

# Les enquêtes pour les nouveaux services du droit à l'information

**Gérard Ménéroud et Jean-Marie Palach,  
GIP Info Retraite**

**Conseil d'Orientation des Retraites  
28 mai 2013**

# SOMMAIRE

**Les nouveaux services du droit à l'information**

**Les trois enquêtes commandées par le GIP Info Retraite**

**L'enquête sur l'entretien information retraite**

**L'enquête sur l'information des nouveaux assurés**

**L'enquête sur le relevé de situation en ligne**

# Les nouveaux services du droit à l'information

## La loi du 9 novembre 2010 :

- L'entretien d'information sur la retraite à partir de 45 ans
- L'imprimé d'information générale adressé aux nouveaux assurés
- Le relevé de situation en ligne

# Les trois enquêtes commandées par le GIP Info Retraite

- Bénéficiaires d'un entretien information retraite : 1 000 assurés interrogés en novembre 2012 et janvier 2013
- Nouveaux assurés : 1 000 assurés interrogés en octobre et décembre 2012
- Bénéficiaires d'un relevé en ligne : questionnaire en ligne du 24 janvier au 10 avril 2013, soit 9 000 avis exprimés

# L'entretien d'information sur la retraite à partir de 45 ans

- Une procédure inter-régimes définie par la loi, les décrets d'application, et précisée par le Gip
- Une procédure articulée autour du RIS et de l'EIG
- Des latitudes laissées aux régimes de retraite : entretien en face à face, ou téléphonique, ou par Internet, remise des documents avant, pendant l'entretien ou après, simulations spécifiques

## **En 2012 :**

- 90 000 entretiens réalisés, dont 80 000 par la Cnav (cf.DCP)
- 92 % des bénéficiaires âgés de plus de 55 ans

# La satisfaction des assurés sur l'entretien d'information sur la retraite

**Très satisfaits : 70 %**

**Assez satisfaits : 25 %**

**Peu ou pas satisfaits : 5 %**

## **Les simulations :**

- sont faciles à comprendre : 90 %
- aident à réfléchir sur la suite de la carrière : 83 %
- aident à optimiser l'âge de départ : 87 %

## **L'entretien vous a :**

- rassuré : 50 %
- inquieté : 15 %
- ni l'un ni l'autre : 35 %

# L'information des nouveaux assurés

- **Un dépliant de 4 pages élaboré par les organismes de retraite au sein du Gip**
- **848 618 assurés informés en 2012**
- **Des assurés âgés majoritairement de 21 et 22 ans et habitant chez leurs parents**
- **48 % des envois réalisés par la Cnav et 41 % par l'Agirc et l'Arrco**

# La satisfaction des nouveaux assurés

- 54 % des assurés se souviennent du document
- 36 % l'ont lu
- 87 % considèrent qu'il est facile à comprendre
- 87 % considèrent sa présentation attractive
- 77 % pensent qu'il sensibilise à la retraite
- 68 % plébiscitent le courrier dans une version papier



# Le relevé de situation individuelle en ligne

- **31 organismes de retraite participent en 2013 (sur 35 membres du Gip)**
- **1 116 620 demandes en 2012**
- **84 % traitées instantanément**
- **4 000 demandes par jour en moyenne**
- **Une majorité de demandeurs âgés de plus de 55 ans**

# La satisfaction des assurés sur le relevé en ligne

- Accès facile : 88 %
- Présentation du document : 91 % satisfaits

La très grande majorité est satisfaite du délai d'obtention et déclare avoir l'intention de redemander, plus tard, un relevé en ligne.