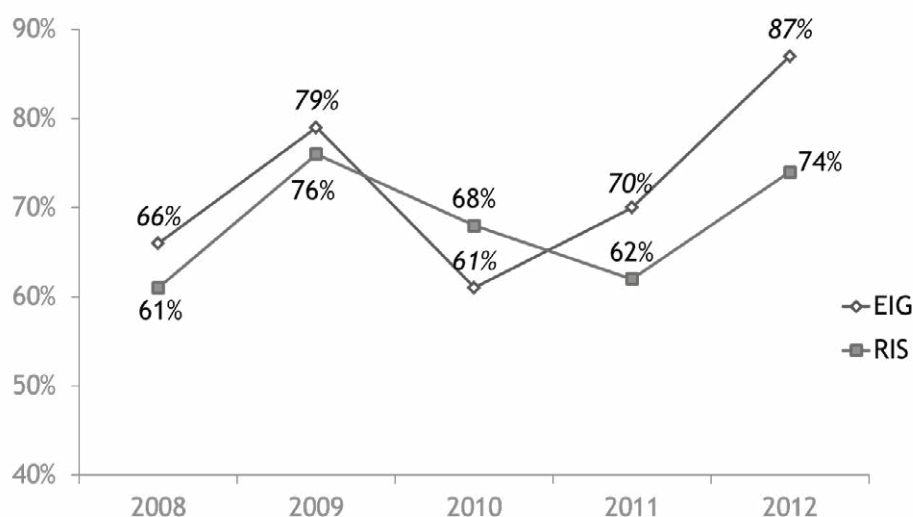
Q23. A ce jour, vous sentez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal pas ou très mal informé sur votre future retraite...

Base : A tous (1498 assurés)



	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1498	871	218	216	220	217	627	218	204	205
Très bien informé	17%	12%	16%	14%	14%	6%	24%	25%	11%	40%
Plutôt bien informé	63%	62%	52%	65%	65%	66%	64%	60%	69%	60%
ST bien informé	79%	74%	67%	79%	79%	72%	87%	85%	81%	100%

% d'assurés s'estimant suffisamment informés sur leur future retraite



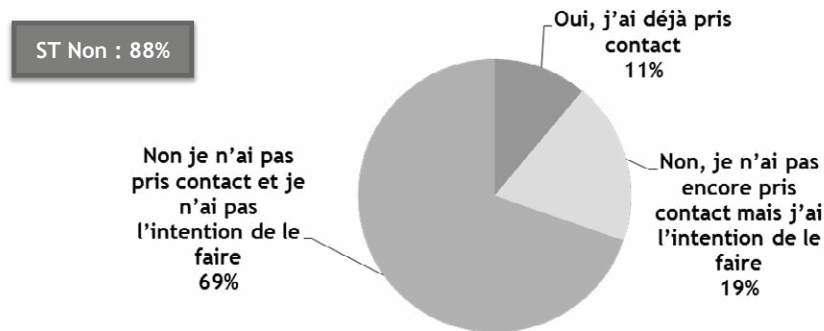
➤ Un niveau d'information en progression et notamment auprès des générations EIG qui intègrent les assurés âgés de 63 ans qui s'estiment mieux informés (sous total bien informés 100%).

ANNEXE 17

PRISE DE CONTACT DÉCLARÉE ET MOTIF

Q27. Avez-vous déjà pris contact avec votre organisme de retraite ?

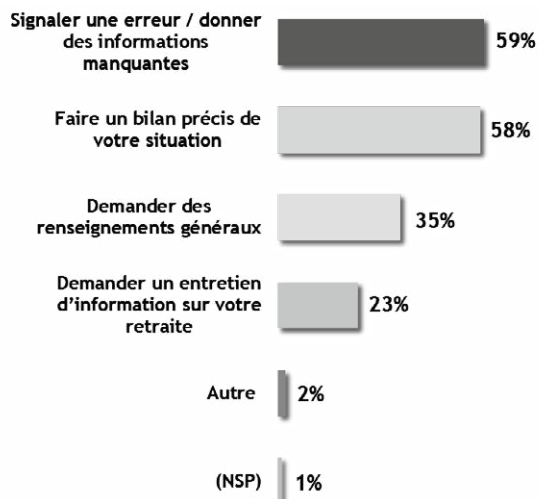
Base : A tous (1498 assurés)



	ENSEMBLE	RIS	1977 (35 ans)	1972 (40 ans)	1967 (45 ans)	1962 (50 ans)	EIG	1957 (55 ans)	1952 (60 ans)	1949 (63 ans)
Base	1304	758	184	192	187	195	546	202	170	174
Oui, j'ai déjà pris contact	11%	1%	1%	0%	1%	1%	26%	6%	50%	20%
Non...mais j'ai l'intention de le faire	19%	14%	15%	9%	13%	18%	26%	44%	21%	10%
Non...je n'ai pas l'intention de le faire	69%	85%	84%	87%	87%	81%	48%	50%	29%	70%
Sous Total Non	88%	98%	99%	96%	100%	99%	74%	94%	50%	80%

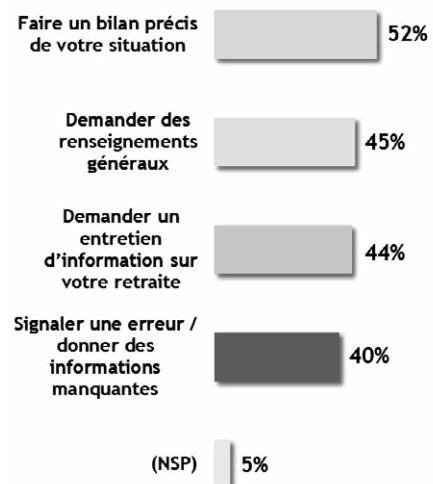
Q28. Vous m'avez dit que vous aviez déjà pris contact avec un organisme de retraite. Etait-ce pour...

Base : à ceux qui ont déjà pris contact avec un organisme de retraite (146 assurés)



Q29. Vous m'avez dit que vous aviez l'intention de prendre contact avec un organisme de retraite. Ça serait pour...

Base : A ceux qui ont l'intention de prendre contact avec un organisme de retraite (290 assurés) multi-réponses



ANNEXE 18

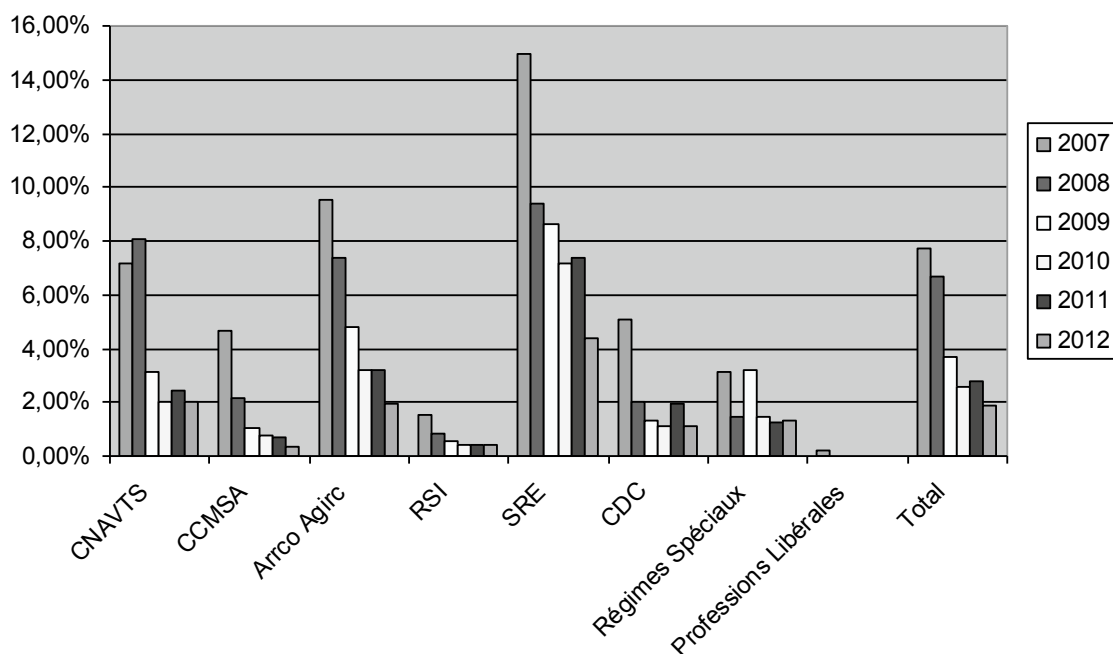
EVOLUTION DU TAUX DE CONTACT RIS ET EIG 2007-2012

Nombre de fiches contact

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CNAVTS	44 904	96236	53477	41 650	63 257	40 415
CCMSA	2 507	2597	1496	1 095	1 383	463
Agirc Arrco	39 883	76810	69683	56 854	70 427	38 640
RSI	997	1262	1140	1 005	1 209	1 017
SRE	14 311	19724	24346	24 563	31 330	14 954
CDC	5 705	3646	3668	3 843	11 772	6 014
Régimes spéciaux	537	589	1621	996	949	847
Professions libérales	56	13	4	6	1	3
Total	108 900	200 877	155435	130 012	180 328	102 353

Taux de contact

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CNAVTS	7,14%	8,04%	3,16%	2,01%	2,46%	2,05%
CCMSA	4,69%	2,17%	1,02%	0,73%	0,72%	0,37%
Arrco Agirc	9,56%	7,41%	4,79%	3,17%	3,21%	1,92%
RSI	1,52%	0,80%	0,54%	0,41%	0,41%	0,41%
SRE	14,99%	9,42%	8,64%	7,18%	7,40%	4,36%
CDC	5,04%	2,02%	1,30%	1,12%	1,98%	1,14%
Régimes spéciaux	3,15%	1,45%	3,19%	1,50%	1,26%	1,35%
Professions libérales	0,23%	0,02%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%
Total	7,70%	6,70%	3,71%	2,55%	2,79%	1,90%



ANNEXE 18 BIS

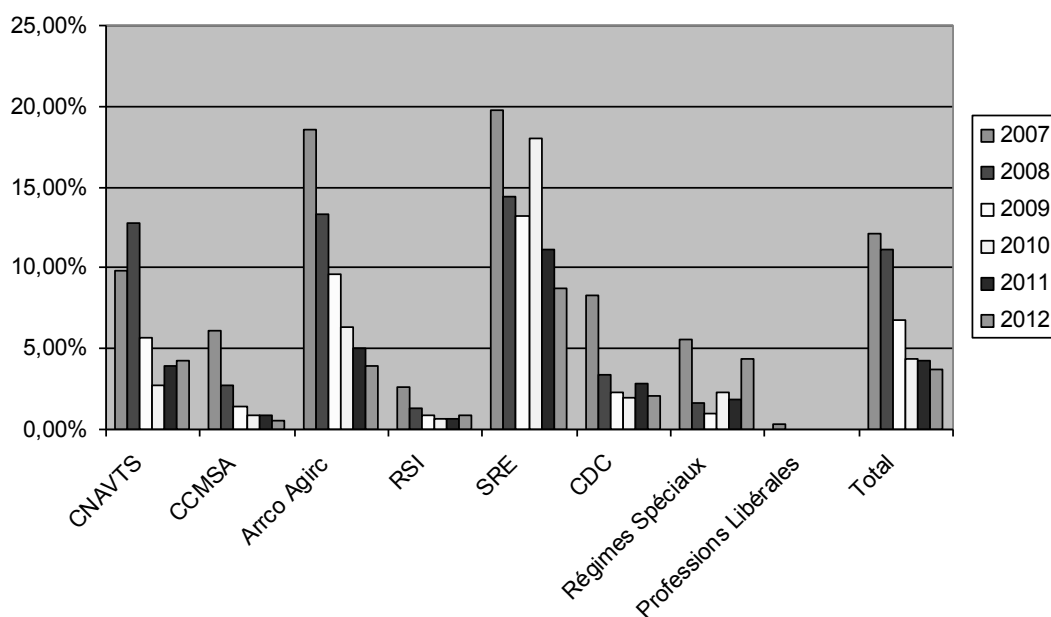
EVOLUTION DU TAUX DE CONTACT EIG 2007-2012

Nombre de fiches contact EIG

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CNAVTS	30400	67 840	33 950	16563	43 156	26430
CCMSA	1587	1 606	908	515	897	297
Arrco Agirc	32530	60 935	49 091	33175	46 131	24160
RSI	765	977	739	563	769	649
SRE	6622	10 998	11 859	11030	20 050	8792
CDC	3285	2 087	1 809	1735	9 003	4525
Régimes spéciaux	109	123	97	399	398	815
Professions libérales	34	8	4	3	1	3
Total	75332	144 574	98 457	63983	120 405	65671

Taux de contact EIG

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CNAVTS	9,88%	12,81%	5,71%	2,70%	3,92%	4,31%
CCMSA	6,09%	2,68%	1,44%	0,88%	0,86%	0,51%
Arrco Agirc	18,55%	13,33%	9,56%	6,28%	5,04%	3,90%
RSI	2,62%	1,36%	0,89%	0,67%	0,63%	0,86%
SRE	19,78%	14,40%	13,26%	18,00%	11,15%	8,68%
CDC	8,29%	3,34%	2,33%	1,93%	2,85%	2,05%
Régimes spéciaux	5,56%	1,65%	0,98%	2,28%	1,85%	4,34%
Professions libérales	0,31%	0,03%	0,01%	0,01%	0,00%	0,00%
Total	12,07%	11,19%	6,74%	4,31%	4,26%	3,75%



ANNEXE 18 TER

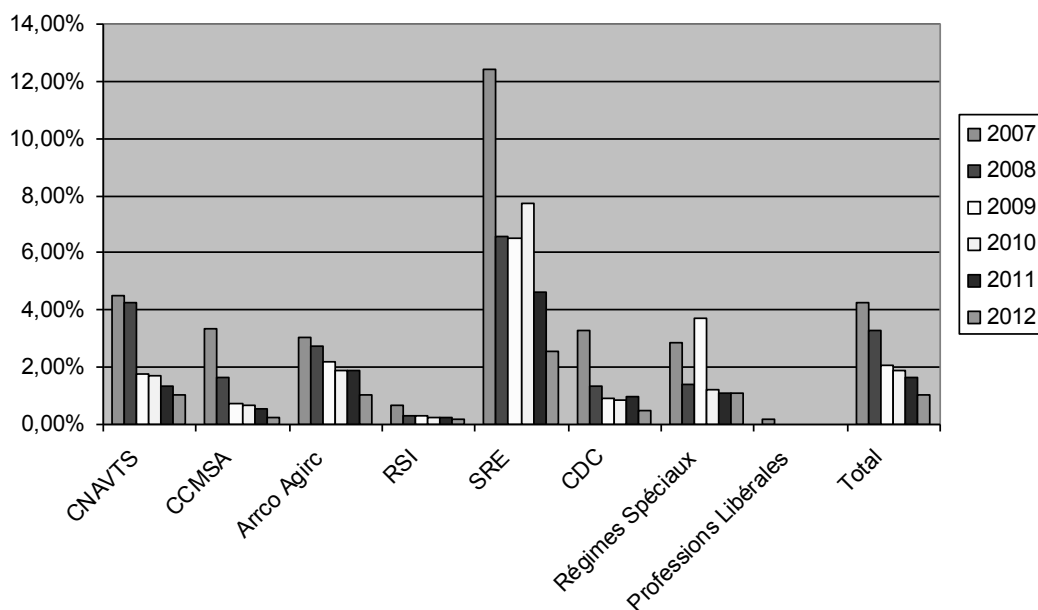
EVOLUTION DU TAUX DE CONTACT RIS 2007-2012

Nombre de fiches contact RIS

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CNAVTS	14504	28 396	19 527	25087	20 101	13985
CCMSA	920	991	588	580	486	166
Arrco Agirc	7353	15 875	20 592	23679	24 296	14480
RSI	232	285	401	442	440	368
SRE	7689	8 726	12 487	13533	11 280	6162
CDC	2420	1 559	1 859	2108	2 769	1489
Régimes spéciaux	428	466	1 524	597	551	554
Professions libérales	22	5	-	3	0	0
Total	33568	56 303	56 978	66029	59 923	37204

Taux de contact RIS

ORGANISMES	2007	2008	2009	2010	2011	2012
CNAVTS	4,51%	4,25%	1,78%	1,72%	1,36%	1,03%
CCMSA	3,36%	1,67%	0,71%	0,64%	0,55%	0,25%
Arrco Agirc	3,04%	2,74%	2,19%	1,88%	1,90%	1,04%
RSI	0,64%	0,33%	0,31%	0,27%	0,25%	0,21%
SRE	12,40%	6,56%	6,49%	7,74%	4,63%	2,55%
CDC	3,29%	1,32%	0,91%	0,83%	1,00%	0,49%
Régimes spéciaux	2,84%	1,41%	3,72%	1,22%	1,08%	1,08%
Professions libérales	0,17%	0,02%	0,00%	0,01%	0,00%	0,00%
Total	4,25%	3,30%	2,09%	1,89%	1,64%	1,02%

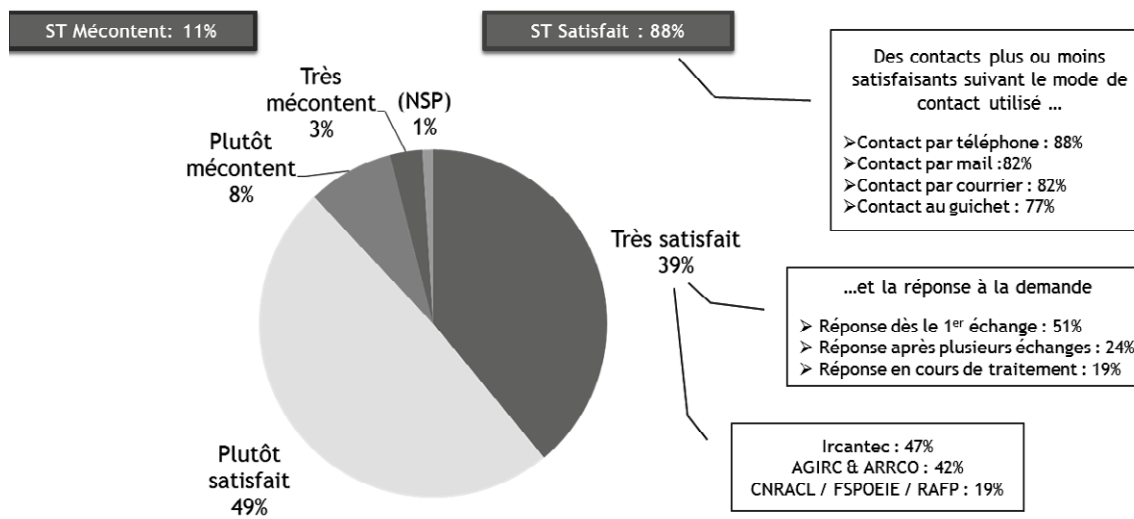


ANNEXE 19

SATISFACTION LIÉE À LA PROCÉDURE DE CONTACT

Q16. Globalement, en ce qui concerne la qualité du contact que vous avez eu avec votre organisme de retraite, avez-vous été... ?

Base : A tous (1500 assurés)



Régime de retraite

	Ensemble	CNAV	AGIRC & ARRCO	SRE	IRCANTEC	CNRACL / FSPOEIE / RAFP
Base	1500	531	543	236	96	62
S/T Satisfait	88%	84%	93%	85%	91%	80%
S/T Mécontent	11%	15%	6%	14%	8%	20%
NSP	1%	1%	1%	1%	1%	-

Génération	Ensemble	RIS	Assurés nés en 1977 - 35 ans	Assurés nés en 1972 - 40 ans	Assurés nés en 1967 - 45 ans	Assurés nés en 1962 - 50 ans	EIG	Assurés nés en 1957 - 55 ans	Assurés nés en 1952 - 60 ans	Assurés nés en 1949 - 63 ans
Base	1500	836	115	212	243	266	664	231	297	136
S/T Satisfait	88%	89%	83%	91%	93%	86%	87%	86%	87%	85%
S/T Mécontent	11%	10%	13%	9%	7%	12%	12%	13%	12%	12%
NSP	1%	1%	4%	-	-	2%	1%	1%	1%	4%

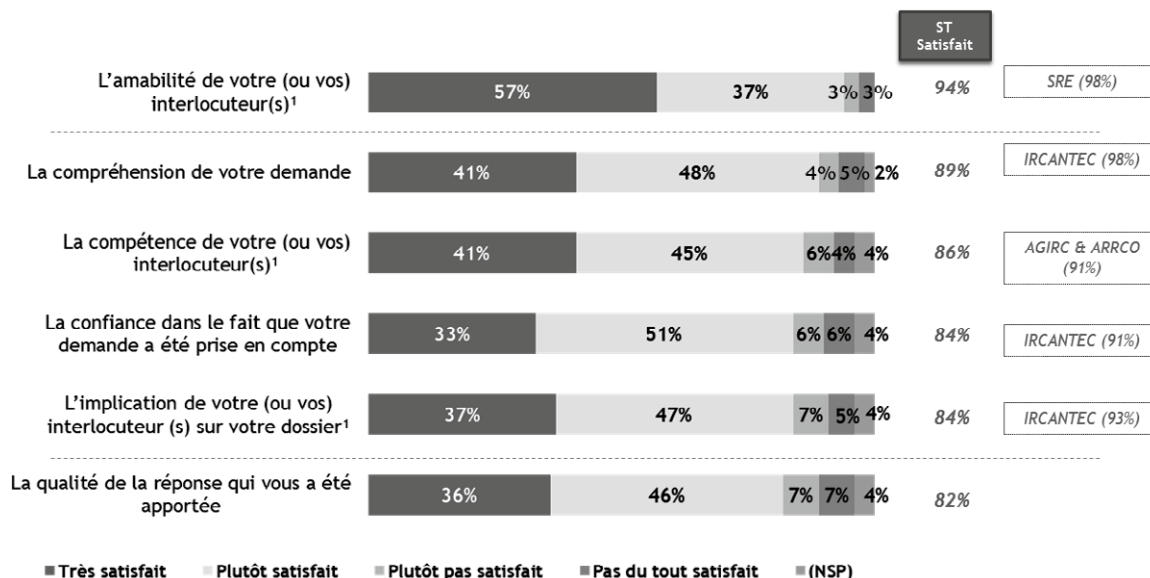
➤ Les assurés de l'Agirc et Arrco sont davantage satisfaits de la qualité du contact qu'ils ont eu avec leur organisme de retraite (93% contre 88% pour l'ensemble), de même que les assurés nés en 1967 (93%).

ANNEXE 20

PERCEPTION DE L'INTERLOCUTEUR

Q17. Nous allons maintenant aborder différents aspects du contact que vous avez eu avec votre organisme de retraite. Pour chacun d'entre eux, vous me direz si vous êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait...

Base : A tous (1500 assurés)



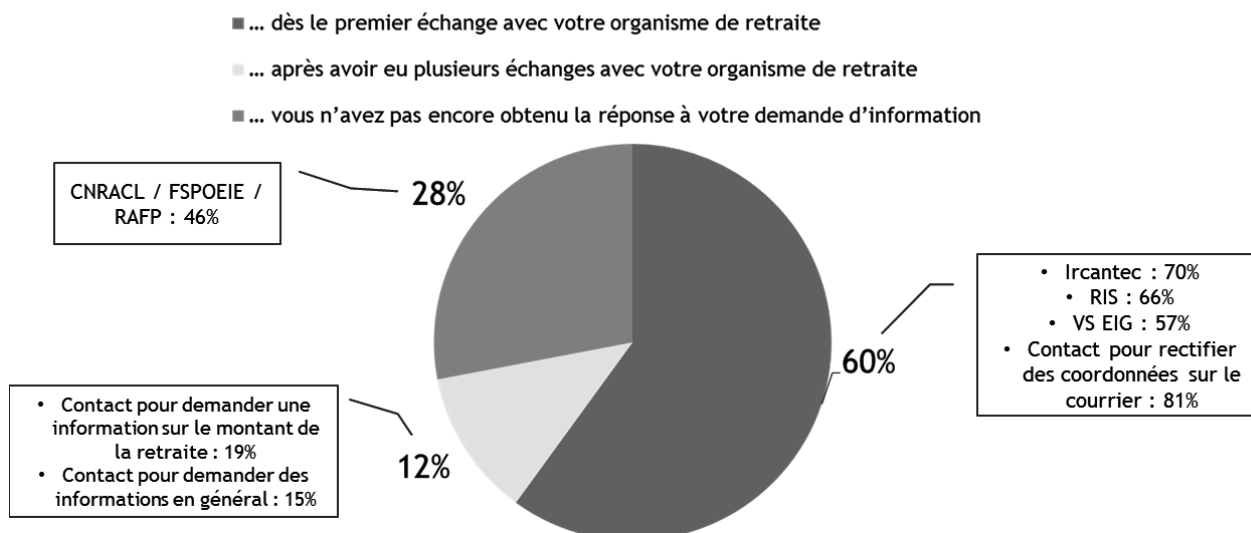
Génération	Ensemble	RIS	Assurés nés	Assurés nés	Assurés nés	Assurés nés	EIG	Assurés nés	Assurés nés	Assurés nés
			en 1977 - 35 ans	en 1972 - 40 ans	en 1967 - 45 ans	en 1962 - 50 ans		en 1957 - 55 ans	en 1952 - 60 ans	en 1949 - 63 ans
Base / Base	1500 / 1347	836 / 742	115 / 94	212 / 192	243 / 225	266 / 231	664 / 605	231 / 269	297 / 269	136 / 125
L'amabilité de votre (ou vos) interlocuteur(s)¹										
ST satisfait	94%	94%	93%	95%	95%	93%	94%	95%	94%	95%
ST pas satisfait	5%	5%	7%	5%	4%	6%	5%	5%	6%	4%
La compréhension de votre demande										
ST satisfait	89%	91%	90%	93%	91%	89%	88%	88%	89%	84%
ST pas satisfait	9%	8%	8%	6%	8%	9%	10%	11%	9%	15%
La compétence de votre (ou vos) interlocuteur(s)¹										
ST satisfait	86%	88%	83%	90%	87%	88%	86%	84%	88%	85%
ST pas satisfait	10%	9%	13%	8%	9%	8%	10%	11%	10%	12%
La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte										
ST satisfait	84%	82%	75%	84%	84%	80%	85%	87%	84%	78%
ST pas satisfait	12%	14%	20%	12%	12%	14%	11%	10%	12%	17%
L'implication de votre (ou vos) interlocuteur (s) sur votre dossier¹										
ST satisfait	84%	85%	85%	86%	83%	85%	84%	86%	83%	84%
ST pas satisfait	12%	11%	13%	11%	11%	8%	12%	11%	14%	11%
La qualité de la réponse qui vous a été apportée										
ST satisfait	82%	81%	77%	82%	83%	79%	81%	79%	84%	76%
ST pas satisfait	14%	15%	15%	12%	15%	16%	14%	16%	12%	18%

ANNEXE 21

CONTACTS NÉCESSAIRES POUR L'OBTENTION D'UNE RÉPONSE

Q4. Vous avez obtenu la réponse à votre demande d'information...

Base : A tous (1500 assurés)



➤ Dans six cas sur dix, les assurés ont obtenu une réponse à leur demande d'information dès leur premier échange avec leur organisme de retraite. Cela est le plus souvent le cas lorsque le contact est occasionné par une demande de rectification de coordonnées.

Génération	Ensemble	RIS	Assurés nés en 1977 - 35 ans	Assurés nés en 1972 - 40 ans	Assurés nés en 1967 - 45 ans	Assurés nés en 1962 - 50 ans	EIG	Assurés nés en 1957 - 55 ans	Assurés nés en 1952 - 60 ans	Assurés nés en 1949 - 63 ans
Base	1500	836	115	212	243	266	664	231	297	136
... dès le premier échange avec votre organisme de retraite	60%	66%	61%	64%	68%	66%	57%	59%	55%	60%
... après avoir eu plusieurs échanges avec votre organisme de retraite	12%	9%	10%	12%	8%	8%	13%	8%	18%	8%
... vous n'avez pas encore obtenu la réponse à votre demande d'information	28%	25%	29%	24%	24%	25%	30%	33%	26%	32%
(NSP)	-	+	-	+	-	1%	+	-	1%	-

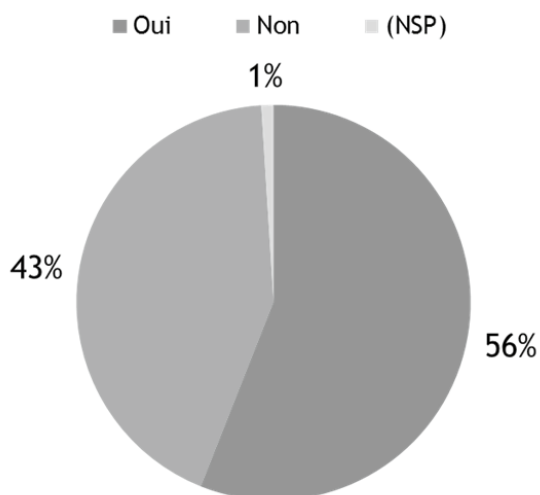
➤ Les assurés ayant reçu un RIS, notamment ceux nés en 1967, ont plus souvent que les assurés ayant reçu une EIG, obtenu une réponse à leur demande dès le premier échange avec leur organisme de retraite.

ANNEXE 22

INFORMATION APPORTÉE AUX ASSURÉS DANS L'ATTENTE D'UNE RÉPONSE

Q7. Etes-vous dans l'attente d'un rappel par l'un de vos organismes de retraites ?

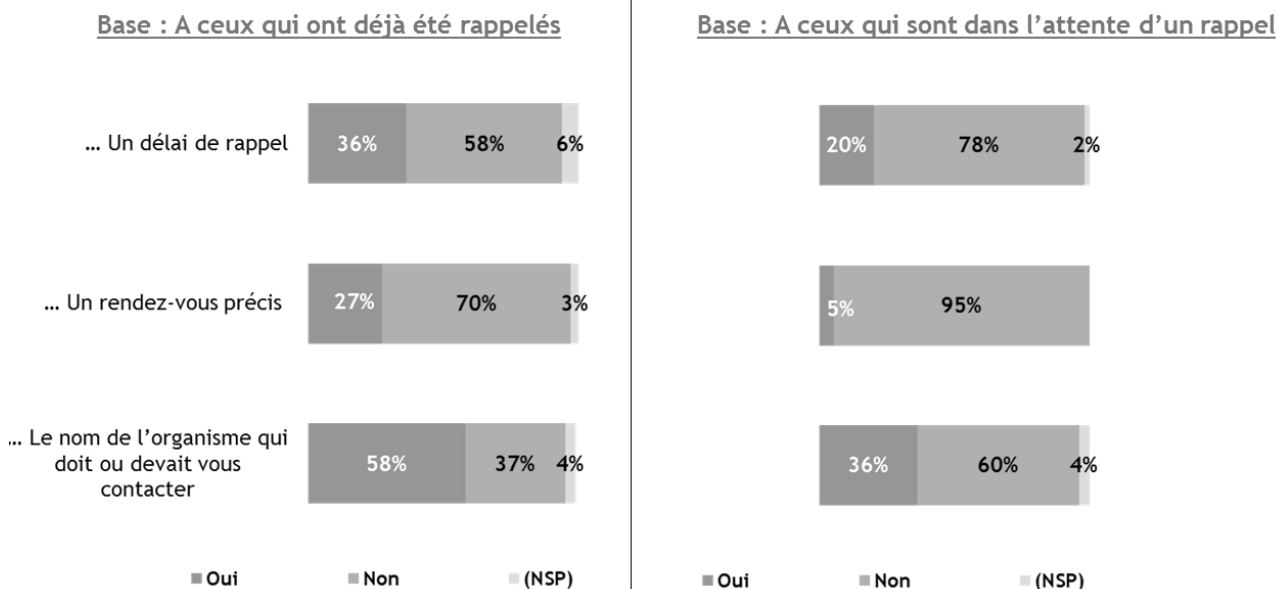
Base : A ceux qui n'ont pas encore obtenu de réponse (411 assurés)



➤ 56% des assurés n'ayant pas encore obtenu de réponse à leur demande étaient dans l'attente d'un rappel au moment de l'enquête.

Q8. Au cours de cette procédure de rappel, vous a-t-on indiqué... ?

Base : A ceux qui ont déjà été rappelés ou qui sont dans l'attente d'un rappel (282 assurés)

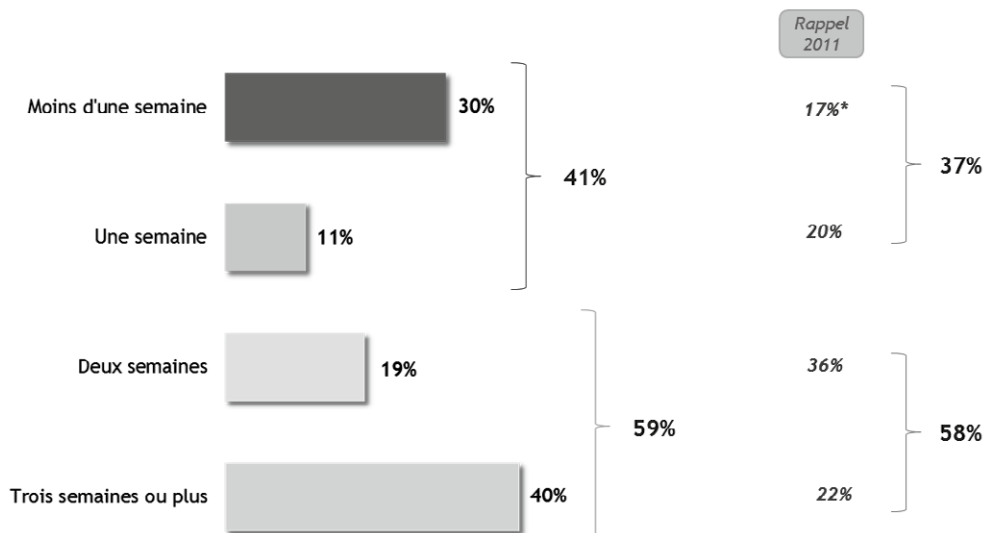


ANNEXE 23

INFORMATION APPORTÉE SUR LES DÉLAIS DE RAPPEL

Q9. Quel était le délai de rappel ?

Base : A ceux qui ont reçu un délai de rappel lors des échanges avec leur organisme (59 assurés)

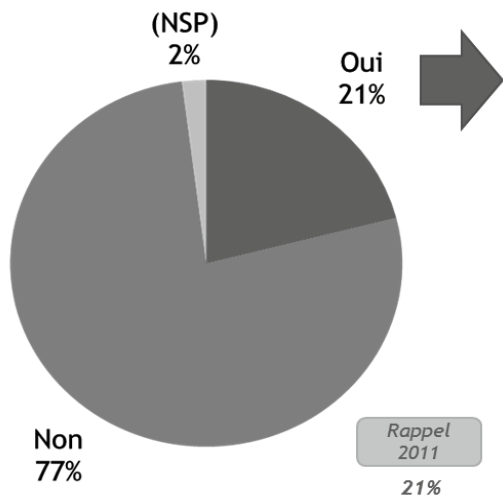


ANNEXE 23 BIS

INFORMATION APPORTÉE SUR LES DÉLAIS D'ENVOI D'UN DOCUMENT CORRIGÉ

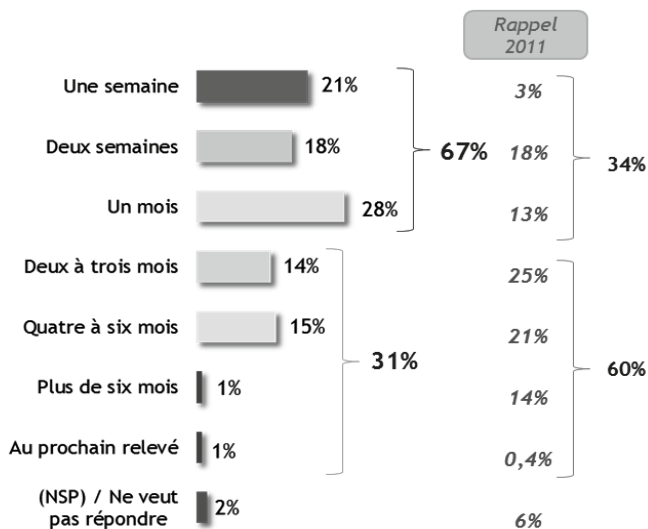
Q13. Vous a-t-on indiqué un délai d'envoi de votre document corrigé ?

Base : A ceux qui sont en attente d'un document rectifié (690 assurés)



14. Quel délai d'envoi de votre document corrigé ?

Base : A ceux à qui on a indiqué un délai d'envoi de leur document corrigé (129 assurés)

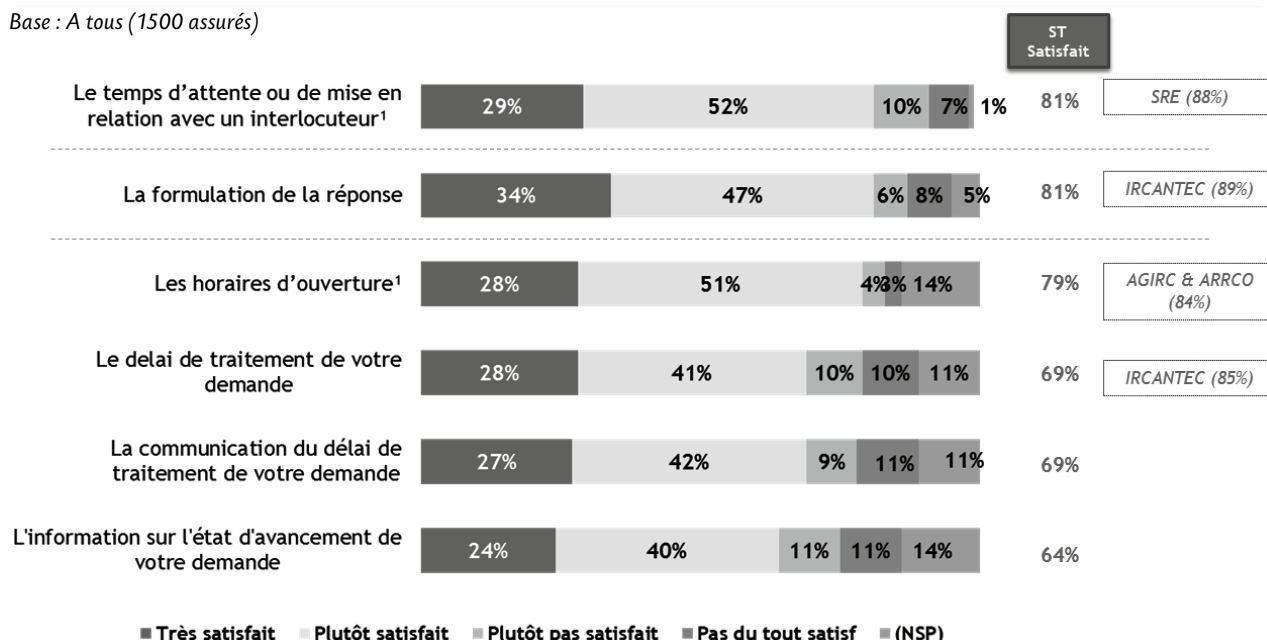


ANNEXE 24

APPRÉCIATION DE CHACUN DES ASPECTS DE LA PROCÉDURE DE CONTACT

Q17. Nous allons maintenant aborder différents aspects du contact que vous avez eu avec votre organisme de retraite. Pour chacun d'entre eux, vous me direz si vous en êtes très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait...

Base : A tous (1500 assurés)

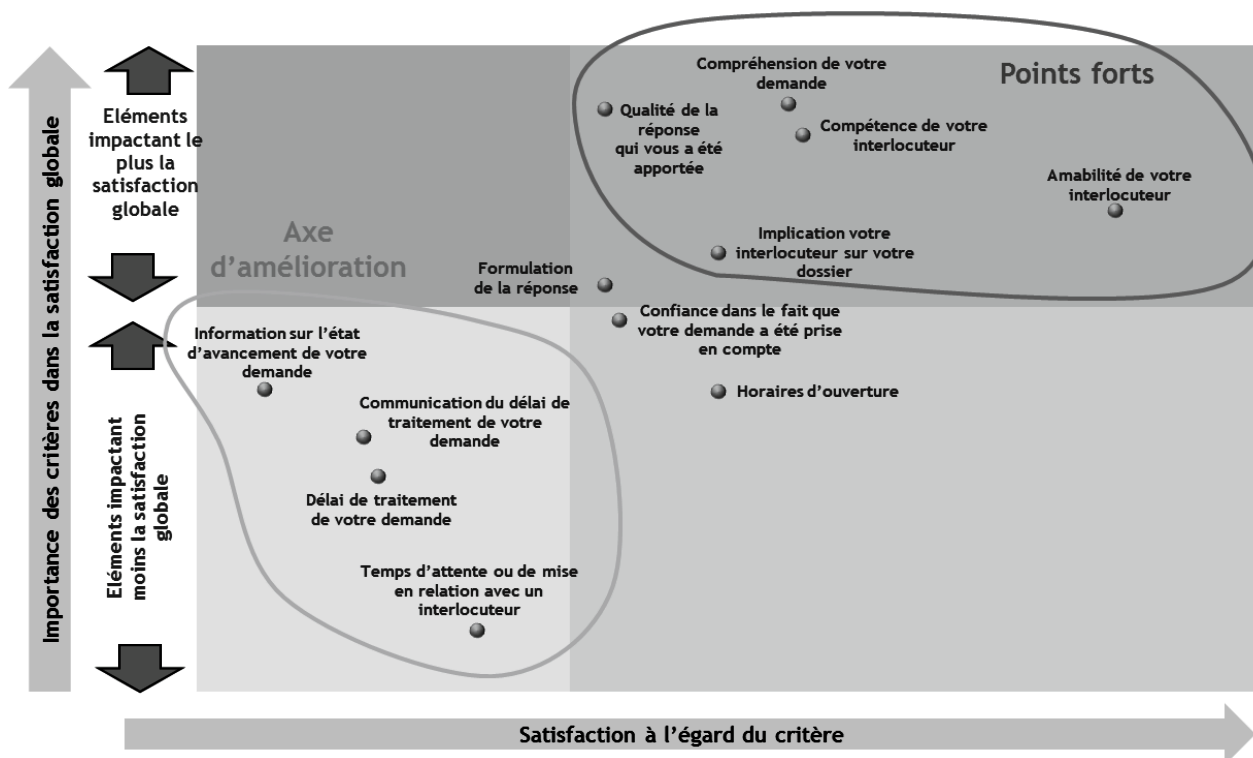


*Base : A ceux qui ont été en contact par téléphone ou en se déplaçant avec leur organisation (1347 assurés)

Régime de retraite	Ensemble	CNAV	AGIRC & ARRCO	SRE	IRCANTEC	CNRACL / FSPOEIE / RAFF
Base / Base	1500 / 1347	531 / 493	543 / 486	236 / 193	96 / 89	62 / 60
Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur¹						
ST satisfait	81%	78%	85%	88%	83%	59%
ST pas satisfait	17%	21%	14%	10%	16%	40%
La formulation de votre réponse						
ST satisfait	81%	80%	84%	80%	89%	62%
ST pas satisfait	14%	15%	11%	16%	10%	30%
Les horaires d'ouverture¹						
ST satisfait	79%	76%	84%	79%	85%	61%
ST pas satisfait	7%	10%	3%	7%	7%	23%
Le délai de traitement de votre demande						
ST satisfait	69%	68%	71%	67%	85%	37%
ST pas satisfait	20%	21%	18%	21%	9%	49%
La communication du délai de traitement de votre demande						
ST satisfait	69%	69%	71%	69%	78%	43%
ST pas satisfait	20%	21%	18%	19%	14%	53%
L'information sur l'état d'avancement de votre demande						
ST satisfait	64%	62%	68%	59%	72%	47%
ST pas satisfait	22%	25%	17%	26%	18%	42%

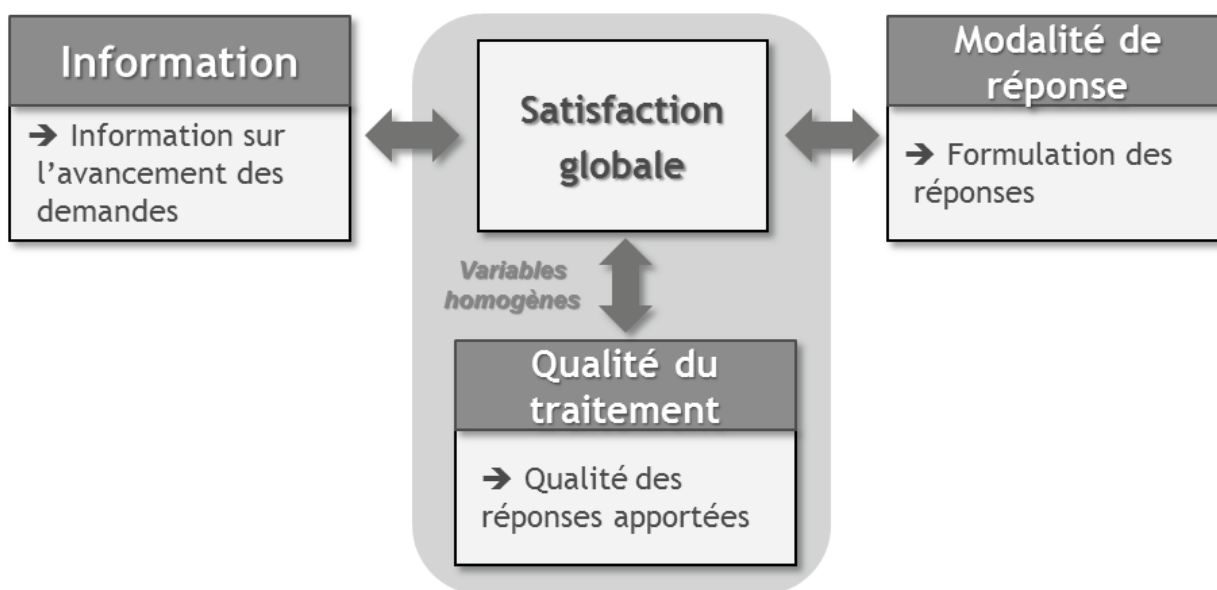
ANNEXE 25

IMPORTANCE DES CRITÈRES DANS LA SATISFACTION GLOBALE



Cette analyse permet de mettre en évidence que le sentiment de satisfaction des assurés à l'égard de leurs contacts avec leurs organismes de retraite est corrélé avec la qualité du traitement de leur demande.

Cette implication est tridimensionnelle dans la logique des assurés :



Pour l'utilisateur, le sentiment de satisfaction est directement corrélé à la qualité du traitement de sa demande et dans une moindre mesure aux modalités de réponse et à l'information qui lui est transmise concernant le délai de traitement de sa demande.



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