

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 16 avril 2008 - 9 h 30

« Droit à l'information en matière de retraite : bilan de la campagne 2007 »

<b>Document N°2</b>
---------------------

<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>
---

## **Bilan de la campagne 2007**

*GIP info Retraite  
Mars 2008*

# Bilan

de la campagne 2007





**L**e droit à l'information individuelle en matière de retraite, instauré par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2007.

Tel que défini par la loi et ses textes d'application, ce nouveau droit consiste à délivrer aux assurés une information globale et consolidée sur leurs droits à retraite.

Les organismes de retraite sont chargés de se coordonner, au sein du Gip info Retraite créé à cet effet par la loi du 21 août 2003, pour constituer deux types de documents communs : le relevé de situation individuelle, adressé chaque année aux personnes âgées de 35, 40, 45 et 50 ans, et l'estimation indicative globale, adressée aux personnes âgées de 55 ans puis tous les 5 ans jusqu'à leur départ en retraite.

Le droit à l'information vise à donner aux assurés sociaux une connaissance aussi précise que possible des droits à la retraite qu'ils sont en train d'acquérir, en leur communiquant les grands déterminants de leur future retraite, principalement le nombre de trimestres et de points acquis avec en outre, pour les assurés de 55 ans, une estimation du montant des différentes retraites qu'ils pourraient percevoir.

Les assurés et les organismes auront ainsi l'opportunité de corriger, si nécessaire, les données qu'ils détiennent.

Entre 2007 et 2011 la mise en place du droit à l'information se fait progressivement. Cette montée en charge s'explique par les opérations techniques importantes que les organismes de retraite ont dû et doivent encore réaliser.

Tous les organismes de retraite n'étaient pas égaux devant les opérations de mise en œuvre du droit à l'information. Certains disposaient de bases centralisées leur permettant de restituer sans délai les données. D'autres devaient regrouper des données réparties entre les entités d'un réseau décentralisé. D'autres encore n'étaient pas détenteurs des comptes de droits, qu'ils n'obtenaient que pour les besoins du calcul et du paiement des retraites.

Malgré la diversité de leurs situations, la quasi totalité des organismes s'est trouvée au rendez-vous de l'échéance fixée par la loi et les décrets.

Les travaux communs coordonnés par le Gip Info Retraite ont consisté à bâtir un système d'information permettant de recenser les bénéficiaires du droit à l'information, de recueillir les données les concernant auprès de tous les organismes, et enfin de constituer les documents destinés aux assurés.

Ces travaux ont ensuite permis de définir la forme et le contenu des documents, et enfin de préciser la relation que les organismes devaient entretenir avec les assurés sociaux avant l'envoi des documents, lors de l'envoi et après leur réception.

A l'issue de ces opérations longues et complexes, nos organismes de retraite ont été en mesure en 2007 d'envoyer 1 415 150 documents, soit environ 80 % de la cible potentielle, composée des 1,7 millions d'assurés nés en 1949 ou en 1957.

C'est à la fois un succès pour une première campagne et une situation de départ que nous allons nous efforcer d'améliorer collectivement, année après année, en conservant la volonté de fournir aux assurés de nos régimes les documents les plus susceptibles de les aider à préparer au mieux leur future retraite.

*Le Président du Conseil d'administration  
Claude Domeizel  
Sénateur des Alpes de Haute Provence*



# Bilan

## de la campagne 2007

E  
R  
I  
A  
M  
M  
O  
S

Introduction ..... p.5

I - Le droit à l'information en 2007 : une échéance respectée ..... p.6

**A - Une échéance respectée par la plupart des organismes pour la plupart de leurs assurés**

- 1 - La participation des organismes de retraite au droit à l'information et à la campagne d'envoi de 2007
- 2 - L'inscription des bénéficiaires du droit à l'information dans l'annuaire du Gip Info Retraite, préalable à la consolidation des informations
- 3 - La campagne d'envoi a été concentrée sur le quatrième trimestre 2007

**B - L'émission des documents a été concentrée sur quelques organismes**

- 1 - Les assurés sont très rarement rattachés à plus de 5 organismes de retraite
- 2 - Le taux de présence des organismes dans les documents a été très contrasté
- 3 - La charge d'envoi a été proportionnelle au nombre de personnes rattachées aux organismes en dernier lieu
- 4 - Les organismes ont envoyé en moyenne le tiers des courriers à la réalisation desquels ils ont participé

**C - Tous les assurés inscrits dans l'annuaire n'ont pas reçu de document**

- 1 - Les assurés qui bénéficient déjà d'une retraite sont juridiquement exclus des envois systématiques de documents
- 2 - Entre 10% et 15 % des assurés n'ont pas reçu de document faute d'une adresse correcte
- 3 - Les organismes n'ont pas envoyé de documents quand la situation des personnes paraissait problématique

**D - Certains assurés ont reçu des documents incomplets**

- 1 - L'importance des feuillets vides
- 2 - Tous les assurés nés en 1949 n'ont pas reçu d'estimation

II - Des assurés satisfaits voire favorablement surpris par une démarche qui les amène à réfléchir à leur retraite ..... p.9

**A - Une démarche utile et appréciée malgré des documents parfois imparfaits**

- 1 - Une démarche utile et appréciée
- 2 - Les assurés acceptent que les documents comportent des erreurs

**B - Une démarche dont les finalités sont bien perçues**

- 1 - Les documents améliorent le niveau d'information sur la retraite et conduisent les assurés à réfléchir à leur âge de départ en retraite
- 2 - Les documents sont lus, vérifiés et conservés

**C - Des documents bien conçus, mais dont la lisibilité peut être améliorée**

- 1 - L'architecture du courrier est bien perçue, mémorisée et fonctionnelle
- 2 - La richesse du contenu a pour contre-partie une certaine complexité de lecture

III - les assurés contactent relativement peu les organismes ; quand ils le font, l'accueil est plutôt apprécié ..... p.11

**A - Les assurés contactent peu souvent leurs organismes ; quand ils le font c'est pour rectifier des erreurs**

- 1 - Des appels globalement peu nombreux provenant plutôt des assurés nés en 1949
- 2 - Les organismes des salariés du privé reçoivent la plupart des appels, mais proportionnellement aux courriers envoyés, les régimes de fonctionnaires reçoivent plus d'appels
- 3 - Des appels principalement destinés à rectifier les données figurant sur les documents

**B - La procédure de contact et la qualité de l'accueil sont jugées satisfaisantes par les assurés**

- 1 - Une forte satisfaction des assurés concernant la qualité de l'accueil téléphonique
- 2 - La procédure de rappel est bien perçue, mais sa mise en œuvre mérite d'être consolidée





## INTRODUCTION

Pour préparer le premier envoi à deux générations complètes en 2007, le Gip et les organismes se sont attachés à tester le système et les organisations mis en place. Cette vérification de fonctionnement a comporté trois étapes principales.

Les maquettes des documents ont tout d'abord été présentées à la fin de l'année 2005 à des assurés afin d'être améliorées en tenant compte de leurs réactions.

Le système d'information a ensuite été testé, à partir de la fin 2006 et pendant près de 9 mois, afin de s'assurer qu'il produisait bien des documents techniquement justes et correspondant, dans leur forme, à la qualité souhaitée.

Enfin, l'ensemble du dispositif a été éprouvé au printemps 2007 lors d'une opération appelée "pilote" durant laquelle onze mille documents ont été expédiés à des assurés nés en 1949 et en 1957. Cette expérimentation a permis d'effectuer d'ultimes et importants ajustements techniques, mais aussi de recueillir un ensemble de mesures, notamment sur les réactions des assurés, très utiles pour dimensionner les lignes d'accueil des organismes.

A l'occasion de la première campagne d'envoi systématique, au deuxième semestre 2007, le Gip Info Retraite a conçu et adopté un dispositif d'observation complet, pour mesurer quantitativement et qualitativement les envois de documents et évaluer la manière dont les assurés apprécient la démarche, les documents, et la qualité de l'accueil lorsqu'ils prennent contact avec leurs organismes.

Le bilan de la campagne d'envoi de l'année 2007 présenté dans ce document restitue les résultats de ces observations.

### **Il comporte trois parties :**

- la campagne d'envoi ;
- les réactions des assurés ;
- l'accueil réservé aux assurés qui se manifestent auprès des organismes.

# I - LE DROIT A L'INFORMATION EN 2007 : UNE ECHEANCE RESPECTEE

En 2007, l'objectif d'envoyer des documents constitués conformément aux règles juridiques énoncées dans la loi et les textes d'application a été atteint. Cependant, pour cette première campagne, la totalité des assurés éligibles au droit à l'information n'ont pas reçu un document et les documents expédiés n'ont pas toujours comporté toutes les données qui auraient dû être restituées aux destinataires.

## A- UNE ÉCHÉANCE RESPECTÉE PAR LA PLUPART DES ORGANISMES POUR LA PLUPART DE LEURS ASSURÉS

Le Gip Info Retraite regroupe 36 organismes de retraite de base et complémentaires. Parmi eux, 28 ont participé à l'envoi des documents en 2007 et 8 n'ont pas pu s'y associer.

La plupart des assurés inscrits dans les systèmes d'information des organismes ont été inscrits dans l'annuaire du Gip, rendant ainsi possible la consolidation des informations.

### 1 - La participation des organismes de retraite au droit à l'information et à la campagne d'envoi de 2007

Les 28 organismes associés à l'envoi des documents en 2007 rassemblaient 99,5 % des assurés nés en 1949 et 1957 (annexe 1).

Seuls 0,5 % des assurés n'ont pas pu bénéficier du droit à l'information en tout ou partie du fait de l'impossibilité pour au moins un de leurs organismes de rattachement de participer aux envois de 2007.

Cette non-participation a revêtu deux formes : la non participation absolue, l'organisme n'ayant pas inscrit ses ressortissants dans l'annuaire du Gip Info Retraite ; ou bien une non-participation relative quand l'organisme a pu inscrire ses ressortissants, mais n'a pu communiquer les données qu'il détient pour leur compte.

5 organismes n'ont pas pu inscrire leurs assurés dans l'annuaire, soit qu'ils connaissent des changements organisationnels profonds - le régime de la Banque de France - soit plus généralement en raison de leur taille : la Caisse Nationale des Barreaux Français (CNBF), le régime de retraite de l'Opéra de Paris, le régime de retraite de la Comédie française, le régime de retraite du Port autonome de Strasbourg.

3 organismes, le régime de retraite de la RATP, la Caisse

d'Assurances Vieillesse Invalidité Maladie des Cultes (CAVIMAC) et la Caisse de Retraite des Notaires (CRN), ont inscrit leurs assurés dans l'annuaire, mais n'ont pas pu communiquer leurs données en raison du changement de leur système d'information. Ces organismes ont participé à la composition des documents sans restituer leurs données.

### 2 - L'inscription des bénéficiaires du droit à l'information dans l'annuaire du Gip Info Retraite, préalable à la consolidation des informations

L'annuaire est un outil destiné à recenser l'ensemble des personnes qui ont acquis des droits dans l'un au moins des régimes de retraite légalement obligatoires en charge du droit à l'information.

Les assurés ne sont inscrits dans l'annuaire que si leur identité a été certifiée auprès du registre national d'identité des personnes physiques. Ce critère d'inscription a été retenu parce que c'est le seul critère d'identification sécurisé qui peut être utilisé par tous les organismes de retraite membres du Gip Info Retraite.

Le taux de certification observé pour cette première campagne varie selon les organismes (annexe 2). La certification est plus ou moins aisée selon que les personnes sont ou ne sont pas nées en France. Elle est plus ou moins importante selon que les organismes la pratiquent depuis plus ou moins longtemps ; certains organismes ont dû certifier leur fichier pour la première fois pour les besoins du droit à l'information.

Le calcul du taux de présence des assurés dans l'annuaire du Gip Info Retraite peut difficilement être fait de manière consolidée, tous régimes confondus, dans la mesure où l'identité d'une personne peut très bien être certifiée auprès d'un organisme et ne pas l'être auprès d'un autre. Cependant, le taux moyen de présence dans l'annuaire par organisme peut être estimé à 93 % pour les personnes nées en 1949 et à 95 % pour les personnes nées en 1957.

### 3 - La campagne d'envoi a été concentrée sur le quatrième trimestre 2007

La campagne proprement dite s'est déroulée entre les mois d'octobre et de novembre. A l'exception des organismes rattachés à la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Professions Libérales qui a envoyé ses documents en une fois fin octobre, la plupart des organismes ont étalé leurs expéditions sur six semaines du début octobre à la mi-novembre.

La campagne d'envoi a été complétée en décembre par l'envoi de 100 000 documents dont la fabrication avait posé quelques difficultés.

Au total, 1 415 150 documents ont été envoyés à 624 440 assurés nés en 1949 et à 790 710 assurés nés en 1957.



## B - L'ÉMISSION DES DOCUMENTS A ÉTÉ CONCENTRÉE SUR QUELQUES ORGANISMES

L'importance respective des organismes dans la campagne d'envoi dépend du nombre d'assurés qui leur sont rattachés ou qui leur ont été rattachés.

Si la mobilité professionnelle s'étend et si les assurés sociaux relèvent de plus en plus souvent successivement de plusieurs organismes de retraite, le nombre d'organismes par assuré est toutefois limité, 2,8 en moyenne. Les combinaisons de rattachement sont évidemment concentrées sur les organismes les plus importants.

### 1 - Les assurés sont très rarement rattachés à plus de 5 organismes de retraite

De manière anecdotique, il peut être relevé que 5 personnes nées en 1949 ou en 1957 ont été affiliées à 9 organismes de retraite. 9 assurés sur 10 n'auront pas été rattachés à plus de cinq organismes.

	Nombre d'organismes de rattachement						Ensemble
	1	2	3	4	5	plus de 5	
1949	6,2%	40,2%	30,5%	14,3%	6,8%	1,9%	100%
1957	4,1%	38,5%	30,1%	14,9%	9,7%	2,8%	100%
Total	5,1%	39,3%	30,3%	14,6%	8,4%	2,4%	100%

### 2 - Le taux de présence des organismes dans les documents a été très contrasté (annexe 3)

La CNAV et l'ARRCO ont été présentes dans la plupart des documents. L'Institution de Retraite Complémentaire des Agents non Titulaires de l'État et des Collectivités Publiques (IRCANTEC), la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et le Régime Social des Indépendants (RSI) ont été plus souvent présents dans les documents que les régimes de fonctionnaires.

### 3 - La charge d'envoi a été proportionnelle au nombre de personnes rattachées aux organismes en dernier lieu (annexe 3)

Les décrets qui régissent le droit individuel à l'information en matière de retraite prévoient que les documents sont transmis aux assurés par les organismes auxquels ils sont rattachés en dernier lieu.

Quand les personnes sont rattachées simultanément à plusieurs organismes, il existe des règles de répartition. Ainsi, la CNAV, l'Agirc et l'Arrco qui affilient simultanément les mêmes personnes, se sont-elles réparti la charge d'envoi, la CNAV expédiant les courriers aux personnes nées les mois impairs et l'Agirc et l'Arrco traitant les personnes nées les mois pairs. En revanche, la CNAV a expédié la plupart des courriers de l'IRCANTEC.

La CNAV et les fédérations Agirc-Arrco ont supporté la charge d'envoi la plus lourde, respectivement 44,5 % et 29,5 % de l'ensemble des documents envoyés en 2007. Tous les autres organismes ont traité des volumes de courriers inférieurs au 10<sup>ème</sup> du total envoyé.

### 4 - Les organismes ont envoyé en moyenne le tiers des courriers à la réalisation desquels ils ont participé (annexe 3)

La répartition de la charge d'envoi a été différente selon que le lien entre les assurés et les organismes est plus ou moins permanent et selon le positionnement des régimes dans les carrières.

Ainsi, la MSA n'a-t-elle envoyé que 16 % des documents auxquels elle a été associée alors que les régimes de fonctionnaires ont expédié de l'ordre de 9 courriers sur 10.

## C - TOUS LES ASSURÉS INSCRITS DANS L'ANNUAIRE N'ONT PAS REÇU DE DOCUMENT

Une partie non négligeable des assurés n'a pas reçu de document pour des raisons qui tiennent à des impossibilités juridiques - assurés bénéficiant déjà de leur retraite - et à des impossibilités de fait - adresse incorrecte. Par ailleurs, le Gip a défini des règles excluant l'envoi de document quand les informations - coordonnées pour la première fois entre tous les organismes - pouvaient sembler aberrantes à ceux à qui elles devaient parvenir.

### 1 - Les assurés qui bénéficient déjà d'une retraite sont juridiquement exclus des envois systématiques de documents (annexe 4)

Il n'est pas simple de restituer des informations concernant pour partie des droits à retraite ouverts et pour partie des droits qui ne donnent pas encore lieu au versement d'une retraite. Afin de laisser le temps aux organismes de pouvoir traiter techniquement le cas des

assurés qui perçoivent une partie de leurs retraites, les textes d'application de la loi du 21 août 2003 reportent à 2011 l'envoi des documents correspondant.

Globalement, ce sont près de 13 % des assurés nés en 1949 qui se trouvent dans cette situation et moins de 1 % pour ceux nés en 1957.

Les organismes qui gèrent la retraite des fonctionnaires - la CNRACL par exemple - sont les plus concernés, les moins concernés étant les régimes d'indépendants. Les organismes de retraite des salariés du privé - la CNAV par exemple - recensent 7 % de leur ressortissants nés en 1949 dans ce cas.

	Assurés bénéficiant déjà d'une retraite		
	Ens. des organismes	CNRACL	CNAV
1949	13,2 %	33,1 %	7,9 %
1957	0,8 %	6,1 %	0,0 %
1949 et 1957	6,9 %	17,4 %	3,8 %

## 2 - Entre 10% et 15 % des assurés n'ont pas reçu de document faute d'une adresse correcte

Avant la mise en place du droit à l'information, tous les organismes de retraite n'avaient pas nécessairement pour habitude de correspondre avec leurs assurés durant leur vie active et plus particulièrement avec leurs assurés actifs jeunes. Certains, comme l'Agirc-Arrco, transmettaient tous les ans des décomptes de points à leurs assurés, mais par l'intermédiaire de leurs employeurs.

Tous les organismes, notamment ceux des salariés du privé ou des fonctionnaires, ne disposaient donc pas de fichiers d'adresses complets ; ils ont dû constituer de toute pièce ces fichiers. A titre d'exemple, la CNAV a complété son fichier avec celui des Caisses primaires d'assurance maladie.

Les organismes des professions indépendantes - RSI, CNAVPL, MSA - sont en contact régulier avec leurs assurés actifs pour le recouvrement des cotisations. Ils disposaient ainsi de fichiers d'adresses actualisés et valides.

5% des documents n'ont pas été expédiés parce que les organismes ne disposaient pas d'adresse (annexe 4).

Le taux de courriers retournés par La Poste avec la mention "n'habite pas à l'adresse indiquée" (NPAI) est variable d'un organisme à l'autre. Pour les plus gros expéditeurs, le taux de NPAI se situe entre 4 % et 10 %.

## 3- Les organismes n'ont pas envoyé de documents quand la situation des personnes paraissait problématique (annexe 4)

Par précaution, 10 % des documents n'ont pas été envoyés. Il s'agissait principalement des situations où un organisme de base n'était pas accompagné de l'organisme complémentaire qui devait lui être associé.

Plus exceptionnellement, il s'est agi d'assurés pour lesquels la durée d'assurance totale était soit inférieure à 8 trimestres soit supérieure à 150 trimestres pour les assurés appartenant à la génération née en 1957.

## D - CERTAINS ASSURÉS ONT REÇU DES DOCUMENTS INCOMPLETS

Quand ils ont participé à la composition d'un document, les organismes n'ont pas toujours restitué toutes les données. La mesure entre ce qui devait être fait et ce à quoi les organismes sont parvenus en 2007 révèle un écart compréhensible en période de montée en charge du dispositif.

### 1 - L'importance des feuillets vides

10 % des assurés, 16 % de ceux nés en 1949 et 5 % de ceux nés en 1957, ont reçu des documents qui comportaient, pour au moins un organisme, ce que l'on appelle des feuillets vides, c'est-à-dire des feuillets dans lesquels les données n'étaient pas restituées (annexe 6).

Deux causes principales expliquent que les organismes n'aient pas toujours restitué les données.

Certains organismes, ceux de la fonction publique notamment, n'ont pas achevé la remontée des comptes de droits qui sont encore à ce jour détenus par les employeurs ; lesquels sont de fait dans la position de tiers par rapport au système d'information du Gip Info Retraite et au droit à l'information.

La deuxième cause tient à l'âge - 58 ans - des personnes à qui les EIG ont été adressées en 2007. Il se trouve que, conjonctuellement en quelque sorte cette année, les estimations indicatives globales ont été adressées à des personnes qui faisaient l'objet de rectifications de compte à l'occasion de ce que les organismes nomment des opérations de "pré-liquidation".

A l'âge de 58 ans, les organismes se mettent généralement en relation avec les assurés pour préparer leur dossier de retraite et apporter des corrections quand cela est nécessaire.

Quand les comptes étaient effectivement en cours de rectification, certains organismes ont préféré bloquer la communication des données afin de ne pas délivrer une information incomplète ou contradictoire avec les opérations en cours. Un commentaire spécifique est mentionné sur ce type de feuillet et les coordonnées de l'organisme en charge de la préliquidation sont indiquées en haut à gauche.

Une fois la période transitoire achevée, les bénéficiaires des EIG auront 55 ans et le conflit avec les opérations de pré-liquidation ne se produira plus.

Les deux principales causes de non restitution des données ont donc un fort caractère conjoncturel, qu'il s'agisse des travaux informatique en cours, ou de l'âge des bénéficiaires d'EIG.

## **2 - Tous les assurés nés en 1949 n'ont pas reçu d'estimation**

25 % des assurés nés en 1949 ont reçu un RIS à la place d'une EIG.

Pour les deux tiers, il s'agissait des personnes dont le document comportait un feuillet vide pour au moins un des organismes de base.

Quand un organisme de base ne peut fournir ses données, notamment la durée d'assurance, les autres organismes sont eux-mêmes dans l'impossibilité d'estimer le montant de la future retraite car ils ignorent la durée d'assurance totale, tous organismes de base associés.

Il s'agissait aussi, pour un tiers des situations, d'assurés en situation d'invalidité. En effet, compte tenu de la situation des personnes concernées et d'une certaine complexité des règles de calcul de la retraite dans ces cas là, les organismes ont préféré inviter les assurés à entrer en contact avec eux et ne leur envoyer qu'un relevé de situation individuelle.

## **II - DES ASSURES SATISFAITS VOIRE FAVORABLEMENT SURPRIS PAR UNE DEMARCHE QUI LES AMENE A REFLECHIR A LEUR RETRAITE**

Pour mesurer la manière dont les assurés ont perçu les documents qui leur ont été envoyés dans le cadre du droit à l'information, le Gip a fait réaliser deux enquêtes par une entreprise d'enquêtes d'opinion, les Nouveaux Armateurs.

Une première enquête quantitative a été conduite en octobre-novembre par téléphone auprès de 1 500 assurés destinataires d'un relevé ou d'une estimation. Une seconde enquête de nature qualitative, destinée à mesurer la lisibilité des documents et à tester des pistes d'amélioration, a été conduite sous forme de réunions

d'utilisateurs. Quatre groupes d'une dizaine de personnes ont été constitués en fonction de la nature des régimes et de l'année de naissance des assurés<sup>1</sup> : deux à Paris les 27 et 28 novembre et deux à Bordeaux les 4 et 5 décembre 2007.

Il ressort de ces enquêtes que les assurés ont apprécié la démarche d'envoi automatique des documents. Leur avis est aussi positif sur la présentation, la clarté et le degré de précision des documents eux-mêmes.

Enfin, ces envois ont eu des impacts certains sur plusieurs plans. Ils ont amené les assurés à réfléchir sur leur propre situation vis à vis de la retraite et ont contribué à élever le niveau d'information générale en matière de retraite. Les envois ont également concouru à développer la notoriété des organismes de retraite et à leur donner une image positive.

### **A - UNE DÉMARCHE UTILE ET APPRÉCIÉE MALGRÉ DES DOCUMENTS PARFOIS IMPARFAITS**

#### **1 - Une démarche utile et appréciée**

L'envoi systématique du document par les organismes de retraite est jugé "utile" par 90% des personnes interrogées. 56% reconnaissent même que la démarche est "très utile", ce taux étant assez élevé pour ce genre d'enquête (annexe 7).

Lors de l'enquête qualitative, les assurés expriment aussi une satisfaction importante face à la réception du courrier quels que soient leur profil professionnel et leur âge (nés en 1949 ou en 1957).

Ils apprécient de recevoir un relevé de carrière où toutes les informations sont à la fois regroupées et détaillées. Le document les rassure, leur permet de se situer, d'anticiper la correction des erreurs ou manques et d'opérer un choix sur l'âge de départ en retraite (EIG).

Le contenu est jugé intéressant (98%), informatif (96%), clair (95%) et compréhensible (90%).

C'est la précision du document qui recueille le moins d'avis favorable (84%). Les récepteurs d'une EIG ou EIGA et les poly-actifs ont le plus souvent une perception moins positive que les autres, ils expriment davantage de désaccords (annexe 8).

La fréquence d'envoi des documents tous les cinq ans est "juste comme il faut" pour les trois quarts des personnes interrogées.

1 - Régimes de base et complémentaires des salariés : un groupe RIS et un groupe EIG

-Régimes des fonctionnaires et ouvriers de l'Etat, des collectivités territoriales et hospitalières et régimes spéciaux (RIS et EIG) : un groupe

-Régimes de base et complémentaires des travailleurs non salariés (RIS et EIG) : un groupe

## **2 - Les assurés acceptent que les documents comportent des erreurs**

32 % des personnes interrogées perçoivent leur document comme incomplet ou erroné. La moitié d'entre elles (56%), généralement des poly-actifs, estiment que l'erreur est acceptable (annexe 9). Ceux qui considèrent que l'erreur n'est pas acceptable (44%) se retrouvent le plus souvent chez les mono-actifs et les fonctionnaires de l'Etat.

## **B - UNE DÉMARCHE DONT LES FINALITÉS SONT BIEN PERÇUES**

Les enquêtes montrent que les envois atteignent les deux objectifs poursuivis par le droit à l'information : amener les assurés à réfléchir à leur retraite et permettre, si nécessaire, de rectifier les comptes.

### **1 - Les documents améliorent le niveau d'information sur la retraite et conduisent les assurés à réfléchir à leur âge de départ en retraite**

Les trois quarts des assurés (75%) estiment être suffisamment informés après la réception du document. Les lecteurs attentifs du document le sont plus que les autres. 82% considèrent que ce document facilite la compréhension des mécanismes de constitution de la retraite (annexe 10). Le dépliant d'information générale joint aux documents est apprécié, notamment le panorama des régimes de retraite qui permet d'appréhender l'organisation complexe du système.

Depuis la réception de ce courrier, 11% des assurés ont effectué des recherches d'informations complémentaires, plus particulièrement les internautes.

Parmi les internautes :

- 7% déclarent avoir consulté le guide d'utilisation des documents sur le site internet du GIP, 49% déclarent avoir l'intention de le faire ;
- 4% ont utilisé l'outil de simulation M@rel et 40% déclarent avoir l'intention de le faire (principalement des récepteurs de RIS).

Par ailleurs, 91 % des personnes interrogées reconnaissent que le document qu'elles ont reçu les "sensibilise sur leur future retraite".

Les assurés ayant reçu une EIG avaient déjà, pour 55% d'entre eux, envisagé précisément une date de départ à la retraite et 22% approximativement. La réception du document conforte 70% des assurés dans leur choix.

11% déclarent cependant modifier leur choix : pour 5%, le document leur donne envie d'anticiper leur date de départ et pour 6% de la reporter.

Quant à ceux qui n'avaient pas encore décidé d'une date de départ à la retraite, le document les amène à y réfléchir pour 64% d'entre eux : la réception du document sensibilise et déclenche la réflexion sur la problématique du départ à la retraite (annexe 11).

## **2- Les documents sont lus, vérifiés et conservés**

Un des objectifs du droit à l'information est de permettre aux assurés de signaler des erreurs ou des oublis les concernant pour que les organismes rectifient ou complètent leurs comptes.

Les enquêtes révèlent que les documents sont lus, vérifiés et conservés. Ils permettent aux assurés d'identifier les éléments à rectifier.

La quasi totalité (92 %) des personnes qui reçoivent les documents en prennent connaissance.

La lecture est presque à part égale approfondie (45 %) ou rapide (47%). Les lecteurs attentifs appartiennent plutôt à la génération 1949 et ont reçu une EIG.

Une part très importante (87 %) des assurés vérifie le contenu du document (annexe 12). La plupart (68%) procèdent à cette vérification de manière générale. Près de 20%, généralement des fonctionnaires récepteurs d'EIG, vérifient leur document ligne à ligne.

Toutes les personnes interrogées déclarent conserver le document, tout en étant conscientes (80%) qu'il s'agit d'un document à simple valeur d'information, dont le contenu n'est pas opposable aux organismes de retraite.

## **C - DES DOCUMENTS BIEN CONÇUS, MAIS DONT LA LISIBILITÉ PEUT ÊTRE AMÉLIORÉE**

### **1 - L'architecture du courrier est bien perçue, mémorisée et fonctionnelle**

Même si plusieurs lectures attentives sont nécessaires pour une bonne compréhension du document, les différents éléments qui le composent sont jugés complémentaires et indispensables.

L'enveloppe attire l'attention par son aspect administratif; son format et sa couleur ne déplaisent pas.

La lettre, un peu dense, est le document qui retient le moins l'attention. L'encart "vos interlocuteurs" est identifié, mais son emplacement dans le document n'est pas toujours jugé très pertinent.

Le feuillet de synthèse présentant l'estimation des pensions sur l'EIG est particulièrement apprécié. C'est la partie du document la plus attractive.

Le feuillet de synthèse du RIS est compréhensible quant il est associé à un feuillet EIG. Pris isolément, l'interprétation des points et des trimestres s'avère moins aisée; l'absence de repère temporel (nombre de trimestres restant à effectuer) ou financier est regrettée.

Les feuillets régimes sont appréciés du fait de leur niveau de détail et de précision.

Le dépliant "Le paysage de la retraite en France" joint aux documents est apprécié, son format publicitaire n'en favorise cependant pas la lecture.

## **2 - La richesse du contenu a pour contre-partie une certaine complexité de lecture**

Les points faibles du document sont liés à la présentation plutôt administrative, qui manque de convivialité, aux manques ou aux erreurs, et aux difficultés de compréhension de certaines informations.

Ces thèmes sont davantage exprimés comme des inconvénients que comme de véritables points faibles tant la réception du document est appréciée. En effet, la plupart des lecteurs (73%) n'évoquent spontanément aucun élément difficile à comprendre.

Lorsqu'elles sont évoquées, les difficultés de compréhension concernent principalement, et dans un ordre décroissant d'importance :

- la complexité de lecture : le fait de devoir s'impliquer pour corriger les manques ou les erreurs génère un sentiment de complexité pour l'assuré;
- l'interprétation des points de retraite complémentaire, la définition et le mode de calcul des trimestres (l'explication relative à la durée d'assurance nécessaire pour obtenir le taux plein est mal comprise);
- l'absence d'information sur le mode de calcul de l'EIG, sur le montant "net" de la retraite;
- l'absence d'estimation ou d'indication du nombre d'années restant à travailler pour les destinataires du RIS ;
- la prise en compte du service militaire et des enfants, des périodes atypiques (chômage, intérim, travail saisonnier, maternité, ...);
- quelques difficultés d'interprétation d'abréviations ou de vocabulaire.

## **III - LES ASSURES CONTACTENT RELATIVEMENT PEU LES ORGANISMES ; QUAND ILS LE FONT, L'ACCUEIL EST PLUTOT APPRECIÉ**

Peu d'assurés ont éprouvé le besoin de contacter les organismes après avoir reçu un document. Quand ils l'ont fait, majoritairement par téléphone, il s'agissait principalement de signaler des erreurs dans leur carrière. Généralement, les assurés qui ont contacté les organismes ont apprécié l'accueil qui leur a été réservé.

Lorsque la demande d'un assuré concerne un ou plusieurs autres régimes, ou lorsqu'elle n'a pas été

adressée au régime compétent, les organismes se sont organisés au sein du Gip pour gommer la complexité liée à la multiplicité d'interlocuteurs potentiels.

La gestion coordonnée des retours repose sur les principes suivants : chaque régime répond aux questions d'ordre général qui lui sont posées et aux questions particulières si elle se rapportent à ses données. Dans les autres cas, il réoriente la demande vers le régime concerné et indique à l'assuré qu'il sera contacté par ce dernier dans un délai de 8 jours.

Cette coordination s'applique aux demandes d'information, mais aussi de rectification.

A cette fin, un outil dématérialisé, appelé "fiche contact", a été conçu et développé pour le Gip. Les fiches, consultables par tous les régimes concernés, permettent aux organismes de se transmettre les demandes à traiter et les coordonnées des assurés devant être rappelés. Les caisses des professions libérales n'ont pu, pour des raisons techniques, utiliser les fiches contact ; en conséquence, elles n'apparaissent pas dans les mesures présentées en annexes.

Afin d'assurer la gestion des retours, chaque organisme a par ailleurs défini librement son organisation interne (annexe 13). Certains régimes ont opté pour une gestion centralisée des retours sur une plate-forme dédiée, d'autres ont utilisé leurs lignes d'accueil traditionnelles, d'autres encore ont expérimenté des solutions mixtes permettant de graduer le niveau d'expertise de la réponse apportée en fonction de la demande formulée.

Les organismes ont gardé la trace de tous les contacts qu'ils ont eus avec leurs assurés à la suite de l'envoi des documents. Ces relevés permettent d'établir une typologie assez fine des assurés qui se sont manifestés et des raisons pour lesquelles ils l'ont fait.

Par ailleurs, une étude quantitative a permis d'interroger 1 500 assurés ayant pris contact avec leur régime de retraite afin de connaître leur sentiment sur la qualité de l'accueil et sur la procédure de réponse coordonnée mise en place par les organismes pour gérer les retours liés aux envois de documents.

## **A - LES ASSURÉS CONTACTENT PEU SOUVENT LEURS ORGANISMES ; QUAND ILS LE FONT, C'EST POUR RECTIFIER DES ERREURS**

L'analyse des "fiches contact", composées par les organismes chaque fois qu'un assuré est entré en contact avec eux, indique en premier lieu que les personnes qui reçoivent les documents du droit à l'information se manifestent relativement peu et, quand elles le font, il s'agit, très majoritairement, de signaler des erreurs ou des omissions.

### **1 - Des appels globalement peu nombreux provenant plutôt des assurés nés en 1949 (annexe 14)**

Au total, selon un comptage arrêté le 14 mars 2008, 108 900 personnes étaient entrées en contact avec leur organisme à la suite de la réception d'un RIS ou d'une EIG, soit un taux global d'appels de près de 7,7 %.

12 % des assurés nés en 1949 ont appelé et 4,2 % de ceux nés en 1957.

Il est à noter que ces taux d'appels corroborent les constats qui ont pu être dressés lors de l'opération dite "pilote", c'est-à-dire l'envoi de 11 000 documents au printemps 2007. Les assurés appellent peu, mais les assurés les plus âgés appellent plus.

Le téléphone est le média préféré. Plus de 86 % des personnes ont contacté leur organisme en utilisant le téléphone, moins de 10 % l'ont fait par courrier, 2,6% ont eu recours à Internet et seulement 1,5 % des assurés se sont déplacés et ont rendu visite à leur organisme.

Les appels se concentrent assez généralement dans la semaine qui suit les envois postaux. Toutefois on peut constater un certain étalement, 3 % des appels ayant été reçus plus d'un mois et demi après les derniers envois de courriers.

### **2 - Les organismes des salariés du privé reçoivent la plupart des appels, mais proportionnellement aux courriers envoyés, les régimes de fonctionnaires reçoivent plus d'appels**

La CNAV et l'Agirc-Arrco ont reçu plus des trois quarts (77,8 %) des appels, respectivement 44 904 (41,2 %) et 39 883 (36,6 %).

Ensuite, le SPE, avec près de 14 311 contacts, a supporté 13 % des contacts enregistrés. Les autres organismes ont dû répondre à un nombre d'assurés nettement moins élevé : 2 500 (2,5 %) pour la MSA, 5 700 (5 %) pour la CDC, 997 (1 %) pour le RSI.

Si l'on considère le taux d'appel organisme par organisme, il apparaît que les fonctionnaires appellent plus souvent leur organisme que les autres assurés, les indépendants étant les assurés qui appellent le moins (annexe 14).

### **3 - Des appels principalement destinés à rectifier les données figurant sur les documents**

Les assurés se manifestent principalement pour deux raisons, ces deux raisons ayant le même poids (annexe 15).

32 % des contacts s'expliquent par des erreurs ou des omissions dans la restitution du parcours professionnel de l'assuré qui figure sur les feuillets des organismes.

35 % des contacts s'expliquent par des erreurs ou des omissions portant sur l'adresse ou l'identité de

contact qui figurent sur la lettre de présentation du document.

Ces deux motifs d'appel concernent de manière à peu près équivalente les RIS (75 % des appels) et les EIG (70 % des appels).

Les autres motifs d'appels sont des demandes d'explications ou de renseignements pour près de 19 % ou la manifestation de désaccords sur les feuillets de synthèse RIS ou EIG pour près de 12 %.

## **B - LA PROCÉDURE DE CONTACT ET LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL SONT JUGÉES SATISFAISANTES PAR LES ASSURÉS**

### **1 - Une forte satisfaction des assurés concernant la qualité de l'accueil téléphonique**

Le téléphone constitue le mode de contact privilégié des assurés (90%). Dans 10% des cas seulement, la réception du document a déclenché un contact à travers d'autres moyens de communication : courriel, courrier ou face à face. Certains ont d'ailleurs multiplié les modes de contact : courriel, courrier et déplacement. C'est principalement avec le SPE que des échanges courriels ont eu lieu, et à la MSA que les assurés se sont déplacés (annexe 16).

71% ont été en contact avec un seul interlocuteur tandis que 29% en ont eu plusieurs (il peut s'agir d'un régime qui rappelle ou d'une initiative de l'assuré qui téléphone à plusieurs régimes).

83% des assurés se déclarent satisfaits du contact téléphonique avec leur organisme de retraite, dont 46% très satisfaits et 37% assez satisfaits (annexe 17).

Les trois quarts des assurés déclarent qu'il est facile d'obtenir l'interlocuteur qui va répondre à leur demande, dont 39% très facile et 37% assez facile.

96% des assurés déclarent avoir été bien accueillis par téléphone, dont 70% très bien.

Les assurés interviewés ont bien fait la différence entre l'amabilité et les compétences de l'interlocuteur. Si d'une manière générale, les opérateurs par téléphone ont été perçus comme aimables (97%), l'appréciation de la compétence (82%) et de l'efficacité (80%), liée à la satisfaction face à la réponse apportée, reste élevée, mais plus modérée.

73% sont satisfaits de la réponse apportée, dont 40% sont "très satisfaits" et 32% "assez satisfaits".

Le contact téléphonique agit positivement sur l'image des régimes qui apparaissent être à l'écoute de leurs assurés (85%) et savoir s'adapter à leurs besoins (75%) (annexe 18).

## **2- La procédure de rappel est bien perçue, mais sa mise en œuvre mérite d'être consolidée**

21% des assurés déclarent avoir été déjà rappelés, 17% sont en attente d'un appel (dont 4% qui ont déjà été rappelés et sont en attente d'un nouvel appel).

Les assurés ayant contacté l'Arrco-Agirc et le RSI, ceux qui ont téléphoné pour signaler un manque ou une erreur sont les plus nombreux à déclarer être en attente d'un appel.

A l'inverse, 83% ne sont pas dans l'attente d'un appel. Les assurés ayant été en contact avec la CDC ou le SPE sont le plus souvent dans ce cas. Généralement, ils ont téléphoné pour obtenir une information d'ordre général.

Dans son principe, la procédure de rappel est jugée de façon globalement positive : sécurisante (89%), efficace (89%), l'interlocuteur est compétent (84%) et c'est un gain de temps (84%) (annexe 19).

Les assurés qui ont déjà été rappelés la perçoivent encore plus positivement que ceux qui sont en attente de rappel.

Dans les faits, 50% des assurés en attente d'un rappel ou qui ont déjà été rappelés n'ont cependant obtenu aucune indication quant aux suites qui seraient réservées à leur appel.

Lorsque des indications ont été données, l'interlocuteur a indiqué :

- un délai de rappel dans 38% des cas ;
- le nom de l'organisme dans 12% des cas ;
- un rendez-vous précis dans 5% des cas.

Lorsqu'un délai de rappel a été indiqué, il est respecté dans 82% des cas.

Concernant le délai de rappel, 35% déclarent qu'il est rapide et 31% qu'il est normal.

La perception du délai de rappel diffère selon que l'assuré a déjà été rappelé ou qu'il est en attente du rappel. Les premiers considèrent que le délai est rapide tandis que les seconds estiment que c'est trop long...

La moitié des assurés interviewés (54%) déclare ne pas avoir de souhait d'amélioration concernant cette procédure de contact et, de façon plus générale, la campagne d'information.

Les autres évoquent les pistes d'améliorations suivantes :

- obtenir une réponse plus qualifiée (plus précise et approfondie, proche du conseil) ;
- être rappelé plus rapidement (piste évoquée par les assurés auxquels un délai de 15 jours a été indiqué, ou qui n'ont pas été rappelés dans le délai annoncé) ;
- avoir un interlocuteur unique.

D'autres pistes sont évoquées de façon plus minoritaire :

- faciliter la prise de contact téléphonique (éviter les numéros 0800 payants, les plate-formes téléphoniques impersonnelles, les mises en attente téléphonique trop longues...);
- obtenir une confirmation écrite de l'échange téléphonique.



# Sommaire

S  
O  
M  
M  
A  
I  
R  
E

## Les annexes

<b>Annexe 1</b> .....	p.16
Organismes ayant participé aux échanges de données pour la campagne 2007	
<b>Annexe 2</b> .....	p.17
Taux d'inscription des assurés dans l'annuaire du Gip de certains organismes	
<b>Annexe 3</b> .....	p.18
Taux de présence des organismes dans les documents, charge d'envoi et taux d'expédition	
<b>Annexe 4</b> .....	p.21
Assurés inscrits dans l'annuaire n'ayant pas reçu de documents	
<b>Annexe 5</b> .....	p.22
Assurés inscrits dans l'annuaire bénéficiant d'une retraite	
<b>Annexe 6</b> .....	p.23
Feuillets vides	
<b>Annexe 7</b> .....	p.24
Utilité de la démarche d'envoi systématique	
<b>Annexe 8</b> .....	p.25
Perception du document par les assurés	
<b>Annexe 9</b> .....	p.26
Niveau d'acceptation des erreurs	
<b>Annexe 10</b> .....	p.27
Niveau d'information sur sa future retraite et sur les mécanismes de la retraite en général	
<b>Annexe 11</b> .....	p.28
Comportement induit sur la date de départ en retraite	
<b>Annexe 12</b> .....	p.29
Niveau de vérification des informations	
<b>Annexe 13</b> .....	p.30
Organisation des organismes pour la gestion des retours en 2008	
<b>Annexe 14</b> .....	p.31
Taux d'Appel	
<b>Annexe 15</b> .....	p.34
Motifs des appels	
<b>Annexe 16</b> .....	p.35
Mode de contact avec les organismes	
<b>Annexe 17</b> .....	p.36
Qualité du contact avec les organismes	
<b>Annexe 18</b> .....	p.41
Impact de l'accueil sur l'image des régimes	
<b>Annexe 19</b> .....	p.42
Perception de la procédure de rappel	

# ANNEXE 1

## ORGANISMES AYANT PARTICIPE AUX ECHANGES DE DONNEES POUR LA CAMPAGNE 2007

Personnes inscrites par l'organisme dans l'annuaire rapportées au nombre total de personnes inscrites dans l'annuaire

ORGANISME	Nées en 1949	Nées en 1957	Nées en 1949 et nées en 1957
CNAVTS	97,0%	97,5%	97,3%
CCMSA	21,6%	22,3%	22,0%
ARRCO - AGIRC	81,4%	91,2%	86,4%
RSI artisans (ex CANCAVA)	5,8%	4,9%	5,4%
RSI commerçants (ex ORGANIC)	8,1%	7,3%	7,7%
SPE	8,3%	9,3%	8,8%
<b>Caisse des dépôts :</b>			
IRCANTEC	29,6%	31,1%	30,4%
RAFP	14,8%	17,2%	16,0%
FSPOEIE	0,4%	0,3%	0,3%
CNRACL	7,1%	9,1%	8,1%

RETRAITE DES MINES	0,5%	0,3%	0,4%
CRPNPAC	0,1%	0,1%	0,1%
CRPCEN	0,5%	0,4%	0,5%
ENIM	0,4%	0,4%	0,4%
CNIEG	0,6%	0,8%	0,7%
CPR-SNCF	0,7%	1,1%	0,9%
<b>TOTAL REGIMES SPECIAUX</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,2%</b>	<b>3,0%</b>

CAVOM	0,0%	0,0%	0,0%
CARMF	0,7%	0,7%	0,7%
CARCD	0,1%	0,2%	0,1%
CAVP	0,2%	0,2%	0,2%
CARSAF	0,0%	0,0%	0,0%
CARPIMKO	0,6%	0,7%	0,6%
CARPV	0,0%	0,0%	0,0%
CAVAMAC	0,1%	0,1%	0,1%
CAVEC	0,1%	0,1%	0,1%
CIPAV	0,9%	0,9%	0,9%
IRCEC	0,2%	0,2%	0,2%
<b>TOTAL PROFESSIONS LIBERALES</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,0%</b>

## **ANNEXE 2**

### **TAUX D'INSCRIPTION DES ASSURES DANS L'ANNUAIRE DU GIP DE CERTAINS ORGANISMES**

Taux d'inscription des assurés dans l'annuaire

	1949	1957
<b>CNAV</b>	93,28 %	98,11 %
<b>Agirc-Arrco</b>	94,80 %	93,24 %
<b>RSI commerçants</b>	86,28 %	90,53 %
<b>RSI artisans</b>	84,06 %	89,09 %
<b>SPE</b>	97,65 %	98,08 %
<b>CNRACL</b>	97,73 %	96,73 %
<b>IRCANTEC</b>	94,79 %	97,11 %
<b>RAFP</b>	98,22 %	98,81 %
<b>FSPOEIE</b>	97,67 %	98,33 %
<b>Retraite des Mines</b>	98,50 %	97,79 %
<b>1949 et 1957</b>	94,78%	

### ANNEXE 3

## TAUX DE PRESENCE DES ORGANISMES DANS LES DOCUMENTS, CHARGE D'ENVOI ET TAUX D'EXPEDITION - ASSURES NES EN 1949

1949

ORGANISMES	feuilles constitués	courriers expédiés	présence dans les documents	charge d'envoi	taux d'expédition
CNAVTS	612 104	307 728	98,0%	49,3%	50,3%
CCMSA	135 259	26 041	21,7%	4,2%	19,3%
ARRCO - AGIRC	583 110	175 358	93,4%	28,1%	30,1%
RSI artisans (ex CANCAVA)	30 258	10 771	4,8%	1,7%	35,6%
RSI commerçants (ex ORGANIC)	61 243	18 386	9,8%	2,9%	30,0%
<b>TOTAL RSI</b>	<b>91 501</b>	<b>29 157</b>	<b>14,7%</b>	<b>4,7%</b>	<b>31,9%</b>
SPE	38 659	33 470	6,2%	5,4%	86,6%
IRCANTEC	196 995	4 535	31,6%	0,7%	2,3%
FSPOEIE	977	534	0,2%	0,1%	54,7%
CNRACL	34 790	34 556	5,6%	5,5%	99,3%
RETRAITE DES MINES	1 045	-	0,2%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL CDC</b>	<b>233 807</b>	<b>39 625</b>	<b>37,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>16,9%</b>
CRPNPAC	731	0	0,1%	0,0%	0,0%
CRPCEN	2 845	615	0,5%	0,1%	21,6%
ENIM	en attente	194	en attente	0,0%	en attente
CNIEG	1 173	1 094	0,2%	0,2%	93,3%
RATP	297	0	0,0%	0,0%	0,0%
CPR-SNCF	en attente	58	en attente	0,0%	en attente
CAVIMAC	413	0	0,1%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL REGIMES SPECIAUX hors retraite des Mines</b>	<b>5 459</b>	<b>1 961</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,3%</b>	<b>35,9%</b>
CRN	167	0	0,0%	0,0%	0,0%
CAVOM	161	130	0,0%	0,0%	80,7%
CARMF	5 838	3 296	0,9%	0,5%	56,5%
CARCD	995	802	0,2%	0,1%	80,6%
CAVP	en attente	1 138	en attente	0,2%	en attente
CARSAF	60	25	0,0%	0,0%	41,7%
CARPIMKO	en attente	2 266	en attente	0,4%	en attente
CARPV	228	155	0,0%	0,0%	68,0%
CAVAMAC	1 133	367	0,2%	0,1%	32,4%
CAVEC	647	276	0,1%	0,0%	42,7%
CIPAV	6 754	2 493	1,1%	0,4%	36,9%
IRCEC	1 010	-	0,2%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL PROFESSIONS LIBERALES</b>	<b>16 993</b>	<b>10 948</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,8%</b>	<b>64,4%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 716 892</b>	<b>624 288</b>	<b>275 %</b>	<b>100,0%</b>	<b>36,4%</b>

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

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

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

## ANNEXE 3

### TAUX DE PRÉSENCE DES ORGANISMES DANS LES DOCUMENTS, CHARGE D'ENVOI ET TAUX D'EXPÉDITION - ASSURÉS NÉS EN 1957

1957

ORGANISMES	feuillet constitués	courriers expédiés	présence dans les documents	charge d'envoi	taux d'expédition
CNAVTS	775 790	321 498	98,1%	40,7%	41,4%
CCMSA	184 392	27 416	23,3%	3,5%	14,9%
ARRCO - AGIRC	758 438	241 995	95,9%	30,6%	31,9%
RSI artisans (ex CANCAVA)	36 965	15 821	4,7%	2,0%	42,8%
RSI commerçants (ex ORGANIC)	62 508	20 410	7,9%	2,6%	32,7%
<b>total RSI</b>	<b>99 473</b>	<b>36 231</b>	<b>12,6%</b>	<b>4,6%</b>	<b>36,4%</b>
SPE	65 999	62 010	8,3%	7,8%	94,0%
IRCANTEC	257 217	2 280	32,5%	0,3%	0,9%
FSPOEIE	1 662	1 304	0,2%	0,2%	78,5%
CNRACL	72 174	69 616	9,1%	8,8%	96,5%
RETRAITE DES MINES	2 579	279	0,3%	0,0%	10,8%
<b>total CDC</b>	<b>333 632</b>	<b>73 479</b>	<b>42,2%</b>	<b>9,3%</b>	<b>22,0%</b>
CRPNPAC	765	-	0,1%	0,0%	0,0%
CRPCEN	3 280	1 080	0,4%	0,1%	32,9%
ENIM	en attente	999	en attente	0,1%	en attente
CNIEG	6 799	6 588	0,9%	0,8%	96,9%
RATP	353	-	0,0%	0,0%	0,0%
CPR-SNCF	en attente	6 420	en attente	0,8%	en attente
CAVIMAC	285	-	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL REGIMES SPECIAUXhors retraite des Mines</b>	<b>11 482</b>	<b>15 087</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,9%</b>	<b>131,4%</b>
CRN	165	-	0,0%	0,0%	0,0%
CAVOM	153	124	0,0%	0,0%	81,0%
CARMF	6 281	3 567	0,8%	0,5%	56,8%
CARCD	1 304	1 059	0,2%	0,1%	81,2%
CAVP	en attente	1 497	en attente	0,2%	en attente
CARSAF	99	32	0,0%	0,0%	32,3%
CARPIMKO	en attente	3 060	en attente	0,4%	en attente
CARPV	325	250	0,0%	0,0%	76,9%
CAVAMAC	791	421	0,1%	0,1%	53,2%
CAVEC	564	306	0,1%	0,0%	54,3%
CIPAV	8 074	2 677	1,0%	0,3%	33,2%
IRCEC	1 557	-	0,2%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL PROFESSIONS LIBERALES</b>	<b>19 313</b>	<b>12 993</b>	<b>2,4%</b>	<b>1,6%</b>	<b>67,3%</b>
<b>Total</b>	<b>2 248 519</b>	<b>790 709</b>	<b>284,4 %</b>	<b>100,0%</b>	<b>35,2%</b>

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

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

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

### ANNEXE 3

## TAUX DE PRÉSENCE DES ORGANISMES DANS LES DOCUMENTS, CHARGE D'ENVOI ET TAUX D'EXPÉDITION ASSURÉS NÉS EN 1949 ET 1957

**1949 + 1957**

ORGANISMES	feuilles constitués	courriers expédiés	présence dans les documents	charge d'envoi	taux d'expédition
CNAVTS	1 387 894	629 226	98,1%	44,5%	45,3%
CCMSA	319 651	53 457	22,6%	3,8%	16,7%
ARRCO - AGIRC	1 341 548	417 353	94,8%	29,5%	31,1%
RSI artisans (ex CANCAVA)	67 223	26 592	4,8%	1,9%	39,6%
RSI commerçants (ex ORGANIC)	123 751	38 796	8,7%	2,7%	31,4%
<b>TOTAL RSI</b>	<b>190 974</b>	<b>65 388</b>	<b>13,5%</b>	<b>4,6%</b>	<b>34,2%</b>
SPE	104 658	95 480	7,4%	6,7%	91,2%
IRCANTEC	454 212	6 815	32,1%	0,5%	1,5%
FSPOEIE	2 639	1 838	0,2%	0,1%	69,6%
CNRACL	106 964	104 172	7,6%	7,4%	97,4%
RETRAITE DES MINES	3 624	279	0,3%	0,0%	7,7%
<b>TOTAL CDC</b>	<b>567 439</b>	<b>113 104</b>	<b>40,1%</b>	<b>8,0%</b>	<b>19,9%</b>
CRPNPAC	1 496	-	0,1%	0,0%	0,0%
CRPCEN	6 125	1 695	0,4%	0,1%	27,7%
ENIM	en attente	1 193	en attente	0,1%	en attente
CNIEG	7 972	7 682	0,6%	0,5%	96,4%
RATP	650	-	0,0%	0,0%	0,0%
CPR-SNCF	en attente	6 478	en attente	0,5%	en attente
CAVIMAC	698	-	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL REGIMES SPECIAUX hors Retraite des Mines</b>	<b>16 941</b>	<b>17 048</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,2%</b>	<b>100,6%</b>
CRN	332	-	0,0%	0,0%	0,0%
CAVOM	314	254	0,0%	0,0%	80,9%
CARMF	12 119	6 863	0,9%	0,5%	56,6%
CARCD	2 299	1 861	0,2%	0,1%	80,9%
CAVP	en attente	2 635	en attente	0,2%	en attente
CARSAF	159	57	0,0%	0,0%	35,8%
CARPIMKO	en attente	5 326	en attente	0,4%	en attente
CARPV	553	405	0,0%	0,0%	73,2%
CAVAMAC	1 924	788	0,1%	0,1%	41,0%
CAVEC	1 211	582	0,1%	0,0%	48,1%
CIPAV	14 828	5 170	1,0%	0,4%	34,9%
IRCEC	2 567	-	0,2%	0,0%	0,0%
<b>TOTAL PROFESSIONS LIBERALES</b>	<b>36 306</b>	<b>23 941</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,7%</b>	<b>65,9%</b>
<b>Total</b>	<b>3 965 411</b>	<b>1 414 997</b>	<b>280,2 %</b>	<b>100,0%</b>	<b>35,7%</b>

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

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

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

## ANNEXE 4

### ASSURES INSCRITS DANS L'ANNUAIRE N'AYANT PAS REÇU DE DOCUMENTS

	1949		1957		Ensemble	
	Effectif	Poids réel	Effectif	Poids réel	Effectif	Poids réel
<b>Ensemble des assurés dans l'annuaire</b>	795 728	100,0%	917 511	100,0%	1 713 240	100,0%
<b>Courriers transmis</b>	624 288	78,5%	790 709	86,2%	1 414 997	82,6%
<b>Non composés et Composés non transmis</b>	171 440	21,5%	126 802	13,8%	298 243	17,4%
<b>Non composés</b>	31 464	4,0%	9 445	1,0%	40 910	2,4%
<b>Assurés décédés</b>	662	0,1%	407	0,0%	1 069	0,1%
<b>Assurés liquidés</b>	11 598	1,5%	1 699	0,2%	13 297	0,8%
<b>Absence de données pour tous les régimes</b>	11 891	1,5%	4 043	0,4%	15 934	0,9%
<b>Véto d'au moins un régime</b>	7 304	0,9%	3 289	0,4%	10 593	0,6%
<b>Composés non transmis</b>	139 976	17,6%	117 357	12,8%	257 333	15,0%
<b>Absence d'adresse</b>	50 019	6,3%	41 551	4,5%	91 570	5,3%
<b>Retraite de base ou complémentaire seules</b>	80 824	9,4%	57 115	6,2%	137 939	8,1%
<b>Durée d'assurance totale très courte ou longue</b>	9 133	1,1%	18 691	2,0%	27 824	1,6%

## ANNEXE 5

### ASSURES INSCRITS DANS L'ANNUAIRE BENEFICIAIRE D'UNE RETRAITE

Nombre de personnes retraitées de l'organisme rapporté au nombre total de personnes inscrites dans l'annuaire par l'organisme

ORGANISME	Nées en 1949	Nées en 1957	Nées en 1949 et nées en 1957
CNAVTS	7,9%	0,0%	3,8%
CCMSA	4,4%		2,0%
AGIRC - ARRCO	0,5%	0,0%	0,2%
RSI artisans (ex CANCAVA)	0,5%	0,0%	0,2%
RSI commerçants (ex ORGANIC)	0,4%	0,0%	0,2%
SPE	1,7%	1,3%	1,5%
Caisse des Dépôts			
IRCANTEC	1,3%	0,0%	0,6%
FSPOEIE	43,6%	2,9%	23,7%
CNRACL	33,1%	6,1%	17,4%

Mines	70,4%	14,3%	45,7%
CRPNPAC		6,8%	3,1%
CRPCEN	19,3%	2,9%	11,5%
ENIM	35,2%	2,3%	17,4%
CNIEG	80,5%	2,4%	34,9%
CPR-SNCF	93,9%	6,2%	40,1%
CAVIMAC	0,4%	0,2%	0,3%
<b>TOTAL REGIMES SPECIAUX</b>	<b>61,8%</b>	<b>5,0%</b>	<b>29,8%</b>

<b>TOTAL PROFESSIONS LIBERALES</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>
------------------------------------	-------------	-------------	-------------

<b>TOTAL REGIMES</b>	<b>13,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>6,9%</b>
----------------------	--------------	-------------	-------------

## ANNEXE 6 FEUILLETS VIDES

### Documents comportant au moins un feuillet vide

	1949 ET 1957		EIG		RIS	
	Poids	Effectifs	Poids	Effectifs	Poids	Effectifs
<b>Ensemble</b>	<b>9,74%</b>	137 906	<b>15,93%</b>	99 458	<b>4,86%</b>	38 448
CNAVTS	1,45%	20 144	2,93%	17 927	0,29%	2 217
AGIRC - ARRCO*	4,24%	56 854	9,35%	54 541	0,30%	2 313
IRCANTEC	0,03%	132	0,04%	80	0,02%	52
SPE	7,42%	7 767	11,03%	4 266	5,30%	3 501
CCMSA	0,57%	1 835	0,59%	796	0,56%	1 039
RSI artisans	7,48%	5 031	6,39%	1 934	8,38%	3 097
RSI commerçants	10,99%	13 604	11,63%	7 120	10,37%	6 484
FSPOEIE	0,61%	16	1,33%	13	0,18%	3
CARCD	5,71%	131	5,73%	57	5,67%	74
CAVAMAC	8,16%	157	2,21%	25	16,69%	132
CAVEC	4,71%	57	4,79%	31	4,61%	26
CARMF	2,91%	353	3,07%	179	2,77%	174
CIPAV	16,24%	2 408	12,87%	869	19,06%	1 539
CRN	100,00%	332	100,00%	167	100,00%	165
CARPV	0,72%	4	0,88%	2	0,62%	2
IRCEC	8,38%	215	9,41%	95	7,71%	120
CAVOM	0,32%	1	0,64%	1	0,39%	
CARSAF	0,63%	1	0,62%	1	1,01%	1
CRPCEN	2,97%	182	3,06%	87	2,90%	95
CNIEG	0,09%	7	0,00%		0,10%	7
CRPNPAC	48,09%	705	100,00%	731	0,39%	3
CAVIMAC	100,00%	698	100,00%	413	100,00%	285
RATP	100,00%	650	100,00%	297	100,00%	353
Mînes	31,04 %	1125	100%**	1045	3.10 %	80

\* Ces cas concernent des personnes pour lesquelles des opérations de préliquidation de la retraite sont engagées (ces documents EIG comportaient un feuillet vide AGIRC ARRCO destiné aux préliquidés : un commentaire spécifique explicatif et les coordonnées du groupe chargé de la préliquidation en haut à gauche)

\*\*cf. la forte probabilité de retraite, déjà prise, par la cohorte 1949 du fait de la réglementation minière

### Estimation indicative globale incomplète

Assurés de la génération 1949 ayant reçu un RIS à la place d'une EIG

	<b>25,19%</b>	145 097	
--	---------------	---------	--

Assurés dont l'EIG ne comportait pas d'estimation pour au moins un des régimes complémentaires

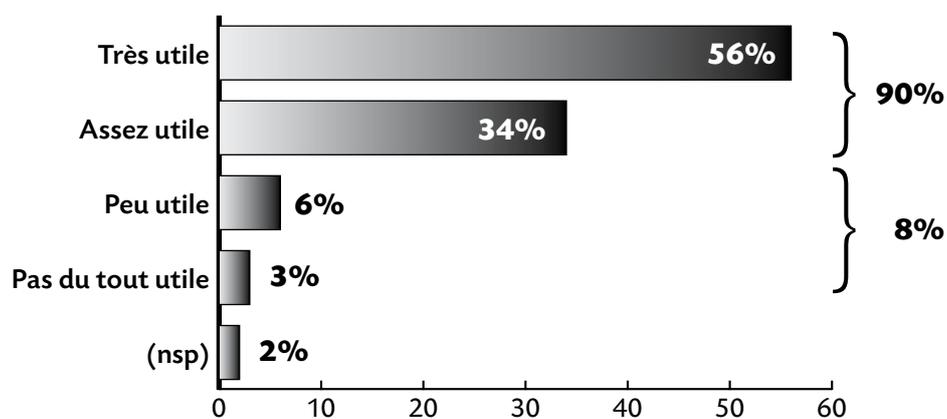
	<b>2,53%</b>	14 550	
--	--------------	--------	--

## ANNEXE 7

### UTILITE DE LA DEMARCHE D'ENVOI SYSTEMATIQUE

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

#### Réception systématique du document



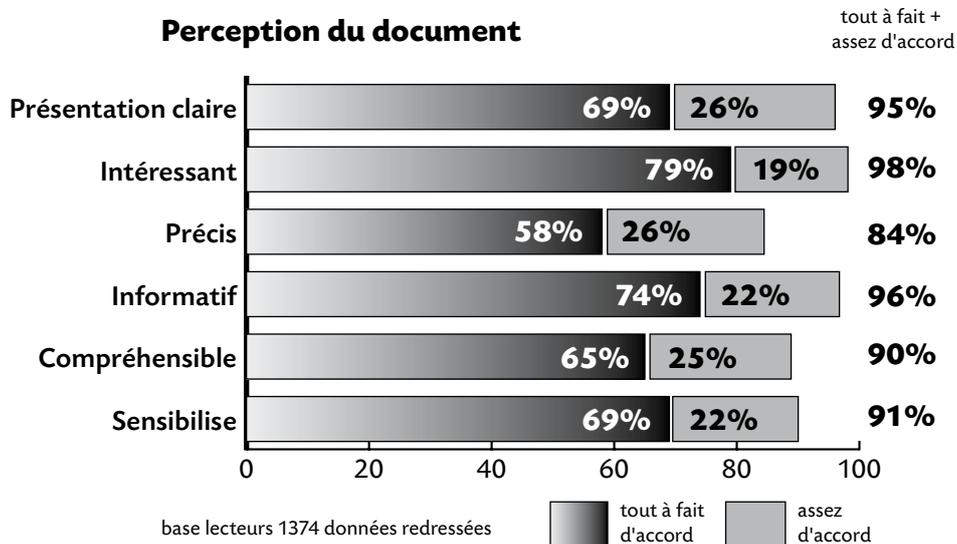
base total

	Salariés du privé	Agents non titulaires Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonc. de l'Etat	Fonc. Terri. et hospi.	Régimes spéciaux
Très utile	57%	65%	47%	39%	50%	61%	61%	48%	58%	51%
Assez utile	34%	28%	36%	42%	37%	28%	29%	41%	32%	31%
Peu utile	5%	3%	10%	10%	8%	8%	5%	4%	6%	9%
Pas du tout utile	2%	2%	5%	6%	3%	2%	3%	6%	4%	7%
(nsp)	2%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%		1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

# ANNEXE 8

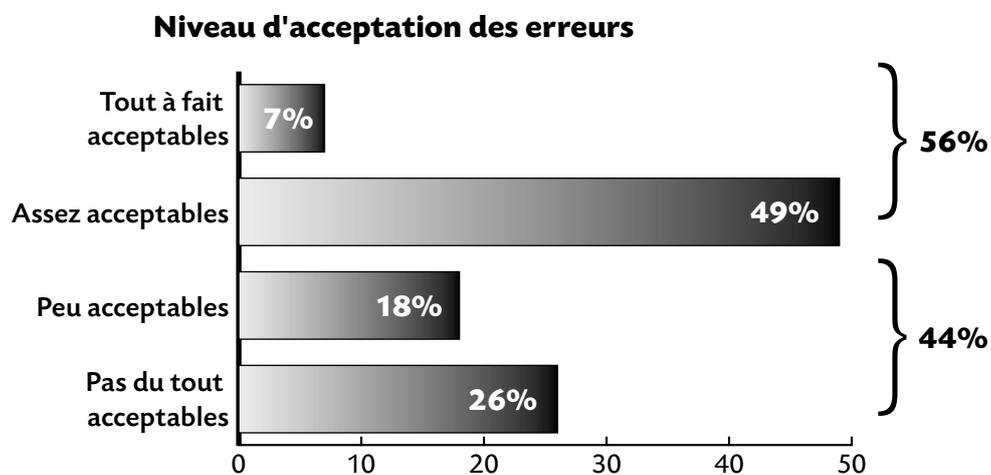
## PERCEPTION DU DOCUMENT PAR LES ASSURES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)



## ANNEXE 9 NIVEAU D'ACCEPTATION DES ERREURS

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)



Base lecteurs / perception incomplet ou erroné du docuemnt / 441 données redressées

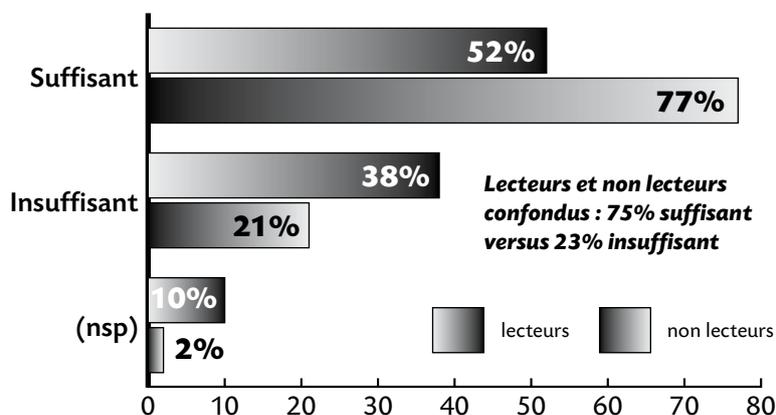
Acceptables	Salariés du privé	Agents non titulaires Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonc. de l'Etat	Fonc. Terri. et hospi.	Régimes spéciaux
Tout à fait	7%	7%	8%	8%	8%	7%	11%	8%	9%	10%
Assez	50%	56%	64%	41%	55%	52%	53%	33%	48%	49%
Peu	19%	9%	12%	15%	18%	15%	14%	20%	19%	22%
Pas du tout	24%	28%	24%	36%	18%	26%	22%	39%	24%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## ANNEXE 10

### NIVEAU D'INFORMATION SUR SA FUTURE RETRAITE ET SUR LES MECANISMES DE LA RETRAITE EN GENERAL

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

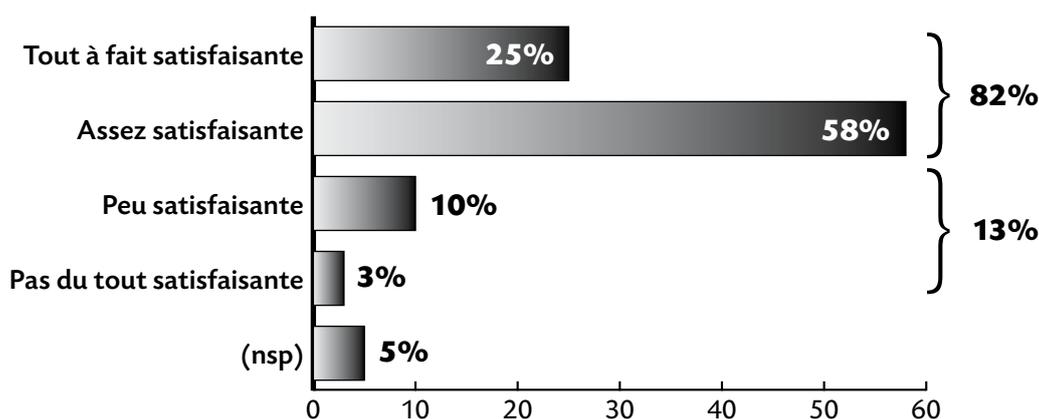
#### Niveau d'information sur sa future retraite



base Effectifs redressés : lecteurs : 1374 / Non lecteurs : 126

Lecteurs	Salariés du privé	Agents non titulaires Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonc. de l'Etat	Fonc. Terri. et hospi.	Régimes spéciaux
Très suffisant	22%	20%	7%	13%	14%	19%	14%	23%	13%	15%
Assez suffisant	57%	52%	58%	47%	55%	44%	59%	58%	57%	63%
Assez insuffisant	14%	21%	26%	26%	21%	20%	21%	13%	23%	16%
Très insuffisant	5%	6%	7%	7%	5%	13%	5%	5%	4%	6%
(nsp)	1%	2%	2%	6%	4%	4%	2%	1%	3%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

#### Le document facilite la compréhension des mécanismes de constitution de la retraite de manière :



base lecteurs / 1374 données redressées

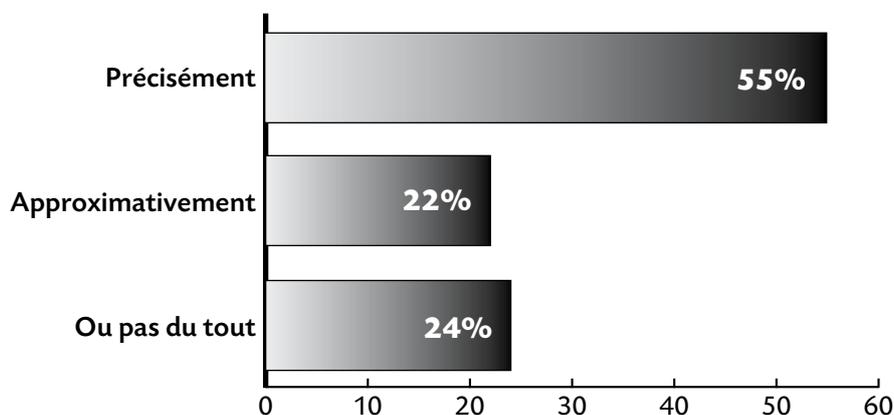
Satisfaisante	Salariés du privé	Agents non titulaires Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonc. de l'Etat	Fonc. Terri. et hospi.	Régimes spéciaux
tout à fait	25%	24%	21%	15%	25%	24%	34%	28%	23%	31%
Assez	58%	55%	64%	63%	55%	54%	46%	56%	58%	58%
Peu	10%	9%	11%	12%	10%	12%	9%	10%	7%	7%
Pas du tout	3%	5%	2%	4%	3%	7%	7%	5%	4%	2%
(nsp)	4%	7%	2%	7%	7%	4%	4%	1%	7%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## ANNEXE 11

### COMPORTEMENT INDUIT SUR LA DATE DE DEPART EN RETRAITE

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

**Avant la réception du document, l'assuré avait envisagé une date de départ à la retraite**



base lecteurs EIG / EIGA : 690 données redressées

	Salariés du privé	Agents non titulaires Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonc. de l'Etat	Fonc. Terri. et hospi.	Régimes spéciaux
Précisément	57%	43%	44%	48%	37%	22%	31%	75%	62%	62%
Approximativement	19%	26%	35%	20%	30%	41%	40%	12%	29%	27%
Ou pas du tout	25%	31%	21%	31%	33%	38%	28%	12%	10%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Les informations contenues dans les documents :

Date de départ envisagée :	Précisément	Approximativement	Total redressé sur ceux qui ont envisagé une date
donnent envie d'ANTICIPER votre date départ	3%	10%	5%
donnent envie de la REPORTER	4%	12%	6%
<b>vous CONFORTENT dans la date de départ</b>	<b>78%</b>	<b>50%</b>	<b>70%</b>
ne vous permettent PAS DE PREDIRE votre date	15%	28%	19%
vous amènent à y REFLECHIR	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

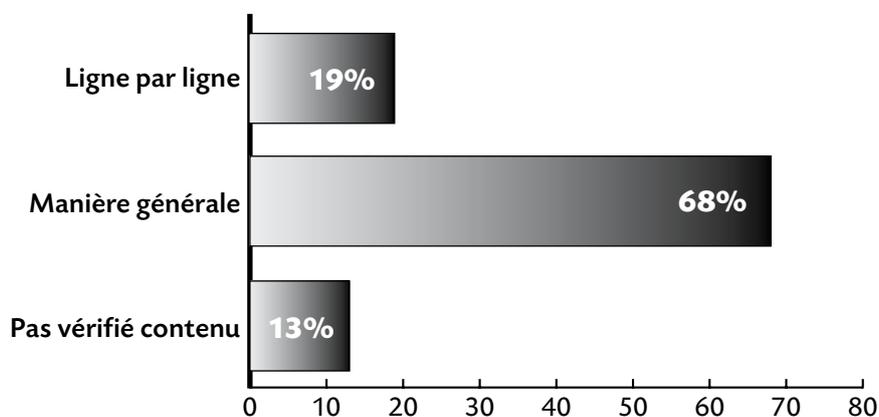
Date de départ envisagée AUCUNE :	Total redressé
donnent envie d'ANTICIPER votre date départ	Items non posés
donnent envie de la REPORTER	
vous CONFORTENT dans la date de départ	
ne vous permettent PAS DE PREDIRE votre date	36%
<b>vous amènent à y REFLECHIR</b>	<b>64%</b>
Total	100%

## ANNEXE 12

### NIVEAU DE VERIFICATION DES INFORMATIONS

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

#### Niveau de vérification des informations



base lecteurs / 1374 données redressées

	Salariés du privé	Agents non titulaires Etat	Salariés agricoles	Exploitants agricoles	Artisans	Commerçants	Professions libérales	Fonc. de l'Etat	Fonc. Terri. et hospi.	Régimes spéciaux
Ligne par ligne	19%	9%	14%	11%	16%	20%	18%	30%	27%	17%
Manière générale	68%	70%	77%	77%	71%	67%	64%	63%	65%	78%
Pas vérifié	13%	21%	9%	12%	12%	13%	18%	7%	8%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

## ANNEXE 13

# ORGANISATION DES ORGANISMES POUR LA GESTION DES RETOURS EN 2008

### • CNAV

L'organisation mise en place comportait deux niveaux :

#### - un centre d'appel dédié

Le courrier d'accompagnement et le feuillet du régime général des documents mentionnaient un numéro de téléphone national spécifique, le 0 821 10 20 30 (0,09 €/mn). Ce centre d'appel, chargé de répondre aux questions les plus générales, ouvert du 1er octobre 2007 au 31 mars 2008 sera maintenu, au-delà de cette date, pour re-diriger les appels vers les caisses régionales.

#### - un renvoi sous forme de « fiche contact » vers les plates-formes des caisses régionales.

Les techniciens « données sociales » étaient chargés des demandes de rectification des relevés de situations individuelles. A cet effet, ils disposaient d'un nouvel outil informatique pour traiter les documents envoyés par les assurés et les prendre en compte après vérification dans les fichiers employeurs. Les techniciens « retraite » devaient également prendre en charge les demandes de rectification des estimations indicatives globales et les questions plus complexes en matière de régularisation.

### • AGIRC ARRCO

Le choix d'organisation a porté sur la mise en place d'un bon niveau d'expertise dès le premier contact en s'appuyant sur des conseillers retraite habilités à accéder à l'archive, au suivi et à l'annuaire du GIP :

- en niveau 1, de 8h30 à 18h00, la plate-forme téléphonique CICAS correspondant au numéro 0 820 20 90 98 indiqué sur la lettre d'accompagnement (plate-forme de Mérignac) ; une plate-forme de débordement et de back-up a été en outre mobilisée.

- en niveau 2, les groupes de protection sociale d'interlocution (groupe de la dernière caisse d'affiliation) indiquant leurs coordonnées d'accueil sur le feuillet AGIRC-ARRCO (téléphone, adresse postale, éventuellement e-mail). Chacun des 26 groupes a mis en place une organisation pour gérer les encours et notamment rappeler les assurés dans les meilleurs délais.

### • Régime Social des Indépendants (RSI)

L'organisation de la gestion des retours comportait 2 niveaux :

- un niveau 1 géré par les accueils de chaque caisse régionale afin de répondre aux questions d'ordre général sur le n° de téléphone, propre à la caisse RSI de l'assuré considéré, figurant sur le courrier d'accompagnement ;  
- un accueil de niveau 2 au sein des services retraite de chaque caisse, pour toute question ou demande de

rectification portant sur les données personnelles de l'assuré figurant sur les feuillets, à partir du n° de téléphone figurant sur le feuillet.

Un certain nombre de caisses RSI avaient cependant fait le choix d'orienter y compris les questions de niveau 1 vers des experts retraite.

### • Service des Pensions de l'Etat (SPE)

Afin d'assurer la gestion des retours, et en sus des dispositifs prévus dans chaque administration employeur, le SPE a mis en place une organisation centralisée comprenant :

- un centre d'appels téléphoniques, spécifiquement créé pour cette mission, traitant les appels de niveau 1, doté de 18 postes de travail et d'un poste de superviseur ;  
- un groupement de traitement d'appels de niveau 2 et des écrits (courriels, courriers) par ailleurs dédié aux employeurs et disponible pour eux, le cas échéant, aux fins d'examiner et traiter des dossiers des assurés ;  
- une boîte courriel fonctionnelle accessible par les assurés ;  
- une boîte courriel fonctionnelle dédiée aux employeurs

### • La Caisse des dépôts (CDC)

La Direction des retraites de la Caisse des dépôts s'est organisée pour optimiser la gestion des retours du droit à l'information sur chaque ligne de relation client :

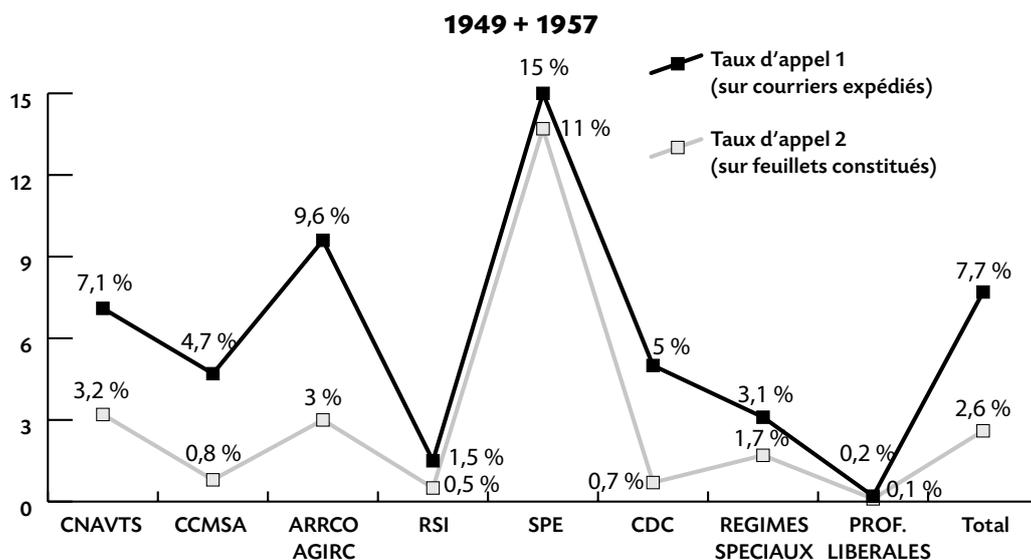
- Internet : création d'une page spécifique avec mise à disposition d'informations et liens utiles vers les sites des régimes gérés par la CDC et le site du GIP ;  
- Courriels : mise à niveau des formulaires de contact pour intégrer les demandes relatives au droit à l'information ;  
- Courriers : une gestion centralisée par fonds sur les trois établissements de Paris, Angers et Bordeaux ;  
- Accueil physique : entretien personnalisé pour les clients relevant des cohortes ;  
- Téléphone : des numéros noirs communiqués aux clients, un numéro unique sur la lettre d'accompagnement pour toute demande d'information générale, un numéro par fonds sur les feuillets pour toute demande spécifique à un régime ou toute demande de rectification des données du feuillet.

Pour l'ensemble de ces lignes de relation clients, sur les trois établissements de la Caisse des Dépôts, des personnels expérimentés et formés aux spécificités du droit à l'information ont pu répondre aux clients dès le premier contact.

## ANNEXE 14 TAUX D'APPEL

**1949 + 1957**

ORGANISMES	feuilles constitués	courriers expédiés	Fiches contact reçues	Taux d'appel 1 (sur courriers expédiés)	Taux d'appel 2 (sur feuilles constitués)
CNAVTS	1 387 894	629 226	44 904	7,1%	3,2%
CCMSA	319 651	53 457	2 507	4,7%	0,8%
ARRCO - AGIRC	1 341 548	417 353	39 883	9,6%	3,0%
RSI	190 974	65 388	997	1,5%	0,5%
SPE	104 658	95 480	14 311	15,0%	13,7%
CDC	774 966	113 104	5 705	5,0%	0,7%
REGIMES SPECIAUX	31 234	17 048	537	3,1%	1,7%
PROF LIBERALES	49 756	23 941	56	0,2%	0,1%
<b>Total</b>	<b>4 200 681</b>	<b>1 414 997</b>	<b>108 900</b>	<b>7,7%</b>	<b>2,6%</b>

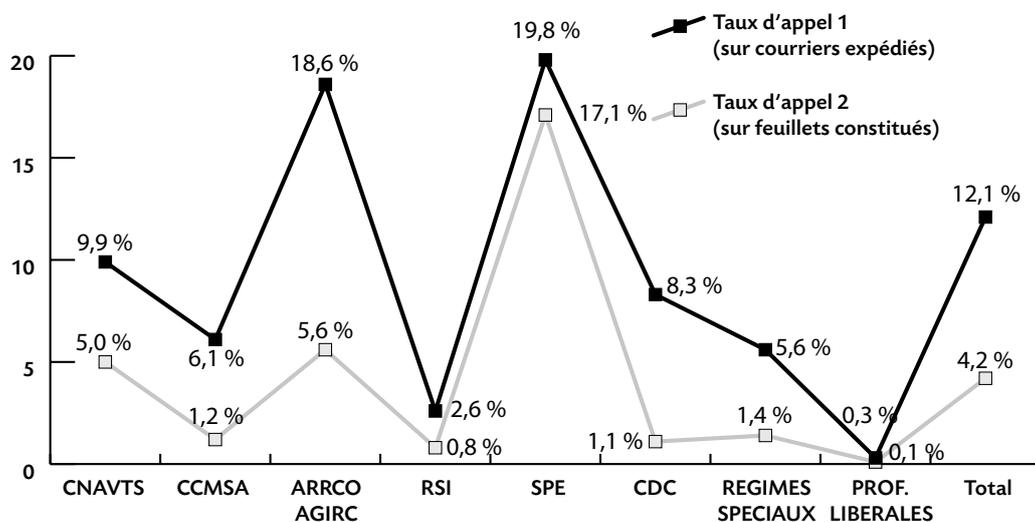


## ANNEXE 14 TAUX D'APPEL

**1949**

ORGANISMES	feuilles constitués	courriers expédiés	Fiches contact reçues	Taux d'appel 1 (sur courriers expédiés)	Taux d'appel 2 (sur feuilles constitués)
CNAVTS	612 104	307 728	30 400	9,9%	5,0%
CCMSA	135 259	26 041	1 587	6,1%	1,2%
ARRCO - AGIRC	583 110	175 358	32 530	18,6%	5,6%
RSI	91 501	29 157	765	2,6%	0,8%
SPE	38 659	33 470	6 622	19,8%	17,1%
CDC	307 062	39 625	3 285	8,3%	1,1%
REGIMES SPECIAUX	7 760	1 961	109	5,6%	1,4%
PROF LIBERALES	22 759	10 948	34	0,3%	0,1%
<b>Total</b>	<b>1 798 214</b>	<b>624 288</b>	<b>75 332</b>	<b>12,1%</b>	<b>4,2%</b>

**1949**

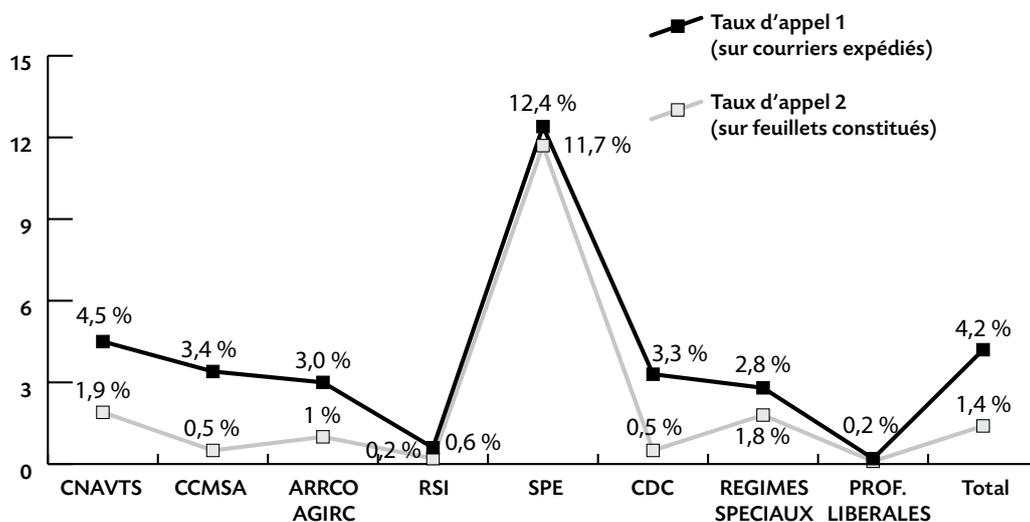


## ANNEXE 14 TAUX D'APPEL

**1957**

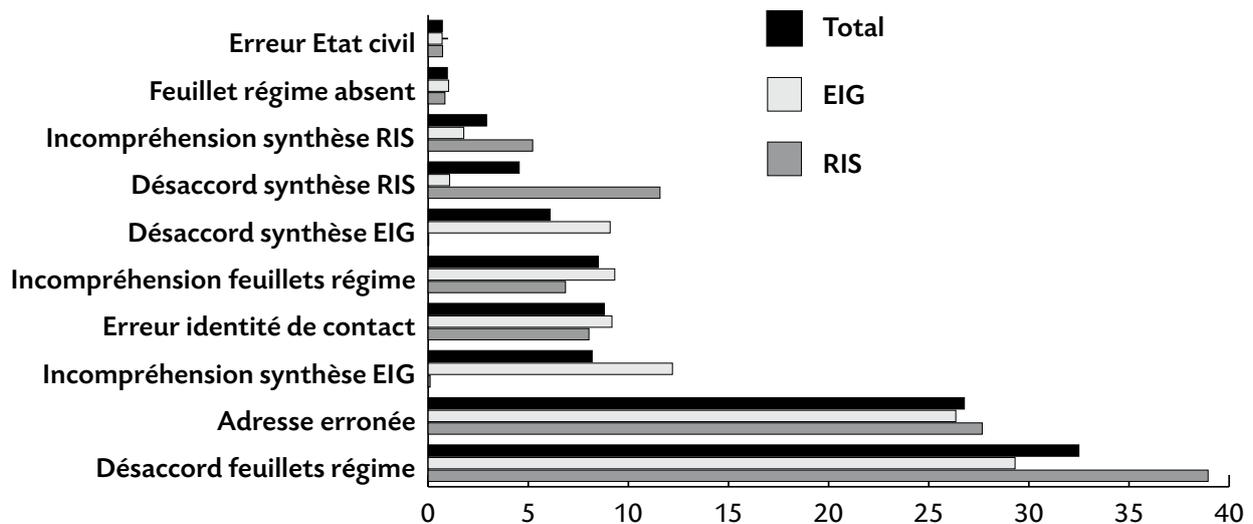
ORGANISMES	feuilles constitués	courriers expédiés	Fiches contact reçues	Taux d'appel 1 (sur courriers expédiés)	Taux d'appel 2 (sur feuilles constitués)
CNAVTS	775 790	321 498	14 504	4,5%	1,9%
CCMSA	184 392	27 416	920	3,4%	0,5%
ARRCO - AGIRC	758 438	241 995	7 353	3,0%	1,0%
RSI	99 473	36 231	232	0,6%	0,2%
SPE	65 999	62 010	7 689	12,4%	11,7%
CDC	467904	73 479	2 420	3,3%	0,5%
REGIMES SPECIAUX	23 474	15 087	428	2,8%	1,8%
PROF LIBERALES	26 997	12 993	22	0,2%	0,1%
<b>Total</b>	<b>2 402 467</b>	<b>790 709</b>	<b>33 568</b>	<b>4,2%</b>	<b>1,4%</b>

**1957**



## ANNEXE 15 MOTIFS DES APPELS

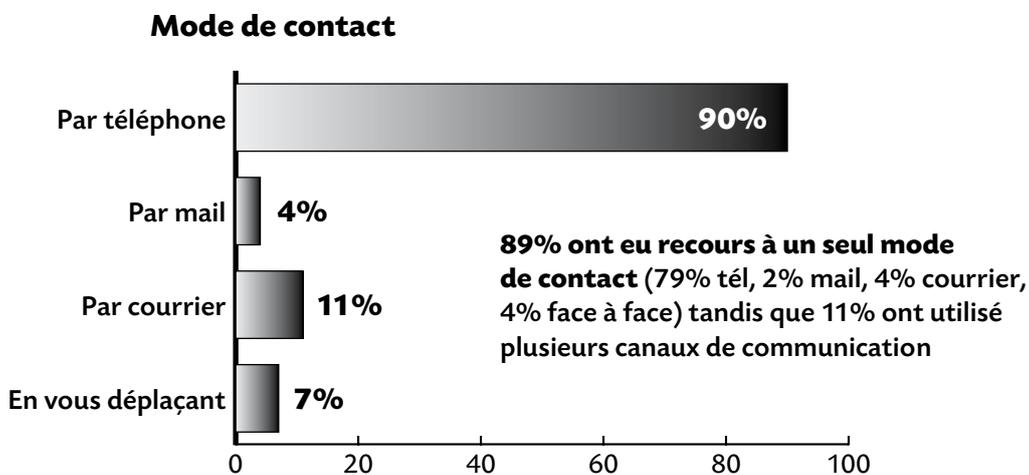
	RIS	EIG	Total
Désaccord feuillets régime	38,95%	29,31%	32,50%
Adresse erronée	27,67%	26,35%	26,78%
Incompréhension synthèse EIG	0,10%	12,20%	8,19%
Erreur identité de contact	8,03%	9,18%	8,80%
Incompréhension feuillets régime	6,86%	9,32%	8,50%
Désaccord synthèse EIG	0,03%	9,09%	6,09%
Désaccord synthèse RIS	11,58%	1,07%	4,55%
Incompréhension synthèse RIS	5,22%	1,78%	2,92%
Feuille régime absent	0,84%	1,02%	0,96%
Erreur Etat civil	0,72%	0,70%	0,71%
	100,00%	100,00%	100,00%



# ANNEXE 16

## MODE DE CONTACT AVEC LES ORGANISMES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)



Base total sur répondants / réponses multiples

Vous avez été en contact	CNAV	Arrco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Par téléphone	88%	95%	74%	93%	88%	79%	88%
Par mail	2%	3%	2%	1%	4%	20%	8%
Par courrier	14%	7%	10%	12%	10%	13%	8%
En se déplaçant	8%	5%	25%	8%	10%	5%	4%
Total sur répondants	112%	110%	111%	114%	112%	117%	108%

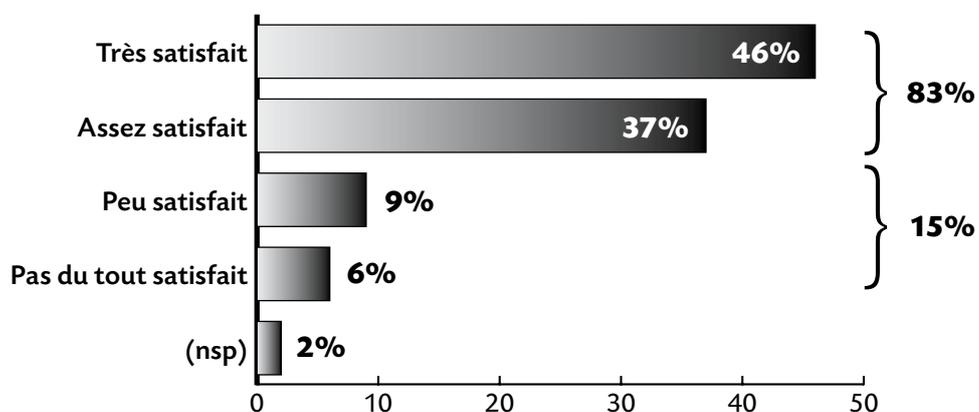
\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

# ANNEXE 17

## QUALITE DU CONTACT AVEC LES ORGANISMES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

### Satisfaction générale sur le ou les contacts



base total

Satisfaction générale	CNAV	Arrco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Très satisfait	45%	52%	40%	37%	40%	35%	40%
Assez satisfait	38%	35%	46%	41%	36%	39%	36%
<b>Sous total "très + assez satisfait"</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>	<b>78%</b>	<b>76%</b>	<b>74%</b>	<b>76%</b>
Peu satisfait	8%	8%	8%	8%	12%	13%	12%
Pas du tout	6%	5%	3%	8%	7%	8%	4%
(nsp)	3%	1%	3%	7%	5%	5%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

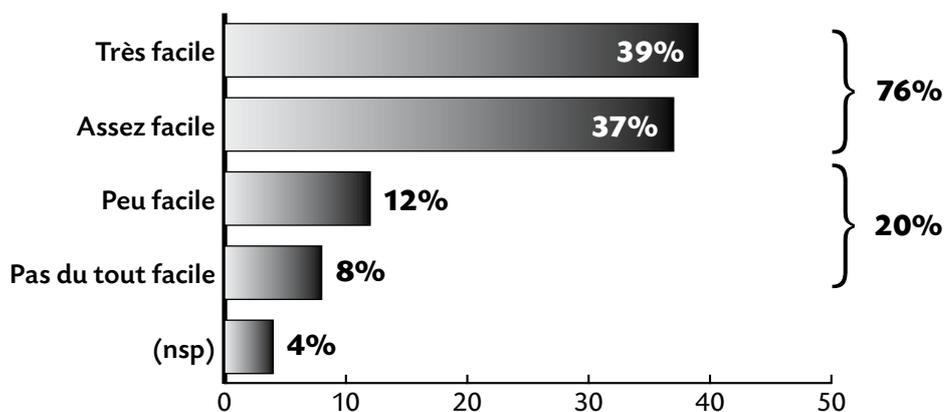
\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

# ANNEXE 17

## QUALITE DU CONTACT AVEC LES ORGANISMES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

### Facilité d'obtention du bon interlocuteur



base total

Facilité obtention interlocuteur	CNAV	Arcco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Très facile	40%	40%	33%	34%	33%	40%	36%
Assez facile	37%	37%	45%	32%	39%	34%	52%
<b>Sous total "très + assez facile"</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>78%</b>	<b>66%</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>88%</b>
Peu facile	9%	16%	11%	17%	16%	10%	4%
Pas du tout facile	9%	5%	8%	16%	11%	12%	6%
<b>Sous total "peu + pas facile"</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>33%</b>	<b>27%</b>	<b>22%</b>	<b>10%</b>
(nsp)	5%	2%	2%	2%	1%	4%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>						

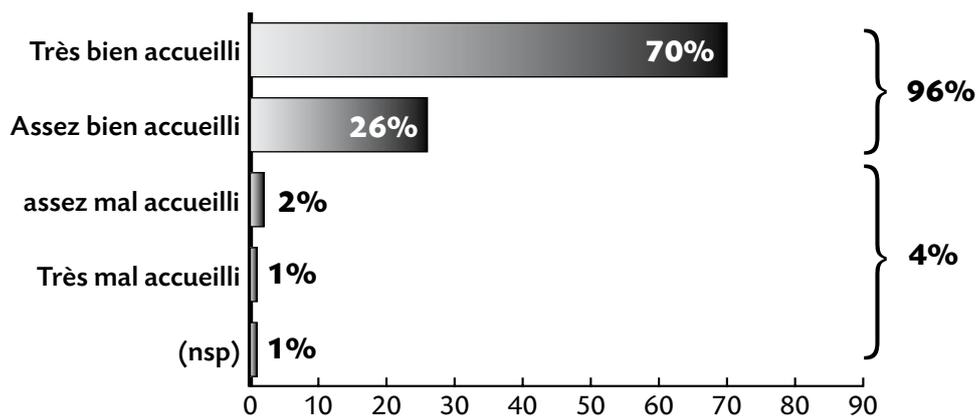
\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

# ANNEXE 17

## QUALITE DU CONTACT AVEC LES ORGANISMES

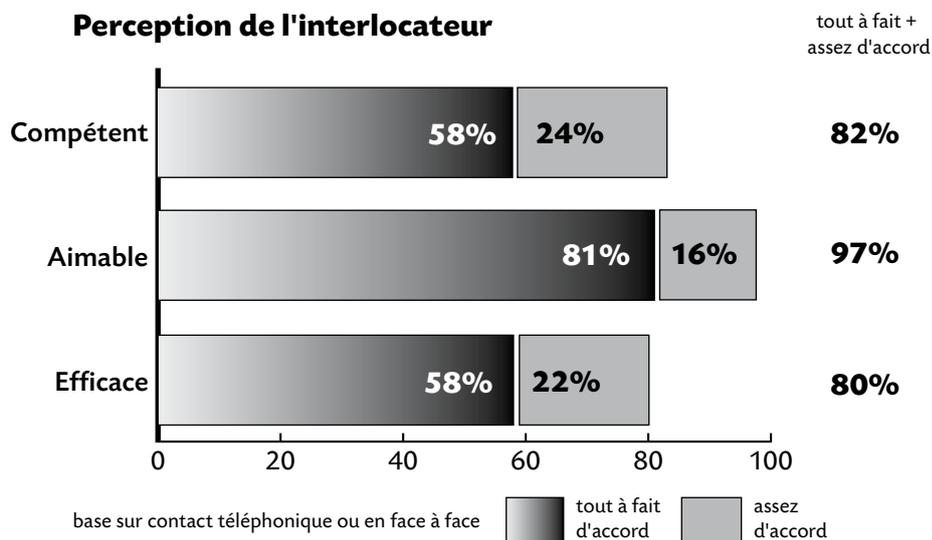
(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

### Perception de l'accueil téléphonique



base sur assurés ayant eu un contact téléphonique ou en face à face

### Perception de l'interlocuteur



base sur contact téléphonique ou en face à face

■ tout à fait d'accord ■ assez d'accord

## ANNEXE 17

### QUALITE DU CONTACT AVEC LES ORGANISMES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

Interlocuteur / Compétent	CNAV	Arcco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Tout à fait	58%	<b>61%</b>	55%	49%	58%	49%	64%
Assez	24%	23%	<b>31%</b>	26%	25%	25%	27%
<b>Sous total "tout à fait + assez"</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>75%</b>	<b>83%</b>	<b>74%</b>	<b>91%</b>
Peu	7%	7%	6%	12%	10%	10%	5%
Pas du tout	6%	4%	3%	8%	4%	6%	5%
(nsp)	5%	5%	6%	5%	3%	<b>10%</b>	
<b>Total</b>	<b>100%</b>						

\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

Interlocuteur / Aimable	CNAV	Arcco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Tout à fait	78%	<b>85%</b>	77%	80%	77%	<b>85%</b>	86%
Assez	19%	12%	<b>20%</b>	17%	18%	12%	9%
<b>Sous total "tout à fait + assez"</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>
Peu	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%
Pas du tout				1%			
(nsp)			1%	1%	2%	2%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>						

\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

Interlocuteur / Efficace	CNAV	Arcco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Tout à fait	57%	<b>61%</b>	53%	51%	58%	52%	55%
Assez	24%	19%	<b>31%</b>	26%	24%	21%	27%
<b>Sous total "tout à fait + assez"</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>84%</b>	<b>77%</b>	<b>82%</b>	<b>73%</b>	<b>82%</b>
Peu	6%	7%	6%	9%	8%	<b>13%</b>	11%
Pas du tout	7%	3%	4%	9%	6%	<b>9%</b>	2%
(nsp)	5%	<b>9%</b>	6%	5%	3%	6%	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>						

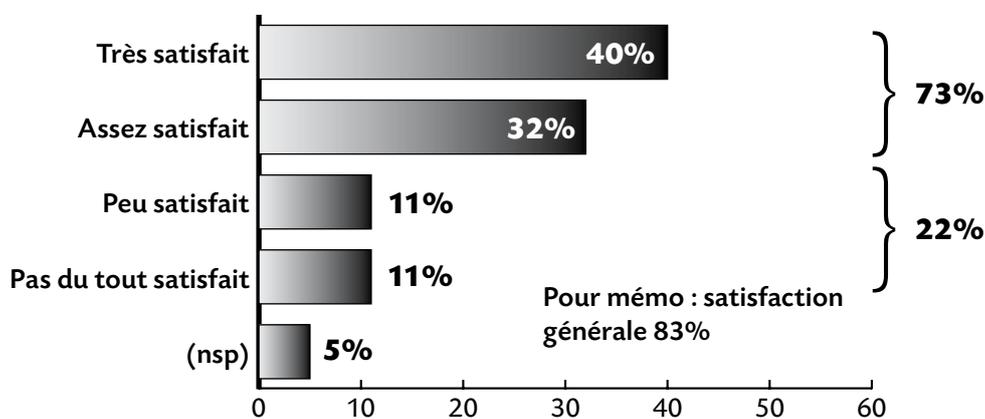
\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

# ANNEXE 17

## QUALITE DU CONTACT AVEC LES ORGANISMES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

### Satisfaction vis-à-vis de la réponse apportée



base sur assurés ayant eu un contact téléphonique ou en face à face

Satisfaction réponse apportée	CNAV	Arrco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
Très satisfait	41%	44%	34%	33%	36%	30%	42%
Assez satisfait	30%	34%	41%	35%	38%	33%	28%
<b>Sous total "très + assez satisfait"</b>	<b>71%</b>	<b>78%</b>	<b>75%</b>	<b>68%</b>	<b>74%</b>	<b>63%</b>	<b>70%</b>
Peu satisfait	11%	10%	9%	10%	13%	17%	12%
Pas satisfait	12%	8%	8%	17%	9%	15%	12%
<b>Sous total "peu + pas satisfait"</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>27%</b>	<b>22%</b>	<b>32%</b>	<b>24%</b>
(nsp)	6%	4%	8%	5%	4%	5%	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>						

\* compte tenu de la taille de l'échantillon l'analyse n'est pas réalisée pour les professions libérales

# ANNEXE 18

## IMPACT DE L'ACCUEIL SUR L'IMAGE DES REGIMES

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)

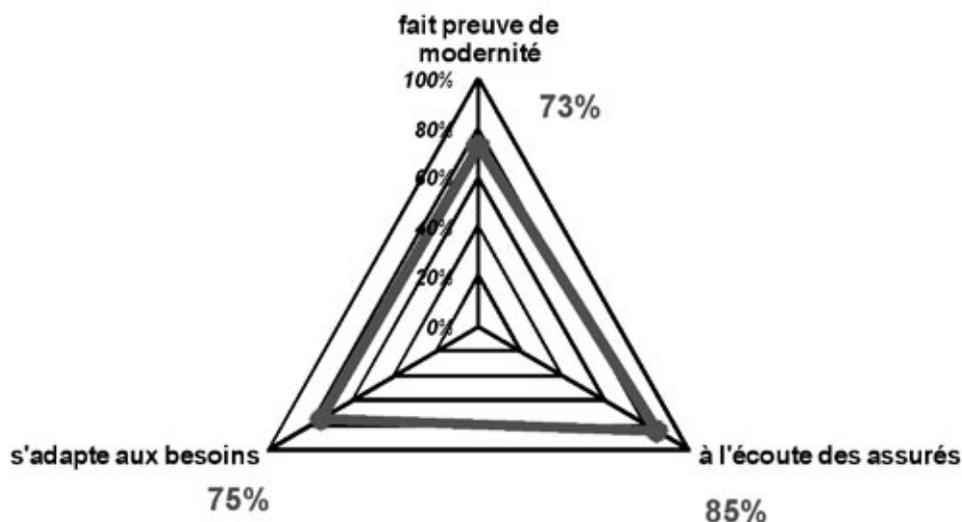


Image / modernité	CNAV	Arrco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
plutôt d'accord	75%	76%	71%	67%	71%	55%	64%
pas d'accord	10%	9%	15%	19%	12%	24%	18%
(NSP)	16%	15%	15%	13%	17%	20%	18%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

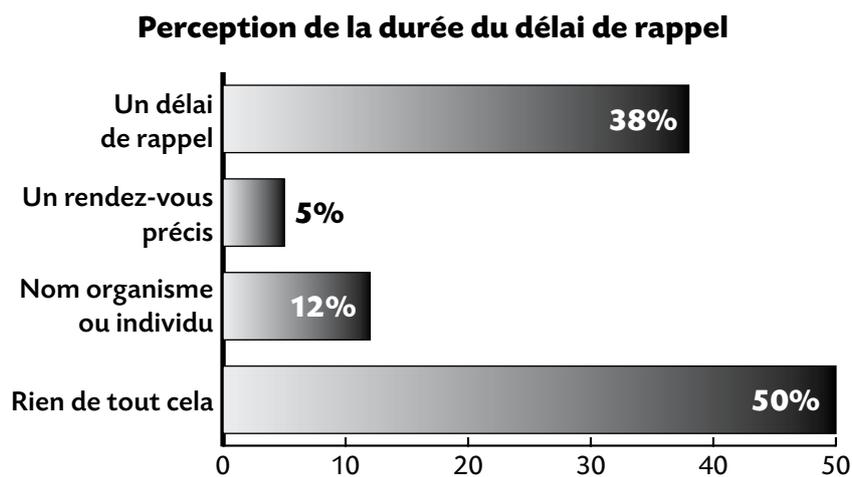
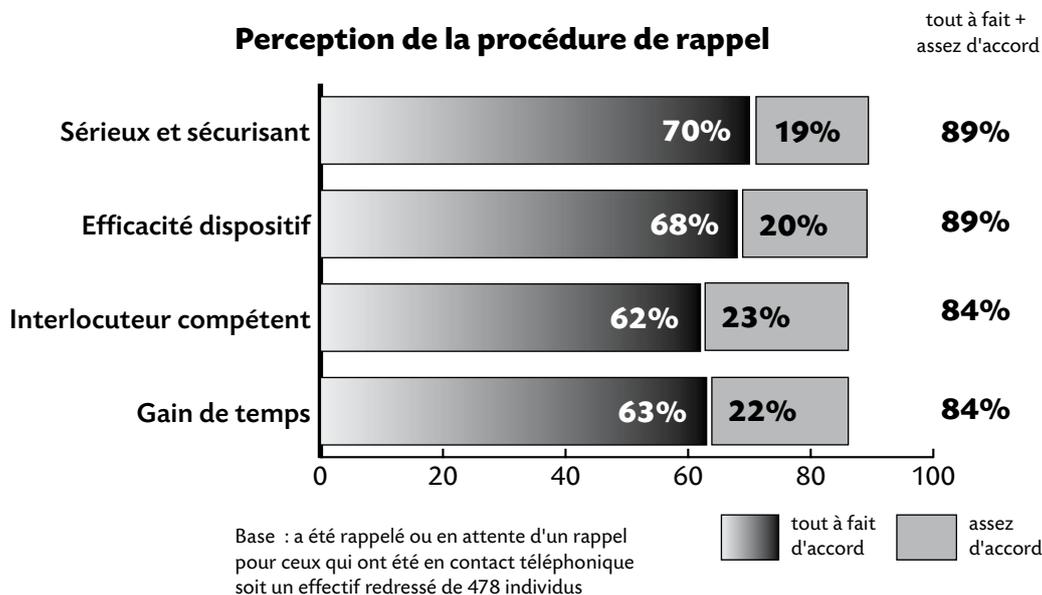
Image / s'adapter	CNAV	Arrco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
plutôt d'accord	76%	79%	76%	72%	73%	60%	82%
pas d'accord	12%	12%	15%	18%	16%	27%	16%
(NSP)	12%	9%	10%	9%	11%	13%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Image / s'adapter	CNAV	Arrco-Agirc	MSA	RSI	CDC	SPE	Régimes spéciaux
plutôt d'accord	76%	79%	76%	72%	73%	60%	82%
pas d'accord	12%	12%	15%	18%	16%	27%	16%
(NSP)	12%	9%	10%	9%	11%	13%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

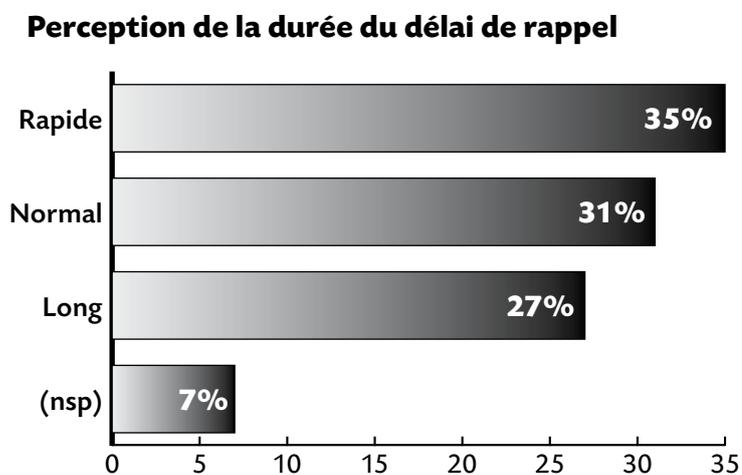
# ANNEXE 19

## PERCEPTION DE LA PROCEDURE DE RAPPEL

(extrait du rapport des Nouveaux Armateurs)



base : assurés ayant déjà été rappelés ou en attente d'un rappel



Base : assurés ayant déjà été rappelés ou en attente d'un rappel





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