

## L'Assurance retraite 1<sup>er</sup> prix Podium de la relation client pour les services publics

le 4 juin 2010

**Pour la troisième année consécutive, l'Assurance retraite reçoit le 1<sup>er</sup> prix Podium de la relation client des services publics\*. Ce trophée récompense l'Assurance retraite pour sa stratégie d'accueil et d'accompagnement, grâce à ses outils innovants et à l'action quotidienne de ses caisses régionales.**

Du 16 au 23 avril dernier, 4 000 usagers de 175 entreprises et organisations ont été interrogés sur les services et prestations fournis. L'Assurance retraite a notamment été récompensée pour :

**- la qualité de l'écoute et du conseil dans les points d'accueil de l'Assurance retraite**  
Aujourd'hui, dans les 312 agences retraite réparties sur le territoire, les conseillers de l'Assurance retraite reçoivent les assurés pour régulariser les carrières et préparer avec eux leur départ à la retraite.

**- les informations, services et prestations proposés sur le site internet**

Sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr), les internautes peuvent s'informer sur leurs droits, consulter leur relevé de carrière, obtenir une première estimation de leur pension... Ils ont également accès à des « questions-réponses » qui leur donne un premier niveau d'information selon leur situation personnelle. Enfin, ils peuvent directement déposer leurs demandes en cliquant sur « *dialoguez avec nous* » : des experts leur apportent une réponse personnalisée sous 48 heures.

**- les services proposés lors de contacts téléphoniques**

L'Assurance retraite, grâce au réseau des caisses régionales, met à disposition des lignes téléphoniques dédiées à l'écoute et au conseil sur sa retraite dans l'ensemble du territoire, ainsi que le **3960**, disponible 24h sur 24.

*\*outre les services publics, le prix Podium a récompensé des entreprises dans 10 secteurs d'activités : assurance, automobile, banque, distribution spécialisée, entreprise de services, grande distribution, téléphonie fixe / FAI, téléphonie mobile, tourisme et transport.*

---

**Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse**

**CONTACTS PRESSE :**

Emmanuelle Le Breton, responsable du service de presse – Tél : 01 55 45 77 76 – Mél : emmanuelle.le-breton@cnav.fr

Attachées de presse : - Virginie Rault - Tél : 01 55 45 51 34 – Mél : presse@cnav.fr

- Violaine Leyder - Tél : 01 55 45 88 93 - Mél : presse@cnav.fr

## L'Assurance retraite en chiffres

Premier régime de retraite français par répartition avec ses 17,2 millions de cotisants, l'Assurance retraite sert une retraite de base à tous les salariés du secteur privé, de l'industrie, du commerce et des services (12,5 millions de personnes). Aujourd'hui, 83 % des personnes de 60 ans et plus perçoivent une retraite du régime général. Elles seront 90 % en 2015. A cette date, notre régime méritera donc pleinement son nom, puisqu'il sera devenu celui de la quasi-totalité de la collectivité nationale.

A sa tête, on trouve la Caisse nationale d'assurance vieillesse, ou Cnav. C'est elle qui définit les orientations et les programmes d'action de toutes les caisses de la branche retraite en matière d'assurance-vieillesse-veuvage et d'action sociale. En Ile-de-France, elle assure également la tenue des comptes des cotisants, le calcul et le paiement des retraites et des prestations d'action sociale.

Dans les autres régions et les départements d'outre-mer, ces attributions sont dévolues aux 14 caisses régionales d'assurance maladie (Cram), à la caisse d'assurance vieillesse (Crav) Alsace-Moselle et aux 4 caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les DOM. L'ensemble de ces organismes constitue la branche retraite du régime général de la Sécurité sociale.

### *Nos missions (chiffres 2009)*

#### ■ **Tenir à jour le compte individuel de chaque salarié, qui servira à calculer sa future retraite :**

- 101,6 millions d'identités gérées au Système national de gestion des identités (SNGI),
- 69,8 millions de carrières suivies.

#### ■ **Informers les assurés et les aider à préparer leur retraite :**

- plus de 2 millions de personnes reçues dans les 1 410 points d'accueil,
- 6,4 millions d'internautes sur le site [www.lassurance retraite.fr](http://www.lassurance retraite.fr), dont 1,95 million ont consulté leur relevé de carrière,
- 259 941 régularisations de carrière réalisées pour les assurés nés en 1955,
- 94% des assurés satisfaits des services offerts durant la préparation de leur retraite.

#### ■ **Calculer les droits à retraite des nouveaux retraités et payer les retraites :**

- 660 471 nouvelles retraites personnelles et 74 277 pensions de réversion attribuées,
- 133,78 millions d'euros de paiements versés dans près de 180 pays.

#### ■ **Simplifier les démarches des entreprises et améliorer la qualité des informations transmises dans les déclarations annuelles de données sociales (DADS) :**

- 139,6 millions de mises à jour de carrières,
- 2 millions de déclarations annuelles de données sociales (DADS),
- 95% des DADS sont télétransmises,
- 95% des entreprises très satisfaites du traitement de leur déclaration annuelle de données sociales.

#### ■ **Assurer une action sociale diversifiée, qui facilite la vie à la retraite :**

L'Assurance retraite favorise les interventions de soutien à domicile ; elle propose et finance des plans d'actions personnalisés à domicile pour les retraités socialement fragilisés encore autonomes (240 000 personnes en ont bénéficié en 2009).