

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 »

Document N°3

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

Amélioration pour la campagne d'envoi 2008

*GIP info Retraite
Mars 2008*

AMELIORATIONS POUR LA CAMPAGNE D'ENVOI 2008, FONDEES SUR LES ENSEIGNEMENTS DE LA CAMPAGNE 2007

1. Augmenter le taux d'assurés éligibles recevant un document

En 2007, des documents ont été envoyés à environ 80 % des assurés éligibles, nés en 1949 ou nés en 1957.

Pour la campagne 2008, l'objectif est d'augmenter ces taux pour les assurés éligibles, nés en 1950, 1951, 1958 ou 1963.

Pour cela, les causes de déperdition ont été répertoriées dans le bilan et, pour chacune d'entre elles, les actions ci-dessous sont entreprises.

1.1. Augmenter le nombre d'assurés éligibles inscrits dans l'annuaire du Gip

Le constat 2007 :

- 5 organismes n'ont pas inscrit leurs assurés : Banque de France, Caisse Nationale des Barreaux Français, Opéra de Paris, Comédie française, Port autonome de Strasbourg ;
- pour les 31 organismes qui ont inscrit leurs assurés, le taux d'inscription a été de 94 %.

Les améliorations pour 2008

- les 5 organismes précités inscriront leurs assurés dans l'annuaire du Gip ;
- le taux d'inscription sera augmenté pour les 31 organismes ayant déjà inscrit leurs assurés. Des travaux sont en cours à cet effet.

1.2. Accroître le nombre d'organismes participant aux échanges de données

Le constat 2007 : 8 organismes n'ont pas participé aux échanges de données. Outre les 5 n'ayant pas inscrit leurs assurés dans l'annuaire, 3 les ont inscrits mais n'ont pas participé aux échanges de données : Caisse de Retraite et de Prévoyance de la RATP, Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (Cavimac), Caisse de Retraite des Notaires.

Les améliorations pour 2008 : parmi les 8, les 5 plus importants par leurs effectifs participeront aux échanges de données : Caisse de Retraite et de Prévoyance de la RATP, Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (Cavimac), Caisse de Retraite des Notaires, Banque de France, Caisse Nationale des Barreaux Français.

1.3. Réduire le taux de courriers non envoyés par précaution

Le constat 2007 : 10 % des documents n'ont pas été envoyés par précaution (organisme de base sans organisme complémentaire, durée d'assurance totale inférieure à 8 trimestres ou supérieure à 150 trimestres pour les assurés nés en 1957, présence simultanée de régimes incompatibles, procédure d'annulation/rétablissement en cours...).

Les améliorations pour 2008 : le Conseil d'administration du Gip a décidé de lever les principales causes d'exclusion d'envoi (CA du 27 novembre 2007). En outre, le dossier d'annulation/rétablissement en cours devrait être moindre en raison des efforts des régimes concernés pour clore les études à temps.

1.4. Réduire le taux d'adresses incomplètes

Le constat 2007 : 5 % des documents n'ont pas été expédiés parce que les organismes ne disposaient pas d'adresse.

Les améliorations pour 2008 : les organismes membres du Gip ont entrepris des travaux pour diminuer le taux d'adresses incomplètes.

1.5. Réduire le taux de NPAI

Le constat 2007 : environ 5 % des courriers ont été retournés par la poste avec la mention « n'habite pas à l'adresse indiquée ».

Les améliorations pour 2008 : les organismes membres du Gip ont entrepris des travaux pour fiabiliser les adresses.

2. Augmenter le taux de documents complets

2.1. Réduire le taux de feuillets vides

Le constat 2007 : 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, des feuillets vides, c'est-à-dire des feuillets dans lesquels les données n'étaient pas restituées.

Les améliorations pour 2008 : les organismes membres du Gip pour lesquels les taux de feuillets vides ont été les plus importants conduiront des actions spécifiques pour augmenter le taux de récupération des données des assurés.

2.1. Réduire le taux d'EIG sans estimation

Le constat 2007 : 25 % des assurés nés en 1949 ont reçu un RIS à la place d'une EIG.

Les améliorations pour 2008 : la réduction du taux de feuillets vides entraînera la réduction des EIG sans estimation. En outre, il est prévu de réaliser en 2008 une estimation pour les invalides.

3. Améliorer les documents envoyés

Le constat 2007 : des documents bien conçus, mais dont la lisibilité peut être améliorée. Même si plusieurs lectures attentives sont nécessaires pour une bonne compréhension du document, les différents éléments qui le composent sont jugés complémentaires et indispensables.

3.1. Alléger les lettres d'accompagnement et les feuillets de synthèse RIS et EIG

Le constat 2007 : les lettres et les feuillets de synthèse sont trop denses.

Les améliorations pour 2008 : les textes des lettres et des feuillets de synthèse décrivant le mode d'emploi des documents seront repris dans le dépliant.

3.2. Aménager le dépliant

Le constat 2007 : Le dépliant « Le paysage de la retraite en France » joint aux documents est apprécié, son format publicitaire n'en favorise cependant pas la lecture.

Les améliorations pour 2008 : le dépliant sera présenté sous un format A4, avec un texte enrichi des parties « mode d'emploi » extraites des lettres d'accompagnement et des feuillets de synthèse.

4. Maintenir un accueil satisfaisant des assurés qui se manifestent

Le constat 2007 : les assurés contactent peu souvent leurs organismes, quand ils le font la procédure de contact et la qualité de l'accueil sont jugées satisfaisantes.

Les améliorations pour 2008 : des travaux sont en cours pour développer les échanges d'expérience entre organismes, consolider la procédure de rappel et étudier les besoins d'outils de liaison et de coordination entre les membres du Gip.