

---

**Objet : Non-recours à la pension de réversion au régime général : premières estimations et actions à partir d'un ciblage par datamining (à partir de décès de droit propre de 2019)**

---

Référence : 2024-001-DSPR

Date : 09/01/2024

---

Direction statistiques, prospective et recherche

Pôle/Sous-Direction : Production de Statistiques Nationales

Auteur(s) : Marie Ménard

---

**Mots clés : Non recours, pension de réversion, expérimentation, ciblage par datamining**

**Résumé :**

Les régimes de retraite versent des pensions de réversion au conjoint (ou ex-conjoint survivant), à différents taux et sous des conditions variables. Au régime général, la pension de réversion correspond à 54 % de la retraite personnelle que percevait ou aurait perçue le conjoint décédé. Elle est attribuée si le conjoint (ou ex-conjoint) survivant remplit des conditions d'âge, de ressources et de statut marital. La pension de réversion n'est pas un droit attribué automatiquement, le conjoint survivant doit faire la démarche administrative pour ouvrir l'étude de ses droits.

Bien que la pension de réversion soit un droit jouissant d'une visibilité notable, le non-recours est un phénomène qui y est observable. Il est difficile à délimiter de manière exhaustive car il requiert notamment de connaître le ou les conjoints de chaque assuré décédé (puis leurs ressources). Le taux de non-recours dépend également du délai écoulé depuis le décès. L'étude de l'attribution des pensions de réversion montre qu'un assuré souhaitant faire valoir ses droits enclenche en général rapidement les démarches nécessaires suite au décès de son conjoint. Au-delà d'un délai, le nombre d'attributions diminue puis stagne, et un non-recours « persistant » subsiste. Ce non-recours « persistant » correspond à des survivants qui ne feront généralement plus valoir leur droit en l'absence d'actions pro-actives des caisses.

Dans cette première étude, le non-recours persistant est estimé à fin 2021 pour des décès d'assurés de droit propre de 2019. Les travaux sont menés sur une sous-population importante de ces décédés, mais qui a été restreinte aux assurés dont les conjoints (ou ex-conjoints) sont connus de l'Assurance retraite (via leur Nir). La connaissance des conjoints par le régime est en effet un prérequis à l'identification du droit éventuel. La démarche d'estimation consiste ensuite à appliquer des filtres successifs de sélection pour approcher au mieux les conditions d'éligibilité, afin d'affiner la population finale de conjoints survivants en non-recours « apparent ». **Ces travaux conduisent à une estimation du taux de non-recours persistant à la pension de réversion de l'ordre de 7,9% - 9,5% (parmi les conjoints survivants potentiellement éligibles au vu des données connues de l'Assurance retraite).**

Ces conjoints survivants en non-recours apparent font l'objet d'une expérimentation d'actions de lutte contre le non-recours. Cette expérimentation s'est tenue à l'été 2023 avec la participation de trois caisses régionales : Alsace-Moselle, Bourgogne-Franche-Comté, et Midi-Pyrénées. Comme pour les autres travaux de lutte contre le non-recours persistant, la Direction Statistiques Prospective et Recherche (DSPR) a fourni des listes régionales d'assurés en non-recours potentiel. Ces listes, issues des travaux présentés plus haut sur les décès enregistrés en 2019, ont été restreintes aux survivants eux-mêmes retraités pour lesquels des coordonnées et autres informations (droits...) étaient disponibles : au niveau national, parmi les 11 996 conjoints survivants en non-recours apparent identifiés par le ciblage statistique initial 4 578 sont eux-mêmes retraités de droit propre du régime général et possèdent ainsi une adresse postale, ou un téléphone ou un mail, ce qui souligne l'importance cruciale des coordonnées de contact pour pouvoir mener des actions proactives. Dans les trois caisses concernées, cela correspond à 647 assurés survivants ayant des coordonnées connues, dont 468 avec un téléphone parmi lesquels 125 ont pu être joints et ont accepté un échange téléphonique sur la pension de réversion.

Cette première expérimentation d'actions de lutte contre le non-recours à la pension de réversion, à petite échelle, avait notamment pour objectifs de :

- *Valider la qualité des listes mise à disposition pour des actions de lutte contre le non-recours.* L'expérimentation confirme que ces listes, élaborées à partir des données connues de l'Assurance retraite (pouvant donc être partielles ou anciennes), permettent de cibler efficacement des non-recourants, dans la mesure où parmi les personnes pour lesquelles le contact a abouti, **8 personnes ciblées sur 10 sont effectivement en non-recours**. Les cas de personnes qui ne sont pas en non-recours correspondent principalement à des conjoints ayant des sources de revenus non connues de l'Assurance retraite, ce qui souligne l'intérêt d'accéder à des sources complémentaires pour affiner le ciblage et améliorer le service rendu ;
- *Recueillir les motifs de non-recours, selon un questionnaire commun aux caisses participantes.* **Parmi les répondants apparaissant effectivement éligibles lors de l'échange, le principal motif de non-recours est un défaut de connaissance du droit**, c'est-à-dire la non-connaissance de ce droit (39 %) ou sa connaissance partielle, notamment en matière de conditions de ressources ou de mariage (32 %). Les principales autres raisons évoquées sont les difficultés administratives (11 %) ou les raisons de santé ou psychologiques face au deuil (9 %) ;
- *Faire des préconisations en matière d'actions à mener par les caisses (et les sous-populations associées).* L'expérimentation souligne par exemple la spécificité du cas des ex-conjoints divorcés (qui parfois peuvent apprendre le décès de leur ancien conjoint du fait de l'opération, ou ne plus souhaiter avoir un lien avec lui y compris via une pension de réversion). Elle confirme que le script téléphonique mis au point par les trois caisses pionnières (utilisant les possibilités de forms) correspond à la fois à leur besoin et à ceux de la DSPR pour l'évaluation nationale.
- *Évaluer les résultats des démarches.* Parmi 147 personnes contactées par téléphone et potentiellement éligibles, 68 % souhaitent effectivement demander la pension de réversion, tandis que les autres confirment leur souhait de rester en non-recours ou se sont avérés inéligibles après l'entretien. Parmi 100 personnes souhaitant continuer la démarche, 33 perçoivent la pension de réversion au 31 décembre 2023. **34 % des assurés souhaitant poursuivre la démarche ont donc obtenu leur droit à cette date, soit 22 % des assurés avec lesquels un échange téléphonique a eu lieu.** Il est possible qu'une partie des dossiers de demandes soit en cours, et

que la proportion de personnes ayant in fine obtenu leur droit augmente dans le temps. Cette proportion sera réévaluée fin février<sup>1</sup>.

Ces résultats seront à fiabiliser dans le temps, néanmoins ces premiers retours sont extrêmement positifs tant sur le plan qualitatif que quantitatif, et ils seront complétés par les retours des autres démarches lancées (courriers).

---

<sup>1</sup> Au 29 février, 69 pensions de réversion sont comptabilisées sur l'ensemble des assurés présents dans les listes.

## Table des matières

1.	LA PENSION DE RÉVERSION AU RÉGIME GÉNÉRAL .....	5
1.1	Les conditions d'attribution .....	5
2.	MÉTHODOLOGIE D'ESTIMATION DU NON-RECOURS .....	8
2.1	Étudier le non-recours à partir d'une année de décès des retraités de droit propre .....	8
2.2	Cibler le non-recours « persistant » .....	9
2.3	Identification des personnes en non-recours persistant .....	11
2.3.1	Principe : cibler des populations pour lesquelles les informations disponibles suffisent à estimer que le non-recours est probable .....	11
2.3.2	Restriction aux décédés retraités et ne bénéficiant pas déjà eux-mêmes d'une pension de réversion du régime général .....	12
2.3.3	Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants identifiés par leur NIR .....	12
2.3.4	Conjoints ou ex-conjoints potentiellement éligibles et taux de non-recours apparent .....	14
3.	PREMIERE EXPÉRIMENTATION, ACTION PHONING .....	15
3.1	Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants eux-mêmes retraités de droit propre (obtention des coordonnées et enrichissement des listes) .....	15
3.2	Caractéristiques des assurés en non-recours potentiel mis à disposition des caisses pour les actions expérimentales .....	17
	<i>Carrière du conjoint décédé</i> .....	19
	<i>Droits à l'Agirc-Arrco et dans d'autres régimes</i> .....	19
3.3	Qualification des listes par les caisses et opération de phoning .....	19
3.4	motifs de non-recours .....	24
3.5	Plus de 9 personnes potentiellement éligibles sur 10 souhaitent demander une pension de réversion suite à l'entretien .....	27
3.6	Attributions au 31 décembre 2023 .....	27
4.	PREMIERE EXPÉRIMENTATION, ACTION COURRIER .....	28
5.	ANNEXES .....	29
5.1	MÉTHODOLOGIE .....	29
5.2	ANALYSES DES RESULTATS STATISTIQUES .....	31
5.2.1	Récolte et traitement des données .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.2.2	FONCTION DE SURVIE .....	31
5.2.3	REGRESSION LOGISTIQUE .....	31
5.3	TAUX DE REMPLISSAGE DU NIR CONJOINT .....	33
5.4	DOSSIERS DE DEMANDE DE RETRAITE .....	34
5.5	QUESTIONNAIRE FORMS UTILISE PAR LES CAISSES .....	34
5.6	COURRIER DE RELANCE MAIL .....	34

## 1. LA PENSION DE RÉVERSION AU RÉGIME GÉNÉRAL

### 1.1 LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION

La pension de réversion est destinée à soutenir le niveau de vie du survivant du couple et correspond à une fraction de la pension principale dont bénéficiait ou aurait bénéficié l'assuré décédé.

En 1945<sup>2</sup>, une ordonnance a prévu l'attribution, aux veuves et veufs âgés d'au moins 65 ans, d'une fraction de la pension que percevait le retraité décédé. Pour cela, le conjoint survivant devait être à la charge de l'assuré décédé, et remplir une condition de durée de mariage. A cette époque, aucun cumul entre la pension de réversion et le droit propre n'était possible. Depuis, le droit à la réversion et ses conditions d'attribution ont été revus à plusieurs reprises.

Aujourd'hui, au régime général, la pension de réversion est soumise à trois conditions :

- La première condition est le mariage. En effet, seul le conjoint (ou l'ex-conjoint) survivant peut demander au décès de l'époux (ou ex-époux) la pension de réversion. Par ailleurs, les ex-conjoints même remariés ont droit à la pension de réversion, le calcul de cette dernière se fait au prorata de la durée du mariage quand le décédé a plusieurs conjoints survivant. Le concubinage et le PACS n'ouvrent ainsi pas droit à la réversion.
- La seconde condition est une condition d'âge<sup>3</sup> puisque le conjoint survivant doit être âgé d'au moins 55 ans<sup>4</sup>.
- Enfin, la pension de réversion est attribuée sous condition de ressources : elle est versée si les ressources personnelles de l'assuré ou celles du ménage ne dépassent pas le plafond de ressources<sup>5</sup> établi. Ne pas excéder le plafond permet l'ouverture du droit (cf. tableau 1).

---

<sup>2</sup> Vanlierde, Sabrina, et Isabelle Bridenne. « La réforme de la pension de réversion », Retraite et société, vol. no 48, no. 2, 2006, pp. 238-243.

<sup>3</sup> Les conjoints survivants n'ayant pas atteint l'âge légal de 55 ans mais âgés d'au moins 50 ans peuvent prétendre à l'allocation de veuvage.

<sup>4</sup> Il y a également encore des pensions de réversion attribuées à des assurés de moins de 55 ans, mais leur nombre est très faible (303 pensions en 2022). En effet, l'âge minimal de point de départ de la retraite de réversion qui était à 55 ans a été abaissé entre le 1er juillet 2005 et le 30 juin 2007 à 52 ans puis du 1er juillet 2007 au 31 décembre 2008 à 51 ans. Cet âge a été rétabli à 55 ans à compter du 1er janvier 2009 (art. 74 de la LFSS pour 2009). L'âge reste malgré cela fixé à 51 ans si l'assuré est décédé avant le 01/01/2009 (ou a disparu avant le 01/01/2008). Les personnes qui ne remplissent pas la condition d'âge peuvent demander l'allocation veuvage, allouée de manière temporaire.

<sup>5</sup> Le conjoint survivant seul ne doit pas disposer de ressources personnelles annuelles supérieures à 2 080 fois le Smic horaire brut en vigueur au 1er janvier de l'année. Le plafond de ressources annuelles pour un couple représente 1,6 fois le seuil applicable aux personnes seules.

La pension de réversion n'étant pas attribuée automatiquement, le conjoint survivant doit faire la démarche administrative pour ouvrir l'étude de ses droits.

**TABLEAU 1. Plafond de ressources brutes pour la pension de réversion au 1<sup>er</sup> janvier**

	Personne seule		Couple	
	Annuelle	Mensuelle	Annuelle	Mensuelle
<b>2019</b>	20 862, 40 €	1 738, 53 €	33 379, 84 €	2 781, 65 €
<b>2020</b>	21 112, 00 €	1 759, 33 €	33 779, 20 €	2 814, 93 €
<b>2021</b>	21 320, 00 €	1 776, 67 €	34 112, 00 €	2 842, 67 €
<b>2022</b>	21 985, 60 €	1 832, 13 €	35 176, 96 €	2 931, 41 €
<b>2023</b>	23 441,60 €	1 953, 47 €	37 506,56 €	3 125,55 €

Source : [Assurance retraite](#)

A l'exception des ressources expressément exclues<sup>6</sup>, toutes les ressources du demandeur ou du ménage sont retenues. La condition de ressources est d'abord examinée sur les 3 mois civils qui précèdent le point de départ de la retraite de réversion : on compare les ressources de ces 3 mois avec le quart du plafond annuel.

**Encadré 1. Montant de la pension de réversion au régime général**

Le montant de la retraite de réversion est égal à 54 % du montant de base de la retraite que percevait ou aurait pu percevoir l'assuré décédé. Il ne peut pas être inférieur à un minimum ni supérieur à un maximum.

Si le total de la retraite de réversion et des ressources de l'intéressé (ou du couple s'il est à nouveau en couple) dépasse le plafond, la retraite de réversion est réduite du montant de ce dépassement.

En 2023, le montant total de la pension de réversion versé est plafonné à 989,82 € mensuel (soit 11 877,84 € par an).

Quant au montant minimum perçu, il dépend de la durée d'assurance validée par le conjoint décédé. Si le conjoint décédé justifie de 15 ans d'assurance au régime général, soit 60 trimestres, le montant minimum de la pension de réversion s'établit au 1/01/2023 à 308,44 € par mois, soit 3 701,38 € par an. En revanche, si la durée validée au régime général est inférieure à 15 ans, le montant minimum est réduit proportionnellement à la durée d'assurance.

<sup>6</sup> Revenus d'activité ou de remplacement du conjoint décédé, valeur de l'habitation personnelle du conjoint survivant, prestations familiales, revenus de biens immobiliers provenant de la liquidation de la communauté de biens avec le conjoint décédé ou de la succession, pensions de réversion des régimes complémentaires obligatoires.

Bien que la pension de réversion soit un droit ouvert au conjoint survivant, certaines personnes ne bénéficient pas de ce droit alors même qu'elles remplissent les conditions d'attribution explicitées préalablement. L'Observatoire<sup>7</sup> des non-recours aux droits et services (Odénore) définit ainsi le non recours au droit : « La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son approche s'élargit aujourd'hui à une diversité de domaines d'intervention. Entre non-connaissance, non-réception, non-demande et non-proposition, les situations de non-recours interrogent l'effectivité et la pertinence de l'offre publique, et représentent un enjeu fondamental pour son évaluation ».

La lutte contre le non-recours s'inscrit dans les engagements de la Cnav pris dans la Convention d'Objectif et de Gestion 2023-2027, dans laquelle il est notamment prévu que « l'Assurance retraite poursuivra le développement de modèles et requêtes, en s'appuyant sur le datamining (exploitation des données tant celles de la Cnav que de ses partenaires), permettant l'identification de dossiers d'assurés présentant un risque de se trouver en situation de non-recours, qu'il s'agisse des bénéficiaires potentiels de droits propres, de pensions de réversion et d'Aspa. »<sup>8</sup>

Dans ce contexte, cette note présente une première quantification du non-recours à la pension de réversion au régime général puis détaille une expérimentation de lutte contre ce non-recours à partir de populations préalablement ciblées par croisements de données.

### **Encadré 2. Les bénéficiaires de la pension de réversion au 31 décembre 2022**

Les bénéficiaires de pensions de réversion sont à 92 % des femmes. Ils sont âgés en moyenne de 79,7 ans. Le montant moyen de base dont la pension moyenne de base du droit dérivé s'élève à 369<sup>9</sup> € par mois.

Cette sur représentation des femmes s'explique à la fois par des raisons démographiques mais également économiques : l'espérance de vie des femmes est supérieure, de plus, dans le couple les femmes sont généralement plus jeunes que leurs époux. Aussi, les droits dérivés étant attribués sous condition de ressources, et les hommes ayant des revenus généralement supérieurs à ceux des femmes avec par ailleurs plus souvent des carrières complètes, ils sont plus nombreux à ne pas remplir les conditions de ressource.

Malgré cette observation, le nombre d'hommes bénéficiaires d'une pension de réversion a triplé en 20 ans (85 % d'entre eux sont également bénéficiaires d'une retraite personnelle contre 73 % des femmes qui représentent 95 % des bénéficiaires d'un droit dérivé servi seul).

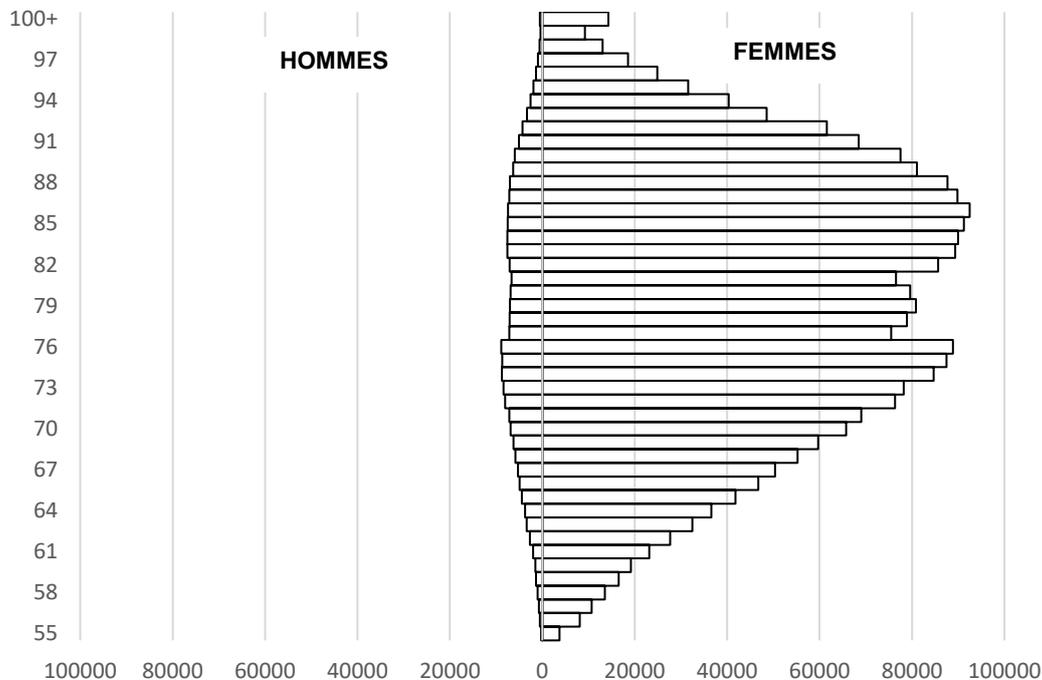
<sup>7</sup> <https://odenore.msh-alpes.fr/>

<sup>8</sup> Cf. [fiche 3 sur « Aller au-devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés »](#).

<sup>9</sup> Incluant la majoration pour enfant.

Sur l'ensemble des bénéficiaires d'une pension de réversion, 75 % ont par ailleurs un droit personnel. Au 31 décembre 2022, 224 046 hommes percevaient une pension de réversion, les femmes étaient quant à elles 2 561 332.

### GRAPHIQUE 1. Pyramide des âges des bénéficiaires de la pension de réversion au 31-12-2022



Source : SNSP, retraités de droit dérivé en paiement au 31-12-2022 (hors outils de gestion de la sécurité sociale des indépendants).

## 2. MÉTHODOLOGIE D'ESTIMATION DU NON-RECOURS

### 2.1 ÉTUDIER LE NON-RECOURS À PARTIR D'UNE ANNÉE DE DÉCÈS DES RETRAITÉS DE DROIT PROPRE

L'étude du non-recours menée ici part d'une **année de décès des retraités de droit propre, à savoir ceux dont le décès a été enregistré en 2019**. Partir des décès permet de disposer d'une population de départ « maximale » pour évaluer le non-recours. Le choix d'étudier les décès d'une seule année est lié aux actions de lutte contre le non-recours projetées, qui visent, en régime permanent, à identifier les non-recourants dans un délai déterminé après le décès.

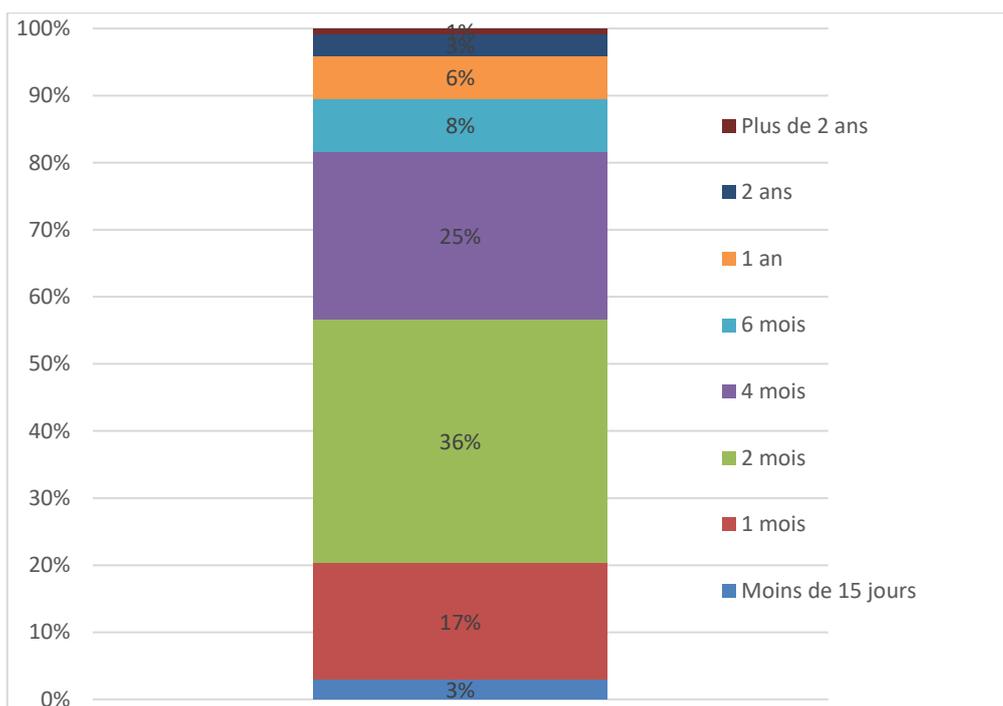
Cette étude ne vise donc pas à donner une estimation du *nombre* total de non-recourants à la pension de réversion au régime général, qui nécessiterait notamment de tenir compte de l'ensemble des années de décès. Elle permet en revanche de fournir une estimation du *taux* de non-recours à la pension de réversion. En effet, le taux de non-recours établi pour une

année de décès peut en première approche être considéré comme un ordre de grandeur du taux de non-recours pour l'ensemble des années de décès<sup>10</sup>.

## 2.2 CIBLER LE NON-RECOURS « PERSISTANT »

La part de conjoints survivants percevant une pension de réversion dépend du délai écoulé depuis le décès. Juste après le décès, le nombre de bénéficiaires est nul (et donc le non-recours maximal), car les conjoints n'ont pas eu le temps de faire valoir leur droit. Progressivement, les conjoints survivants font valoir leurs droits. Les caisses mènent d'ailleurs rapidement après le décès des actions auprès des conjoints survivants pour les informer sur leurs droits et éviter que le non-recours se prolonge. Ces actions proactives réactives visent l'ensemble des conjoints survivants, en cohérence avec le fait que la majorité d'entre eux aura un droit à la pension de réversion au régime général (compte tenu des conditions de ressources relativement élevées). Ces actions au plus près du décès visent à informer les conjoints de leurs droits, dans une logique d'offre de service, et ainsi à prévenir le non-recours persistant.

**Graphique 2. Répartition des pensions de réversion relatives à un décès de 2019 attribuées avant fin 2021 selon le délai écoulé depuis le décès**



Source : SNSP.

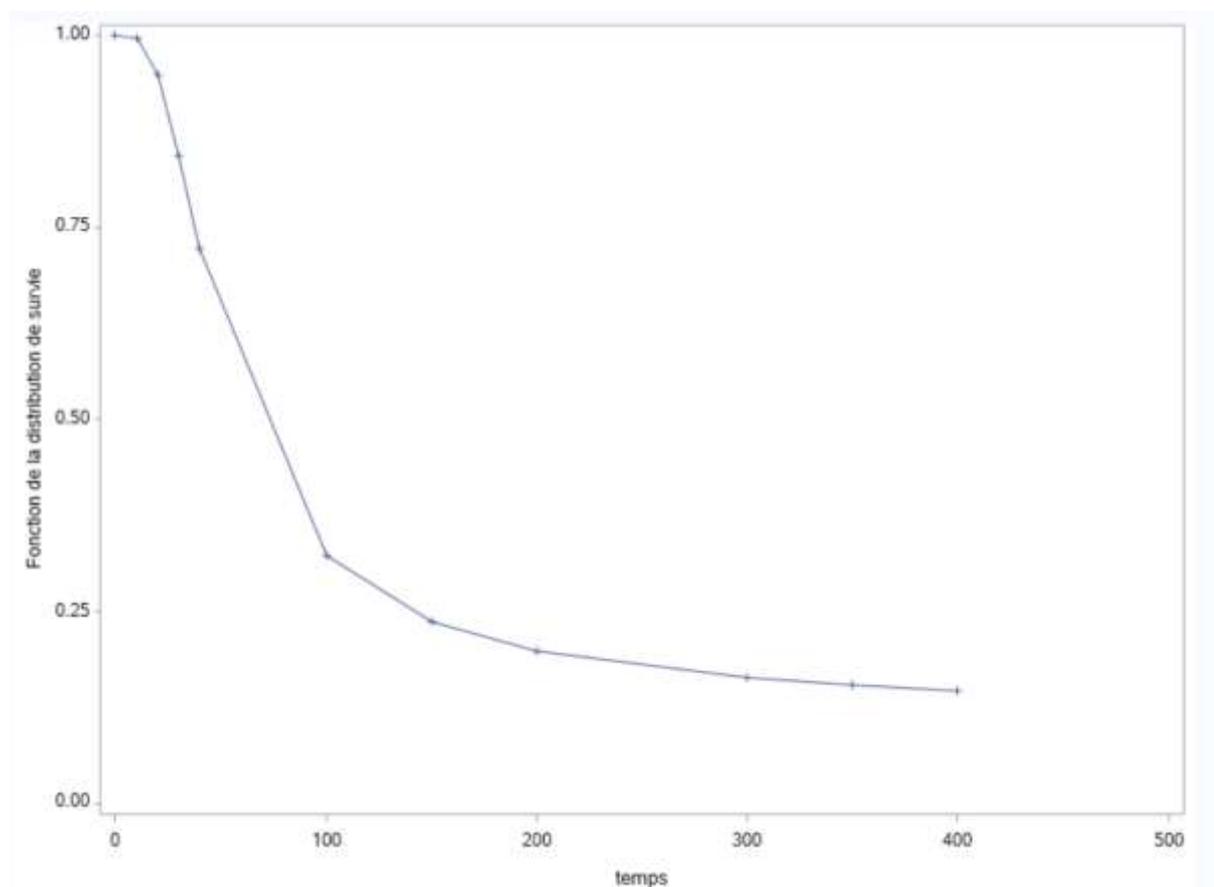
Champ : Assurés dont le conjoint est décédé en 2019 bénéficiaires d'une pension de réversion au 31 décembre 2021 (N=93 103).

<sup>10</sup> Il s'agit évidemment d'une hypothèse forte, car les profils des survivants, les règles d'accès à la pension de réversion, les offres de service ou les procédures de gestion changent avec le temps. La mortalité a par exemple été spécifique pendant la crise sanitaire. La qualité de l'identification des conjoints varie également avec le temps (cf annexe 5.3).

Dans la plupart des cas, les pensions de réversion sont effectivement obtenues rapidement après le décès. En moyenne, le dossier de pension de réversion des assurés dont le conjoint est décédé en 2019 est déposé 95 jours<sup>11</sup> après le décès. La médiane est de 55 jours.

Au-delà d'un certain temps, peu de demandes sont formulées : la courbe de survie ci-après indiquent le taux de dépôt de dossier de réversion en fonction du temps, soit ici le nombre de jours écoulés après le décès. Cette représentation graphique confirme les chiffres établis plus haut : la majorité des conjoints survivants, malgré une période de deuil, font les démarches nécessaires rapidement après le décès (à l'exception notamment des assurés ne vérifiant pas les conditions d'attributions à cet âge, notamment parce qu'ils ont moins de 55 ans).

### **GRAPHIQUE 3. Taux de dépôt de la pension de réversion en fonction du temps suite au décès du conjoint.**



Source : SNSP.

Champ : Assurés dont le conjoint est décédé en 2019 bénéficiaires de la pension de réversion au 31.12.2021.

Note de lecture : Il y a 75 % de chance qu'un assuré ait déposé son dossier de réversion 80 jours suivant le décès de son conjoint.

Note : L'unité de temps est en jours.

<sup>11</sup> Cette moyenne est estimée à partir de l'ensemble des 93 103 pensions de réversions obtenues d'ici à fin 2021 pour des décès enregistrés en 2019. Elle inclut notamment une minorité de pensions de réversion demandées longtemps après le décès car le conjoint survivant ne vérifiait pas les conditions (d'âge notamment) lors du décès. A titre d'illustration, plus de 4 % des nouveaux bénéficiaires de pensions de réversion prenant effet en 2022 ont 55 ans au point de départ de leur droit (cf. recueil statistique du régime général, édition 2023 à paraître).

Qu'en est-il alors de ceux qui n'ont pas de pension de réversion attribuée passé un grand nombre de jours ? Parmi les assurés bénéficiaires de la réversion, 2 % ont eu leur droit attribué plus deux ans après le décès du conjoint. Ces dépôts sont marginaux<sup>12</sup> et le signe que passé ce seuil, les assurés déposent rarement seuls. L'intérêt d'aller vers ces assurés, qui ne déposeront à priori pas seuls leur droit, est donc important pour les aider à faire les démarches nécessaires. Dans cette première étude, le délai entre le décès et l'identification de non-recourants est relativement élevé (au moins deux ans)<sup>13</sup>. Ce délai a vocation à être réduit en régime permanent, d'autant que le droit ne peut plus être rétroactif s'il n'est pas demandé dans les douze mois suivant le décès<sup>14</sup>.

Il est également important de cibler assez précisément les assurés que l'on souhaite contacter relativement longtemps après le décès dans un double souci d'efficacité et de relation client. Il s'agit de limiter la part de conjoints contactés à tort sur un sujet lié au décès lourd psychologiquement. C'est d'autant plus important que, parmi les conjoints n'ayant toujours pas de pension de réversion, la part de ceux qui n'y ont pas droit est mécaniquement conséquente. Elle serait même de 100 % s'il n'y avait pas de non-recours.

## 2.3 IDENTIFICATION DES PERSONNES EN NON-RECOURS PERSISTANT

### 2.3.1 Principe : cibler des populations pour lesquelles les informations disponibles suffisent à estimer que le non-recours est probable

Pour des raisons déjà exposées, il est difficile d'identifier tous les conjoints survivants en non-recours (absence d'information sur le conjoint éventuel, connaissance partielle de ses revenus...). Dans ce contexte, l'objectif retenu ici n'est pas d'identifier toutes les situations de non-recours relatifs à des décès de 2019, mais de commencer par étudier des sous-populations importantes pour lesquelles l'Assurance retraite dispose d'informations suffisantes pour estimer qu'elles ont une forte probabilité d'être en non-recours. Le périmètre des situations identifiables pourra progressivement s'étendre via l'accès à de nouvelles informations ou sources de données.

Cette approche pragmatique vise à la fois à assurer la qualité des évaluations du non-recours sur la sous-population considérée et à mettre à disposition rapidement des premières listes de non-recourants pour des actions de lutte contre le non-recours. Le fait de ne pas avoir d'emblée de liste exhaustive n'est donc pas préjudiciable, dans la mesure où d'une part, les actions des caisses s'étaleront dans le temps (pour des questions de charge de travail) et où d'autre part, cela permet de se concentrer collectivement dans un premier temps sur les

<sup>12</sup> Cela peut aussi être des dépôts d'assurés ayant atteint l'âge légal de 55 ans.

<sup>13</sup> Ce délai s'explique par le temps nécessaire à réaliser les travaux pour la première fois (identification des sources de données, récupération des données, expertise des données, mise à point du ciblage...).

<sup>14</sup> Le retard peut également avoir une conséquence sur le montant du droit, car les pensions de réversion des régimes spéciaux doivent être prises en compte si leur date d'effet est antérieure de plus de x mois [à valider].

---

situations de non-recours déterminées avec le plus de précision qui sont également les plus faciles à traiter d'un point de vue de l'offre de service.

### 2.3.2 Restriction aux décédés retraités et ne bénéficiant pas déjà eux-mêmes d'une pension de réversion du régime général

Cette première étude s'intéresse uniquement aux **décès d'assurés qui percevaient déjà une retraite personnelle du régime général**. Les situations dans lesquelles l'assuré décédé n'était pas encore retraité ne sont pas prises en compte. En effet, les informations disponibles sur les assurés non encore retraités sont beaucoup plus limitées compte tenu des données actuellement disponibles à l'Assurance retraite. Notamment, c'est lors de la demande de retraite que l'assuré remplit un formulaire indiquant son conjoint. Les situations des conjoints survivants d'assurés non retraités sont également moins bien connues dans les bases de l'Assurance retraite (informations sur les ressources ou les coordonnées rarement disponibles...).

Parmi les décès enregistrés par le régime général en 2019 (quelle que soit la date du décès)<sup>15</sup>, 461 940 concernent des retraités de droit propre. Tous ces décès n'ouvrent pas droit à une pension de réversion. En particulier, certains décédés étaient déjà les derniers survivants de leurs couples. Dans cette étude, les décès de retraités qui percevaient déjà une pension de réversion du régime général seront donc exclus.

L'identification et l'étude des non-recourants à la pension de réversion qui suit porte sur le champ des bénéficiaires d'un droit propre servi seul dont le décès a été enregistré<sup>16</sup> en 2019, soit 343 209 retraités décédés.

### 2.3.3 Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants identifiés par leur NIR

Parmi les retraités décédés qui ne percevaient pas de pension de réversion, tous n'ont pas de conjoint ou ex-conjoint ouvrant potentiellement droit à une pension de réversion. Notamment, certains n'ont jamais été mariés.

L'information renseignant la situation de couple des retraités est bien remplie dans la mesure où il n'y a pas de valeur manquante (cf. tableau 2), mais elle n'est pas nécessairement à jour. En effet, la situation de couple est renseignée au moment du dépôt du dossier et n'est pas modifiée en l'absence d'éléments nouveaux. Notamment, le retraité n'a pas à signaler de

---

<sup>15</sup> Le choix de retenir les décès enregistrés en 2019 (et non ayant eu lieu en 2019) a peu d'incidence mais est cohérent avec l'idée de mener des actions dès le décès connu (et permet aussi d'avoir un champ d'étude stable dans le temps pour le suivi).

<sup>16</sup> L'ensemble de l'étude est restreinte aux assurés ayant un droit propre au régime général hors outils de gestion de la Sécurité sociale des indépendants.

changement en l'absence d'impact sur ses droits<sup>17</sup>. Il a pu se marier après avoir eu sa retraite personnelle, ou au contraire perdre son conjoint<sup>18</sup>.

**TABLEAU 2. Situation familiale des retraités percevant un droit propre servi seul lors de leur décès en 2019**

	Effectifs	Part	<u>Dont : Nir conjoint/partenaire renseigné</u>
Célibataire	47 170	14 %	2 %
Conjoint disparu	50	0 %	90 %
Divorcé(e)	30 146	9 %	26 %
Marié(e)	200 981	59 %	46 %
PACS	223	0 %	26 %
Séparé(e)	3 587	1 %	23 %
Veuf(ve)	60 290	18 %	76 %
Vie maritale	762	0 %	25 %
<b>Ensemble des retraités de droit propre servi seul</b>	<b>343 209</b>	<b>100 %</b>	<b>43 %</b>
<b><i>Dont : marié(e) ou divorcé(e)</i></b>	<b>231 127</b>	<b>67 %</b>	<b>43 %</b>

Champ : retraités percevant un droit propre sans pension de réversion au régime général dont le décès a été enregistré en 2019.

Source : SNSP, annulations au 31.12.2019.

Note : dans la dernière colonne, tous les NIR conjoints identifiés sont pris en compte, que le conjoint soit décédé ou vivant.

Selon ces données sur la situation matrimoniale, 67 % des retraités décédés sont mariés ou divorcés et donc ont (ou avaient) au moins un conjoint qui pourrait être bénéficiaire d'une pension de réversion.

Les informations personnelles (NIR) du conjoint (ou partenaire) ne sont pas toujours connues. Dans l'univers annulations du SNSP, on ne connaît le NIR<sup>19</sup> du conjoint que pour moins de 43 % des décédés mariés ou divorcés. Pour certains, plusieurs conjoints<sup>20</sup> et donc NIR sont disponibles (en cas de divorce et de remariage), et ils sont alors tous pris en compte.

<sup>17</sup> A l'inverse de certains droits comme l'ASPA, révisée à la lumière de certains éléments comme la justification d'un certain nombre de jours de résidence en France par an.

<sup>18</sup> La situation de certains assurés est recodée par les techniciens lors de leur décès, notamment en veuf/veuve (sans doute au vu d'une information donnée par les proches à ce moment-là). Dans ce cas, l'information recodée est présente dans l'univers annulation. Un rapprochement entre les situations de couple dans l'univers annulation et dans le fichier des retraités en paiement à fin 2018 permet de le mettre en évidence.

<sup>19</sup> Comme déjà signalé, la disponibilité du NIR d'un conjoint varie en fonction de la date d'obtention du droit propre. Cf. Annexe. Dans la demande de retraite, les NIR doivent a priori être fournis pour l'ensemble des partenaires (qu'il y ait ou non eu mariage). En revanche, ces NIR sont souvent non disponibles quand le conjoint n'a jamais vécu en France. Ces cas correspondent fréquemment à des conjoints résidant à l'étranger, dont l'éligibilité à la pension de réversion est plus dure à évaluer (non connaissance du statut vital, des ressources...) et pour lesquels on ne dispose en général pas de données de contact.

<sup>20</sup> Deux NIRs conjoint sont disponibles dans nos systèmes d'information. Dans le cas où un assuré aurait eu plus de 2 conjoints, les informations de l'un seraient manquantes.

En conséquence, le champ sera également restreint à une sous-population de conjoints ou ex-conjoints identifiés par leur NIR pour rechercher ceux qui seraient en non-recours.

En 2019, parmi les 343 209 bénéficiaires d'un droit propre servi seul décédés, 231 127 avaient une dernière situation familiale connue de marié ou divorcé ouvrant potentiellement un droit au conjoint survivant. Parmi eux, 130 244 ont des conjoints connus et recensés vivants dans le système d'information au 31 décembre 2019. L'ensemble des travaux qui suivent sera mené sur ces 130 244 conjoints ou ex-conjoints.

### 2.3.4 Conjoints ou ex-conjoints potentiellement éligibles et taux de non-recours apparent

Parmi ces 130 244 conjoints survivants connus au 31 décembre 2019, suite à un décès enregistré au cours de l'année 2019, l'objectif est de faire la part des conjoints survivants qui ont eu une pension de réversion et de ceux qui pourraient être en non-recours, après avoir écarté ceux qui n'y ont vraisemblablement pas droit au vu des données disponibles.

Au décès du conjoint, si le conjoint survivant remplit les conditions nécessaires à l'ouverture du droit, il peut obtenir une pension de réversion. Selon la date d'enregistrement du décès et le dépôt du dossier, le conjoint survivant peut liquider la pension de réversion dès l'année civile du décès. La demande ou l'attribution peut cependant être plus tardive, notamment si le survivant ne remplit pas la condition d'âge. C'est pour cela que dans cette étude, toutes les attributions de pension de réversion jusqu'à fin 2022 seront prises en compte (même si le bénéficiaire est décédé fin 2022<sup>21</sup>).

Afin d'approcher l'éligibilité potentielle des conjoints survivants, leurs données de retraite sont récupérées du SNSP et de l'EIRR (au 31.12.2022). Pour ceux qui ne sont pas retraités, aucune ressource n'est récupérée par ce biais : les conjoints concernés sont donc considérés par défaut comme potentiellement éligibles s'ils vérifient la condition d'âge.

La démarche d'estimation consiste à appliquer des filtres successifs de sélection afin d'affiner la population finale en non-recours apparent. Ces premiers travaux conduisent à estimer qu'environ 105 099 conjoints survivant vérifieraient les conditions d'âge et de ressources (retraite tous régimes inférieure au seuil pour une personne seule) pour obtenir une pension de réversion au régime général, parmi lesquels 93 103 en ont obtenu une et 11 996 n'en ont pas eu à fin 2021, soit un taux de non-recours apparent d'environ 9,5 %. Si l'on exclut les assurés ayant une pension de réversion à l'Agirc-Arrco et pas au régime général en considérant qu'ils ne vérifient probablement pas la condition de ressources, le nombre de conjoints potentiellement éligibles à la pension au régime général passe à 10 359, dont 1 312 ont obtenu une pension de réversion et 9 047 n'en ont pas eu, soit une estimation du taux de non-recours de l'ordre de 7,9%.

<sup>21</sup> Les conjoints n'ayant pas eu de pension de réversion et décédés à fin 2021 seront classés parmi les non-recourants apparents ou ceux qui n'ont pas droit selon les cas.

Au total, **ces travaux conduisent à de premiers ordres de grandeur du non-recours à la pension de réversion de 7,9% - 9,5% des personnes potentiellement éligibles** (voir méthodologie en annexe)<sup>22</sup>. Ces estimations statistiques restent des approximations. Outre le fait qu'elles sont basées sur une seule année de décès (2019), elles excluent certains cas de non-recours (assurés dont le NIR conjoint n'est pas connu...) et à l'inverse, elles considèrent à tort certains conjoints comme des non-recourants alors qu'ils ne vérifient pas les conditions de ressources (du fait de revenus ou d'une situation de couple non connue de l'Assurance retraite).

Parmi ces non-recourants, le droit potentiel peut être de montant variable. Il peut être très faible si le retraité décédé avait très peu cotisé au régime général.

### 3. PREMIERE EXPÉRIMENTATION, ACTION PHONING

La quantification et l'étude du non-recours, au-delà de leur intérêt propre, permettent de développer des actions de lutte contre ce non-recours. Ces actions, prévues dans la convention d'objectif et de gestion s'inscrivent dans le cadre de la démarche RADAR (recours et accompagnement aux droits de l'Assurance retraite) développée nationalement par la Cnav.

En matière d'action de lutte contre le non-recours sur ciblage par datamining, une expérimentation est menée avant tout déploiement au niveau national. Cette expérimentation permet de s'assurer de la qualité du ciblage (qui dépend crucialement des données disponibles, qui – à l'inverse de ce qui se produit dans le cadre d'une demande de retraite – n'ont pas été fiabilisées en amont par un technicien). Elle permet de tester des approches métiers, de faire des préconisations et d'évaluer et d'améliorer les ciblagés et actions.

L'expérimentation d'actions sur une nouvelle population (ici les non-recourants potentiels aux pensions de réversion) porte sur un échantillon de non-recourants potentiels, dans quelques caisses, et qui doit tenir compte des contraintes liées aux actions menées. L'expérimentation d'action de lutte contre le non-recours sera basée sur les 11 996 ci-dessus, auxquels seront appliqués des restrictions complémentaires liées aux opérations à mener.

#### 3.1 RESTRICTION AUX CONJOINTS OU EX-CONJOINTS SURVIVANTS EUX-MÊMES RETRAITÉS DE DROIT PROPRE (OBTENTION DES COORDONNÉES ET ENRICHISSEMENT DES LISTES)

S'agissant de contacter des assurés pour leur faire valoir leur droit potentiel, il convient de récupérer leurs coordonnées<sup>23</sup>. Lorsque le conjoint survivant n'a pas de droit au régime général nous ne disposons en général pas de ces données. Afin de disposer des informations nécessaires au contact des assurés, seuls les conjoints survivants bénéficiaires d'un droit personnel au régime général et vivants au 31.12.2022 sont incorporés dans le ciblage. Par ailleurs, puisque la pension de réversion est soumise à condition de ressources, cibler les

<sup>22</sup> Cet ordre de grandeur est repris dans le récent [rapport](#) du conseil d'état sur le dernier kilomètre de l'action publique page 139 : « Pour autant, la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) estime qu'une personne sur dix n'en solliciterait pas le bénéfice. »

<sup>23</sup> Adresse postale ainsi que coordonnées téléphoniques et mail.

conjoint survivants bénéficiaires d'un droit personnel nous permet d'avoir les informations concernant leur pension de retraite.

Ainsi, le nombre d'assurés présents dans le ciblage final sont au nombre de 4 578.

**TABLEAU 3 : Nombre de retraités de droit propre conjoints ou ex-conjoints d'un retraité décédé en 2019, en potentiel non-recours à la pension de réversion, par caisse au 31 décembre 2022.**

Caisses de gestion	Nombre d'assurés
Bordeaux	239
Clermont-Ferrand	76
Dijon	234
Lille	616
Limoges	86
Lyon	247
Marseille	738
Montpellier	292
Nancy	129
Nantes	196
Orléans	218
Paris	407
Rennes	208
Rouen	311
Strasbourg	230
Toulouse	183
Guadeloupe	45
Martinique	42
Guyane	14
La Réunion	67
<b>Ensemble</b>	<b>4 578</b>

Source : SNSP (univers annulation au 31.12.2019, retraités en paiement au 31.12.2019 et au 31.12.2021), EIRR (au 31.12.2019 et au 31.12.2021).

Champ : Retraités ayant un droit direct servi seul au régime général (hors outils de gestion de la Sécurité Sociale des indépendants) en paiement à fin 2022 :

- ayant un conjoint ou ex-conjoint dont le décès a été enregistré en 2019 ;
- âgés de 55 ans ou plus au 31.12.2021 et dont la pension tous régimes (droit propre et de réversion) dans l'EIRR au 31.12.2021 est inférieure au plafond des pensions de réversion à cette même date.

Les effectifs ciblés sont très variables d'une caisse à l'autre, en lien notamment avec les tailles des caisses mais pas uniquement.

Les assurés détectés en potentiel non-recours à la pension de réversion constituent des listes qui sont, à terme, destinées à être diffusées auprès des Carsat afin de mener des actions ciblées. Avant mise à disposition, les listes sont enrichies par la DSPR d'informations utiles aux actions métier<sup>24</sup> (puis à l'analyse des résultats), comme le montant de la pension de droit

<sup>24</sup> La liste des informations à ajouter a fait l'objet d'échanges avec les caisses expérimentatrices.

propre du décédé<sup>25</sup>, le lien entre le décédé et la personne ciblée (conjoint, ex-conjoint...), la perception ou non d'une pension de réversion dans un autre régime et les montants correspondants. Ces listes sont également enrichies d'un numéro d'ordre non signifiant permettant de limiter les transmissions de NIR à certaines étapes (cf. infra) tout en permettant de récupérer des résultats individuels rattachables au NIR pouvant être mis en regard avec les caractéristiques des assurés.

Une première expérimentation est menée sur la base de ces listes avec la collaboration de trois caisses régionales volontaires :

- La Carsat Bourgogne-Franche-Comté avec 234 assurés.
- La Carsat Alsace-Moselle avec 230 assurés.
- La Carsat Midi-Pyrénées avec 183 assurés.

Soit au total 647 assurés.

Ces listes contiennent des adresses postales pour tous les assurés, des téléphones pour 468 et des mails pour 305.

#### **TABLEAU 4 : Nombre d'assurés figurant dans les listes et part de coordonnées**

	<b>Bourgogne-Franche-Comté</b>	<b>Alsace-Moselle</b>	<b>Midi-Pyrénées</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Assurés présents dans la liste</b>	234	230	183	<b>647</b>
<b>Dont : Téléphone présent</b>	190	165	113	<b>468</b>
<b>Dont : Mail présent</b>	110	118	77	<b>305</b>

Source : SNSP

Champ : Retraités ayant un droit direct servi seul au régime général (hors outils de gestion de la Sécurité Sociale des indépendants) en paiement à fin 2022 :

- ayant un conjoint ou ex-conjoint dont le décès a été enregistré en 2019 ;
- âgés de 55 ans ou plus au 31.12.2021 et dont la pension tous régimes (droit propre et de réversion) dans l'EIRR au 31.12.2021 est inférieure au plafond des pensions de réversion à cette même date.

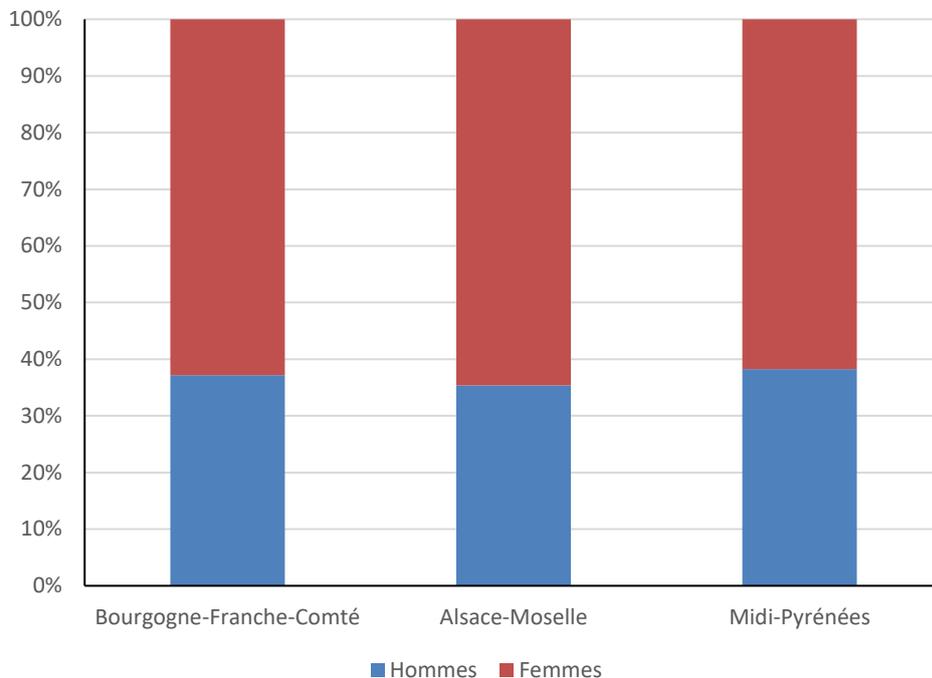
### **3.2 CARACTÉRISTIQUES DES ASSURÉS EN NON-RECOURS POTENTIEL MIS À DISPOSITION DES CAISSES POUR LES ACTIONS EXPÉRIMENTALES**

Les listes d'assurés mis à disposition des trois caisses se caractérisent par une forte proportion d'hommes (plus d'un tiers) au regard de la part des hommes parmi les bénéficiaires d'une pension de réversion (8 %). Cela pourrait notamment s'expliquer par des taux de non-recours plus importants chez les hommes (méconnaissance, droits à des montants plus faibles...), ou

<sup>25</sup> Pour de futures opérations, une estimation indicative du droit dérivé potentiel pourrait être fournie par la DSPR, à l'instar de ce qui a été réalisé pour le non-recours au droit propre au régime général des retraités de la SNCF (cf. [notes 2023-004-DSPR- Non-recours au droit propre RG des retraités de la SNCF ciblage, expérimentation avec Dijon et travaux statistiques préalables](#) et [2023-005-DSPR- Non-recours au droit propre RG des retraités de la SNCF résultats statistiques](#)).

une plus forte proportion d'hommes considérés à tort comme étant en non-recours (ressources autres que les retraites, remise en couple...).

#### **GRAPHIQUE 4 : Sexe des assurés figurant dans les listes**



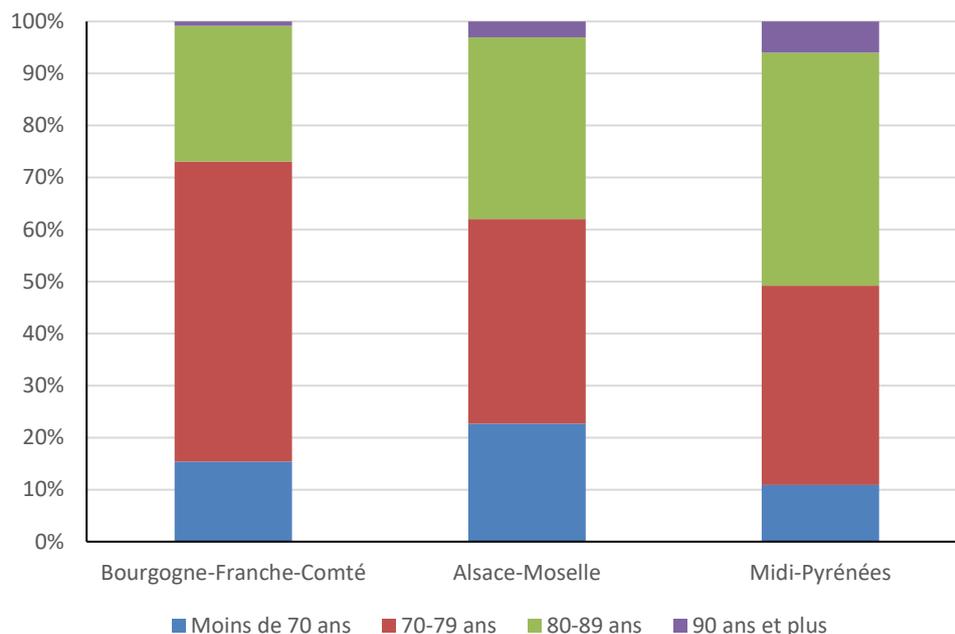
Source : SNSP.

Champ : Retraités ayant un droit direct servi seul au régime général (hors outils de gestion de la Sécurité Sociale des indépendants) en paiement à fin 2022 :

- ayant un conjoint ou ex-conjoint dont le décès a été enregistré en 2019 ;
- âgés de 55 ans ou plus au 31.12.2021 et dont la pension tous régimes (droit propre et de réversion) dans l'EIRR au 31.12.2021 est inférieure au plafond des pensions de réversion à cette même date.

Les assurés ciblés sont relativement âgés. La part des moins de 70 ans est relativement faible par rapport à celle observée sur les nouveaux bénéficiaires de droit dérivé en 2022 (de l'ordre d'un tiers). Cela s'explique en partie par le fait que l'on considère ici des personnes qui auraient potentiellement pu avoir une pension de réversion au moins deux ans plus tôt. Cela s'explique également par les critères de sélection de la population (restrictions aux personnes déjà bénéficiaires d'une pension personnelle...). Les structures par âge des assurés ciblés sont relativement différentes entre les trois caisses (et plus jeunes dans les caisses dans lesquelles l'espérance de vie des retraités est plus faible).

## GRAPHIQUE 5 : Âges des assurés figurant dans les listes



Source : SNSP.

Champ : Retraités ayant un droit direct servi seul au régime général (hors outils de gestion de la Sécurité Sociale des indépendants) en paiement à fin 2022 :

- ayant un conjoint ou ex-conjoint dont le décès a été enregistré en 2019 ;
- âgés de 55 ans ou plus au 31.12.2021 et dont la pension tous régimes (droit propre et de réversion) dans l'EIRR au 31.12.2021 est inférieure au plafond des pensions de réversion à cette même date.

### **Carrière du conjoint décédé**

Pour 226 assurés de la liste initiale, soit 34 %, le conjoint décédé avait une durée d'assurance inférieure à 60 trimestres au régime général. La moitié des conjoints décédés percevaient, au titre de la pension de base, moins de 275 euros par mois. La pension de base médiane perçue par le conjoint décédé des assurés établis éligibles s'abaisse à 194 euros.

### **Droits à l'Agirc-Arrco et dans d'autres régimes**

Dans la liste transmise aux caisses participantes, seuls 17 % du total des assurés transmis aux caisses bénéficient d'un droit dérivé à la complémentaire (Agirc-Arrco). Cette faible proportion révèle la difficulté qu'ont les assurés à comprendre leurs droits et la différence de conditions d'attribution entre les différents régimes.

Tous régimes confondus, 30 % des assurés figurant dans la liste sont bénéficiaires d'une pension de réversion dans un autre régime (outre les régimes complémentaires, principalement au régime des fonctionnaires ou régimes spéciaux).

## **3.3 QUALIFICATION DES LISTES PAR LES CAISSES ET OPÉRATION DE PHONING**

Les objectifs de l'expérimentation sont multiples. Dans un premier temps, il s'agit notamment de valider la qualité des listes mise à disposition pour des actions de lutte contre le non-recours. Dans quelle mesure ces listes, élaborées à partir des données connues de l'Assurance retraite (pouvant donc être partielles ou anciennes), permettent-elles de cibler

efficacement des non-recourants ? Il s'agit également d'expérimenter des actions nouvelles auprès d'un public ayant vécu un drame et dont la vulnérabilité a pu les empêcher d'effectuer les démarches nécessaires à l'ouverture et l'étude de leur droit. Il s'agit enfin de mieux comprendre le non-recours.

***Restrictions complémentaires de l'échantillon liées au phoning (numéro disponible, appel abouti, refus...)***

Après réception des listes, afin de contribuer à en apprécier/améliorer la qualité opérationnelle dans le cadre de cette démarche expérimentale, les caisses ont examiné les dossiers et ont pu appliquer des filtres de sélection complémentaires réduisant à la marge le nombre de personnes à contacter. Certains dossiers ont été supprimés pour ressources supérieures au seuil après étude approfondie. Par ailleurs, les listes ont été actualisées au plus près de leurs actions en enlevant les assurés décédés depuis le 31 décembre ou ceux qui ont pu faire valoir leur droit depuis cette date. Le cas complexe<sup>26</sup> des assurés décédés ayant plus d'un conjoint<sup>27</sup> survivant identifié dans les bases statistiques a été traité différemment selon les caisses : la carsat Midi-Pyrénées a par exemple décidé de traiter l'ensemble des conjoints survivants présents dans la liste, ce qui n'est pas le cas de la carsat Bourgogne-Franche-Comté qui n'a ciblé que le « dernier » conjoint.

**TABLEAU 5 : Démarche de ciblage par caisses**

	<b>Bourgogne-Franche-Comté</b>	<b>Alsace-Moselle</b>	<b>Midi-Pyrénées</b>	<b>Ensemble</b>
<b>Assurés présents dans la liste</b>	<b>234</b>	<b>230</b>	<b>183</b>	<b>647</b>
<b>Non contactés pour absence de coordonnées</b>	18	61	26	<b>105</b>
<b>Non contactés pour ressources supérieures ou PR déjà déposée</b>	26	1	4	<b>31</b>
<b>Non contactés car ancien conjoint</b>	66	18	0	<b>84</b>
<b>Non contactés car décédés</b>	3	2	3	<b>8</b>
<b>Non contactés – autre motif ou non précisé</b>	1	62	7	<b>70</b>
<b>Assurés ciblés pour tentative de contact</b>	<b>120</b>	<b>86</b>	<b>143</b>	<b>349</b>

Source : Données récupérées et traitées via le fichier Forms rempli par les caisses.

Après ce premier examen, l'expérimentation s'est orientée vers une action phoning pour plusieurs raisons : d'une part la volumétrie a permis aux caisses de s'investir sur le sujet à une

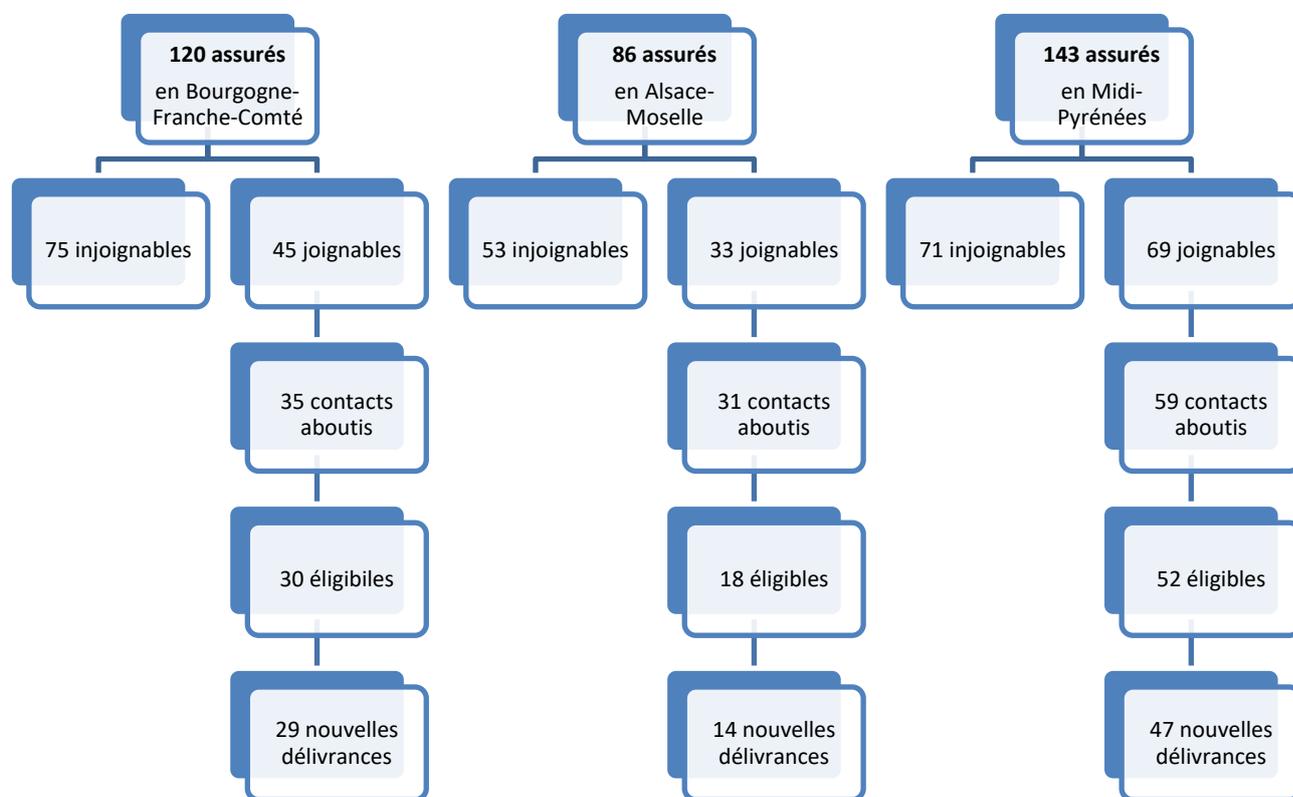
<sup>26</sup> En amont du lancement de l'expérimentation le traitement ou non des ex-conjoints a été sujet à débat.

<sup>27</sup> Dans le SNSP

courte échéance dans le temps, d'autre part, considérant la cible et les premiers objectifs ci-dessus, il semblait plus pertinent d'opter pour un phoning qui permet une meilleure compréhension des situations (notamment dans le cadre d'une expérimentation), et un meilleur accompagnement auprès de l'assuré qui peut être esseulé.

Le choix du phoning a conduit à se restreindre aux assurés pour lesquels un numéro de téléphone est disponible, et donc à éliminer 179 assurés supplémentaires pour les trois caisses (28 % des 647 assurés initialement ciblés). En effet, s'agissant de populations âgées, elles ont pu prendre leur retraite personne à une époque à laquelle les numéros de téléphone étaient recueillis de manière moins systématique. Cela se vérifie par ailleurs lorsqu'on compare l'âge moyen des assurés pour lesquels nous disposons d'un numéro de téléphone à ceux dont nous n'avons pas cette information : 74,6 ans contre 79,6 ans.

### **Schéma de répartition des assurés contactés<sup>28</sup> par les caisses expérimentatrices**



Source : Données extraites du fichier Forms rempli par les caisses. Certains traitements d'apurement ont pu être faits.

Champ : Retraités percevant un droit personnel au régime général en potentiel non-recours à la pension de réversion, contactés par les caisses expérimentatrices.

Des tentatives de contact téléphoniques ont donc finalement été menées auprès de 349 assurés. Le cas échéant, un deuxième appel était effectué. Lors des appels des caisses, l'appel s'affichait comme numéro masqué.

<sup>28</sup> Assurés appelés par la CARSAT

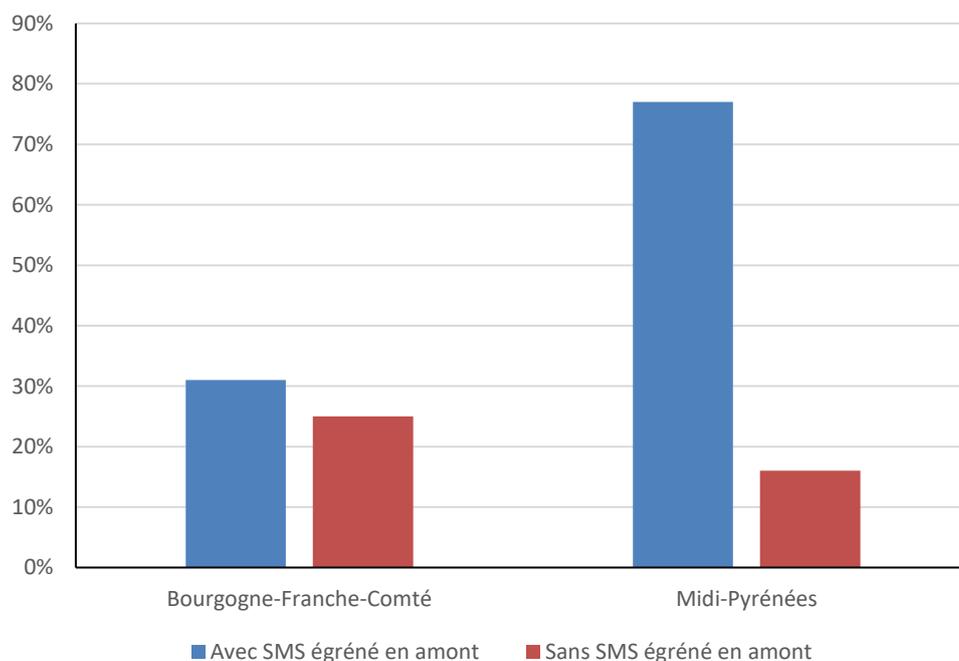
En amont des appels, une sensibilisation des téléconseillers aux bonnes approches pour ce public cible a été réalisée par la Carsat Alsace-Moselle.

Les appels ont été réalisés par les Carsat Bourgogne-Franche-Comté et Alsace Moselle à partir de fin mai 2023, et du 16 juin au 12 juillet 2023 à la Carsat Midi-Pyrénées<sup>29</sup>.

Parmi ces 349 assurés, 150 ont pu effectivement être joints (43 %). En effet, les numéros fournis peuvent ne plus être valables en 2023, ou les personnes être injoignables à ce numéro, soit qu'elles soient absentes, ou qu'elles ne répondent pas pour de multiples raisons (santé, crainte de démarchage...).

Certaines caisses ont envoyé un SMS en amont de l'appel téléphonique. L'impact d'un SMS prévenant l'assuré d'un appel imminent de la Carsat peut jouer un rôle dans le taux de réponses des assurés.

### **GRAPHIQUE 6 : Taux d'appel abouti en fonction de l'envoi en amont d'un SMS**



Source : Données récupérées via le fichier Forms rempli par les caisses.

Champ : Retraités percevant un droit personnel au régime général en potentiel non-recours à la pension de réversion, contactés par les caisses expérimentatrices.

120 SMS ont été envoyés par deux caisses pour annoncer l'appel prochain de la Carsat (quand un numéro de portable était disponible) :

- Bourgogne-Franche-Comté avec 53 SMS

<sup>29</sup> Deux téléconseillères à la CARSAT Toulouse ont travaillé sur l'opération pendant 43 h pour les 183 NIR éligibles. Les appels ont été menés sur les créneaux 9h30-11h30 et 13h30-15h30.

- Midi-Pyrénées avec 67 SMS envoyés 30 mn avant l'appel<sup>30</sup>.

L'envoi d'un SMS en amont a eu un impact positif sur le taux d'appel abouti pour les deux caisses expérimentatrices et à plus forte raison pour la Carsat Midi-Pyrénées (graphique 6).

L'appel a 2,6 fois plus de chance<sup>31</sup> d'aboutir s'il y a eu envoi d'un SMS en amont.

En cas de réponse, l'entretien téléphonique était mené selon un script commun à l'ensemble des caisses et élaboré conjointement, pour répondre à la fois aux besoins des caisses (qui souhaitent par exemple évoquer aussi les aides action sociale) et à ceux de la DSPR (pour récupérer les motifs de non-recours et pour pouvoir analyser les résultats). Le script a été développé sous forms et ses résultats exportés automatiquement. Un numéro d'ordre non significatif est utilisé pour ces opérations à la place du NIR, conformément aux préconisations relatives au RGPD.

Néanmoins, établir un contact ne signifie pas que l'échange puisse se poursuivre : 19 % des assurés ayant répondu au téléphone n'ont pas souhaité poursuivre la conversation à propos de leur potentiel droit à la pension de réversion. Toutefois, l'accueil réservé à la caisse a toujours été positif et la démarche appréciée, tant des assurés<sup>32</sup> que des téléconseillers<sup>33</sup>, même si dans quelques cas rappeler le décès a pu être couloureux.

L'analyse du non-recours portera donc sur les 125 assurés ayant accepté l'échange sur la pension de réversion.

### ***Parmi les assurés ayant accepté l'échange téléphonique, 8 sur 10 seraient effectivement en non-recours***

80 % des 125 assurés pour lesquels l'échange complet a eu lieu<sup>34</sup> sont, après étude de leur dossier lors de l'entretien téléphonique, éligibles à la pension de réversion, soit 100 assurés. Cela confirme la qualité du ciblage à des fins opérationnelles. Toutefois, il est possible que l'instruction de leur dossier conduise à considérer que certains d'entre eux n'ont finalement pas de droits.

Pour les 125 assurés qui l'acceptaient, l'échange téléphonique durait en moyenne 20 minutes.

---

<sup>30</sup> « Bonjour. La CARSAT cherche à vous joindre concernant votre dossier. Nous vous remercions de répondre au prochain appel masqué. »

<sup>31</sup> Résultats obtenus via une régression logistique (voir annexe).

<sup>32</sup> Cf. nuage de mots issu des verbatims d'assurés contactés par la CARSAT Midi-Pyrénées : étonné, surpris, ravi, merci, bienveillant, persévérant.

<sup>33</sup> Cf. nuage de mots issu des verbatims des deux téléconseillères de Midi-Pyrénées : démarche bienveillante, complète, nécessaire, utile.

<sup>34</sup> On parle de contact abouti lorsque la communication a pu se faire avec l'assuré et qu'il accepte de parler de pension de réversion. Lorsque l'assuré a répondu mais n'a pas souhaité poursuivre la conversation on parle de contact non-abouti.

Ces échanges téléphoniques ont notamment mis en lumière la spécificité des anciens conjoints. Ces derniers sont en effet relativement nombreux parmi les non-recourants potentiels, d'autant que pour certains le lien avec l'ex-conjoint a été rompu. Dans quelques cas, la caisse a de fait informé le survivant du décès de son ex-conjoint, alors que celui-ci ne souhaitait pas nécessairement avoir cette information (ni demander la pension de réversion éventuelle liée à son ex-conjoint). Une réflexion spécifique est donc à mener sur le traitement de ces situations, en fonction des avantages coûts bénéfices (en tenant compte également du taux d'attribution, des montants...).

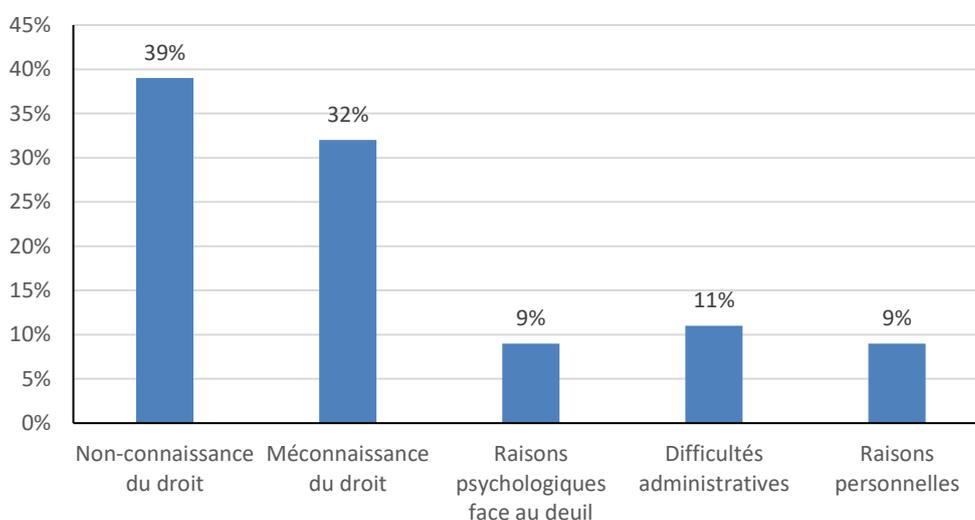
### 3.4 MOTIFS DE NON-RECOURS

Le recueil des motifs de non-recours permet de mieux comprendre les situations, et donc de mieux les éviter<sup>35</sup>.

#### ***La (mé)connaissance du droit est le premier motif de non recours***

Le motif de non-recours a été recueilli par téléphone auprès des 100 assurés ayant accepté l'échange téléphonique pour lesquels l'échange confirme a priori l'éligibilité<sup>36</sup>. Un seul motif pouvait être renseigné.

#### **GRAPHIQUE 7. Motifs de non-recours des assurés éligibles**



Source : Données récupérées via le fichier Forms rempli par les caisses.

Champ : Retraités percevant un droit personnel au régime général en potentiel non-recours à la pension de réversion, contactés par les caisses expérimentatrices pour lesquels l'échange confirme a priori l'éligibilité.

<sup>35</sup> Cf. [Convention d'objectif et de gestion 2023-2027 de la Cnav](#), dans laquelle la Cnav s'engage à mener « des enquêtes qualitatives visant à mieux comprendre les situations, diverses, de non-recours ainsi que leurs causes » (cf. [fiche 3 sur « Aller au-devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés »](#)).

<sup>36</sup> La question, posée à tous ceux qui acceptaient l'échange, était "Pouvez-vous me dire pourquoi vous n'avez pas déposé de demande de réversion?" et les modalités proposées : J'attendais de réunir tous les documents / Non marié(e) avec le décédé / Raison psychologique face au deuil / Raison de santé / Le dossier est trop compliqué / Je ne connaissais pas ce droit / J'ai demandé le dossier mais je ne l'ai pas reçu / je pensais que les démarches étaient engagées / Un tiers gère la démarche / Mes ressources sont supérieures au plafond / Montant de la PR faible / autre.

Lors de l'échange téléphonique, la variable « autre » explicitant le motif de non-dépôt a souvent été utilisée. Après analyse, ces motifs peuvent être classés en plusieurs catégories :

- La non-connaissance du droit : 39 % des assurés éligibles répondent ne tout simplement pas connaître le droit lorsqu'on leur demande pourquoi ils n'ont pas déposé.
- La méconnaissance du droit : 32 % des assurés n'ont pas déposé de dossier en raison d'une connaissance partielle du droit qui a entravé le dépôt. Au sein de cette catégorie, les assurés se répartissent en deux sous-groupes : la méconnaissance liée aux ressources et la méconnaissance liée aux conditions de mariage.
- Pour 9 % des assurés, les raisons de santé et psychologiques face au deuil ont été les freins au dépôt d'un dossier de pension de réversion.
- Pour 11 % des assurés, la difficulté liée à la complétude du dossier est le frein au dépôt du droit.
- Enfin, le dernier groupe de motif de non-recours est celui du refus de l'assuré pour des raisons<sup>37</sup> qui lui sont propres : sans pour autant fournir détailler la motivation ou explicitant que c'est à cause du faible montant de la réversion.

Ces résultats confirment que la non-connaissance ou connaissance trop imparfaite est le motif principal de non-recours, comme cela a déjà été observé par certaines caisses pour la pension de réversion<sup>38</sup>, ou dans le cadre de travaux menés par la DSPR sur le non-recours à l'Aspa<sup>39</sup> ou le non-recours au droit propre du régime général par les retraités de la SNCF<sup>40</sup>. C'est également le premier motif mis en avant pour les prestations sociales selon la Drees<sup>41</sup>. Cela ne signifie pas nécessairement que l'information utile n'a pas été donnée par les caisses (ou d'autres interlocuteurs), mais cela suggère que les personnes n'ont pas en mémoire les éléments utiles qui les amènerait à demander leur droit.

<sup>37</sup> Verbatims des assurés affirmant ne pas avoir déposé de pension de réversion par choix : « choix personnel », « ne souhaite pas faire la demande », « refus pour secret de ressources », « montant de la PR faible ».

<sup>38</sup> Cf. par exemple le bilan réalisé par Dijon suite à une action dans la période Covid pour limiter le non-recours à la pension de réversion. Dans ce cadre, 81 personnes ont été interrogées par téléphone sur leur motif de non-recours, et la non-connaissance a été le motif le plus cité.

<sup>39</sup> Cf. [Retraite et Société, n°87 – Le non-recours des personnes âgées aux droits et aux services](#).

<sup>40</sup> Comme en témoigne le fait que près de la moitié des assurés contactés font effectivement valoir leur droit dès qu'ils en ont connaissance (cf. [2023-005-DSPR- Non-recours au droit propre RG des retraités de la SNCF résultats statistiques](#)).

<sup>41</sup> Lorsqu'on interroge l'ensemble des Français (qu'ils soient ou non personnellement éligibles aux prestations), dans le cadre du baromètre de la Drees, sur les motifs de non-recours, 37 % citent le manque d'information sur les aides ou les organismes et 22 % les démarches administratives trop complexes. Viennent ensuite la crainte des conséquences négatives (contrôle, perte de droits...) citée par 17 % des personnes enquêtées, puis la volonté d'autonomie et le refus d'assistance (15 %). Cf. Pirus C. (2023) : « Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information », [Etudes et Résultats](#) n°1263

## **Des réticences psychologiques citées de manière plus minoritaire**

Les résultats ci-dessus confirment également la spécificité de la pension de réversion, liée à un décès et donc un contexte psychologique spécifique. La difficulté liée à ce contexte spécifique est également un des motifs qui avait été mis en évidence lors des travaux menés par la Carsat Alsace-Moselle avec une équipe en sciences comportementales et psychologie sociale<sup>42</sup>. Ces travaux mettaient également en évidence les freins liés au coût anticipé de la démarche au regard de son bénéfice attendu<sup>43</sup>.

Parmi les personnes éligibles, certains assurés témoignent toujours de leur refus à l'ouverture de ce droit à l'issue de l'échange<sup>44</sup>. Cette situation s'est néanmoins montrée marginale : seuls 2 assurés parmi les 100 éligibles ont fait part de leur refus.

### **Des assurés satisfaits de la démarche**

L'expérimentation a aussi été évaluée de manière qualitative grâce au retour des techniciens retraite qui ont pu instruire les commentaires des assurés dans le fichier de collecte de données. Ces derniers, ainsi que leurs proches, lorsque l'échange s'est produit avec eux, se sont dits surpris de la démarche mais satisfaits.

### **GRAPHIQUE 8. Représentation des verbatims**

assuré remercie pour les services  
agréablement surpris  
réjouissance  
aidant satisfait de la démarche  
satisfait de l'échange  
reconnaissance  
étonné  
bienveillance

Source : Données récupérées via le fichier Forms rempli par les caisses.  
Champ : Assurés ayant répondu à l'échange.

<sup>42</sup> NFétudes, fondée par Nicolas Fieulaine, docteur et chercheur en psychologie sociale . (Cf. [Documentation\Etude Strasbourg](#)).

<sup>43</sup> D'où les préconisations qui ont été établies en réponse à ces freins par l'équipe de chercheurs en lien avec la carsat Alsace-Moselle. Elles visent à faciliter le déclenchement des actions par l'assuré, d'une part en donnant le sentiment que la démarche est relativement facile (en simplifiant l'initiation de la démarche, en segmentant le parcours pour laisser voir les grandes étapes, en limitant la charge cognitive...) et d'autre part en réduisant l'incertitude du résultat (et la déception éventuelle à l'issue de la démarche en cas de non-attribution du droit ou de montant faible).

<sup>44</sup> Il reste cependant possible qu'ils changent d'avis par la suite. Aussi ils resteront suivis pour l'évaluation (centrée sur l'ensemble des assurés pour lesquels il y a eu effectivement un échange téléphonique, car ce sont les assurés ayant fait l'objet d'un investissement en temps plus important).

### 3.5 PLUS DE 9 PERSONNES POTENTIELLEMENT ÉLIGIBLES SUR 10 SOUHAITENT DEMANDER UNE PENSION DE RÉVERSION SUITE À L'ENTRETIEN

A l'issue de l'entretien téléphonique, l'assuré est invité à préciser comment il souhaite procéder pour sa demande de pension de réversion<sup>45</sup>.

**TABLEAU 6. Répartition des modalités de délivrance de dossier selon les déclarations des assurés.**

	Bourgogne-Franche-Comté	Alsace-Moselle	Midi-Pyrénées
<b>Délivrance postale</b> <sup>46</sup>	25	10	32
<b>RDV</b> <sup>47</sup>	4	2	6
<b>DREVL</b> <sup>48</sup>	2	4	9
<b>Démarche avec un proche</b>	11	3	4

Source : Données récupérées via le fichier Forms rempli par les caisses.

Champ : Retraités percevant un droit personnel au régime général en potentiel non-recours à la pension de réversion, contactés par les caisses expérimentatrices, pour lesquels l'échange confirme a priori l'éligibilité et qui souhaitent faire une demande de réversion.

Note : Le total ne correspond au total des délivrances par caisse car un même assuré a pu faire savoir vouloir recourir à la DREVL mais également recevoir un envoi papier.

Cet excellent résultat souligne les expressions verbatims mis en lumière précédemment : les assurés et les aidants sont satisfaits de cette démarche et souhaite aller au bout. Reste qu'il s'agit bien entendu d'éléments déclaratifs et qu'il convient de vérifier quantitativement si ces démarches ont été initiées et abouties.

### 3.6 ATTRIBUTIONS AU 31 DÉCEMBRE 2023

Au 31 décembre 2023, parmi les assurés contactés durant l'expérimentation 33 perçoivent leur pension de réversion.

**TABLEAU 7. Bénéficiaires de la pension de réversion au 31 décembre 2023**

	Bourgogne-Franche-Comté	Alsace-Moselle	Midi-Pyrénées
<b>Bénéficiaires</b>	14	4	15

Source : SNSP

Champ : Retraités percevant un droit personnel au régime général en potentiel non-recours à la pension de réversion, contactés par les caisses expérimentatrices, pour lesquels l'échange confirme l'éligibilité et qui perçoivent la pension de réversion au 31 décembre 2023.

<sup>45</sup> D'après notre échange, vous pourriez peut-être bénéficier d'un droit à retraite de réversion. Je vous encourage à nous faire une demande!" Argumentaire et info sur les diverses modalités : Nouvelle délivrance postale du dossier / Téléchargement dossier / Demande de réversion en ligne / RDV agence / Orientation vers Assistante sociale / Va faire seul(e)/avec proche / RDV à domicile (uniquement pour la CARSAT BFC). Le téléconseiller coche la modalité retenue.

<sup>46</sup> Y compris via allodoc pour Toulouse.

<sup>47</sup> RDV en agence. Dijon propose également des rendez-vous à domicile. Toulouse des propose également des rendez-vous à la Maison France Services.

<sup>48</sup> Demande de réversion en ligne

Ces attributions représentent 22 % des contacts aboutis soit des assurés qui ont accepté l'échange. Il est possible qu'une partie des dossiers de demandes soit en cours, et que la proportion de personnes ayant in fine obtenu leur droit augmente dans le temps. Cette proportion sera réévaluée fin février.

#### 4. PREMIERE EXPÉRIMENTATION, ACTION COURRIER

Une relance par courrier a été effectuée à l'automne aux assurés qui n'ont pas pu être joints au téléphone selon un modèle de courrier commun aux trois caisses (cf. annexe).

##### *Réévaluation des attributions sur le champ global des listes transmises*

**TABLEAU 8. Bénéficiaires de la pension de réversion au 29 février 2024**

	<b>Bourgogne-Franche-Comté</b>	<b>Alsace-Moselle</b>	<b>Midi-Pyrénées</b>
<b>Bénéficiaires</b>	26	16	27

Source : SNSP

Champ : Retraités percevant un droit personnel au régime général en potentiel non-recours à la pension de réversion, figurant dans les listes transmises

Au total, sur l'ensemble des assurés figurant dans listes, 69 pensions de réversion ont été attribuée soit 13 % de l'ensemble des assurés<sup>49</sup>.

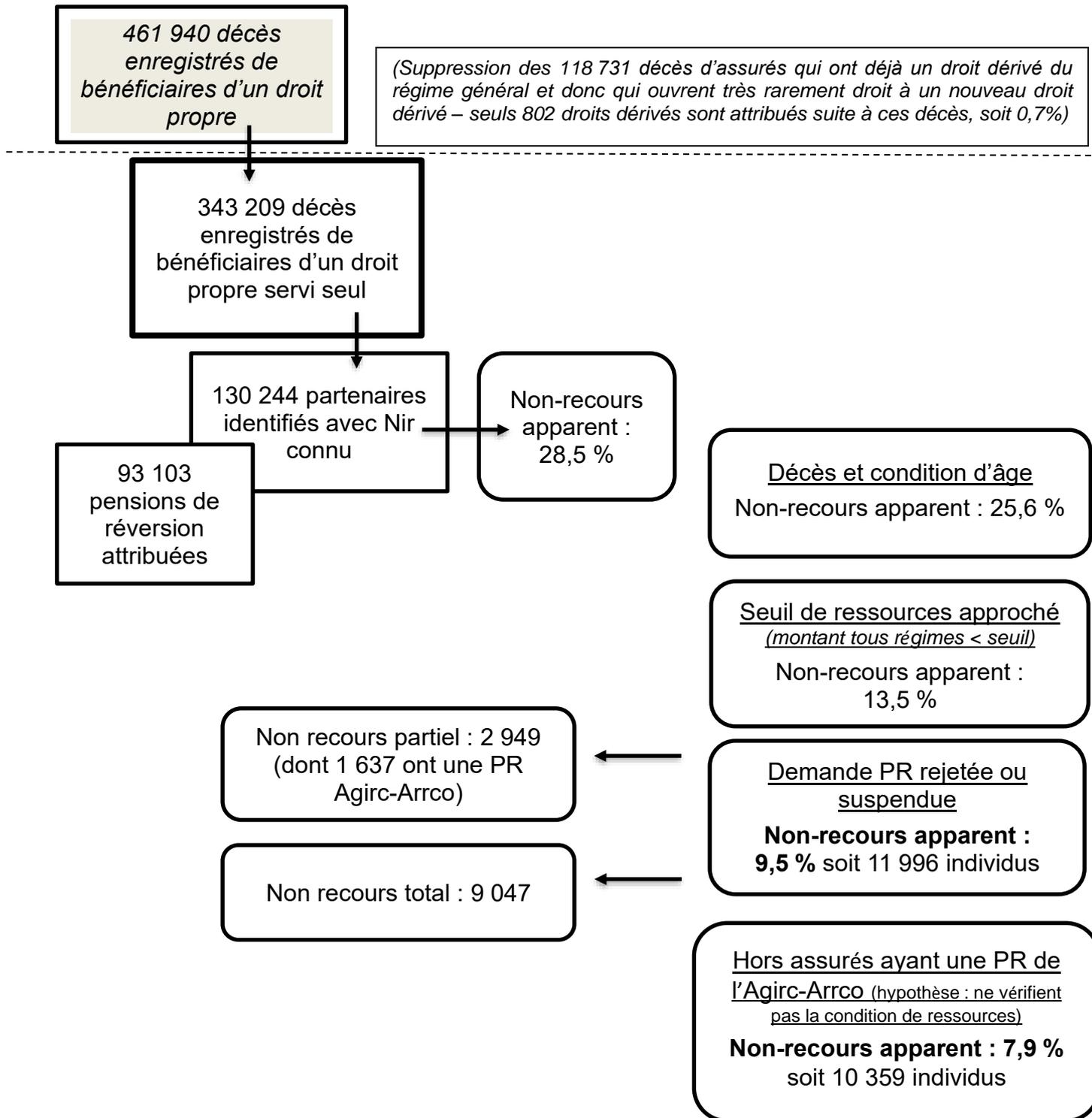
35 attributions de pensions de réversion ont été effectuées pour des assurés qui n'ont pu être contactés par téléphone. Certaines attributions datent d'avant le lancement de l'expérimentation. Pour une trentaine d'attributions, la relance courrier a pu être un élément clé à l'attribution de ces nouvelles pensions.

<sup>49</sup> Hors assurés décédés, ex conjoints et assurés dépassant les ressources.

## 5. ANNEXES

### 5.1 MÉTHODOLOGIE

#### SCHEMA D'IDENTIFICATION ET CRITERES DE SELECTION



---

L'estimation exacte du non-recours à la pension de réversion supposerait de pouvoir déterminer parfaitement la population potentiellement éligible à ce droit au régime général. Les données dont nous disposons ne permettent pas de le faire de manière exacte, car :

- d'une part, les potentiels bénéficiaires ne sont pas toujours connus. Les assurés n'indiquent pas toujours leur conjoint lorsqu'ils demandent leur retraite personnelle, ils n'ont par ailleurs aucune obligation de le faire, et leur situation a pu évoluer depuis ;
- d'autre part, car la branche retraite ne dispose pas de l'ensemble des informations permettant de vérifier que les conditions de ressources sont bien remplies pour ces bénéficiaires potentiels : toutes les ressources ne sont pas connues, le fait que le bénéficiaire vive dans une nouvelle union non plus (il faut alors comparer ses ressources avec le seuil ménage et non plus personne seule).

Dans ce contexte, la démarche d'estimation du non-recours consiste à partir de la liste des décédés de droit propre d'une année au régime général, d'appliquer des sélections successives pour cibler de mieux en mieux la population potentiellement éligible et son recours effectif au droit. Ce ciblage reste toutefois imparfait, et c'est pour cela qu'on parle de taux de non-recours « apparent ».

Les estimations ci-dessous prennent pour point de départ les décès de retraités ayant un droit propre salarié, dont le décès a été enregistré en 2019 au régime général.

Dans la mesure où tous les décès d'assurés de droit propre du régime général n'ouvrent pas droit à une pension de réversion dans ce régime (notamment quand il n'y a pas ou plus de conjoint ou d'ex conjoint survivant), l'analyse du taux de non-recours a été restreinte aux décès d'assurés n'ayant pas déjà eux-mêmes un droit dérivé du régime général. Ces assurés perçoivent 99,4% des pensions de réversion versées par le régime général.

Seuls les assurés décédés pour lesquels un conjoint (ou ex-conjoint) est connu (via son NIR) sont pris en compte, soit 130 244 assurés décédés. 93 103 pensions de réversions ont été attribuées suite à ces décès.

Parmi les 37 141 conjoints ne percevant pas de pension de réversion, certains sont décédés ou n'ont pas atteint la condition d'âge, et aucun droit n'a donc à être ouvert. D'autres ont des pensions totales connues (via l'EIRR) supérieures au seuil de ressources, et n'ont donc très vraisemblablement aucun droit (sauf s'ils vivent dans un nouveau couple avec une personne ayant des revenus très faibles). Les assurés dont une demande de pension de réversion a été rejetée ou suspendue sont également exclus.

Après ces exclusions, restent 11 996 soit un non-recours apparent s'élevant à 9,5 %.

Un critère supplémentaire viserait à exclure ceux qui parmi eux ont une pension de réversion de la retraite complémentaire (Agirc-Arrco) qui est sans condition de ressources, sous l'hypothèse qu'ils ne vérifient pas cette condition de ressources. Cela conduirait à ne conserver que 10 053 personnes (soit 7,9%).

---

Ces travaux conduisent donc à une estimation du taux de non-recours de l'ordre de 7,9% - 9,5%.

## 5.2 ANALYSES DES RESULTATS STATISTIQUES

### 5.2.1 RECOLTE ET TRAITEMENT DES DONNEES

Tout au long de la campagne de contact les caisses expérimentatrices ont utilisé un fichier Forms dans lequel ont été renseignés au niveau individuel les parcours de contact. A l'issue de l'opération, une extraction sous forme de tableur a été réalisée afin de débiter le traitement statistique.

Pour la réalisation de ce bilan statistique, les données récupérées via le Forms. Un travail d'apurement ou d'imputation sur certaines variables a parfois été nécessaire afin que l'ensemble des données soit exploitable lorsque des erreurs de saisie ont été repérées.

### 5.2.2 FONCTION DE SURVIE

L'analyse de survie modélise la survenue ou non d'un événement en fonction du temps. La représentation graphique est appelée courbe de survie et donne la probabilité que l'événement survienne à chaque temporalité de la période étudiée.

L'événement d'intérêt est ici l'attribution d'une pension de réversion suite au décès du conjoint. Au début, dit le temps 0, qui correspond à la date de décès du conjoint, tous les assurés sont dans le même état : sans pension de réversion. La métrique de temps étudiée ici est le nombre de jours suivant le décès.

### 5.2.3 REGRESSION LOGISTIQUE

On souhaite contrôler l'effet perturbateur d'une ou plusieurs variables explicatives. Une régression logistique modélisant le fait que le contact ait abouti suite à l'appel de la Carsat permet ainsi de confronter les hypothèses aux données observées. L'analyse observatoire semble indiquer que l'envoi en amont d'un sms a un impact positif sur le fait que l'appel téléphonique aboutisse. On souhaite vérifier statistiquement cette observation.

La caractérisation et les différences des assurés contactés dans le cadre de la lutte contre le non-recours à la pension de réversion et ayant répondu suit une régression logistique définie de la sorte : on teste l'effet de plusieurs variables sur la probabilité qu'un contact aboutisse.

Les variables explicatives introduites dans le modèle sont celles utilisées au cours de l'analyse observatoire : le sexe, l'envoi d'un SMS en amont, la cohorte et la durée d'assurance du conjoint décédé enregistrée au régime général dans le cadre d'un droit propre.

## Régression logistique sur le fait qu'un contact téléphonique aboutisse

Ref = Le contact n'est pas abouti	Odds-Ratio
Sexe <b>Hommes</b> <i>Femmes</i>	1,098* Ref.
SMS en amont <b>Non</b> <b>Oui</b>	Ref. 2,568***
Cohorte <b>Moins de 70 ans</b> <b>71 à 80 ans</b> <b>81 à 90 ans</b> <b>Plus de 90 ans</b>	1,128* Ref. 1,987** 1,128
Nombre trimestres au RG du conjoint <b>Moins de 60</b> <b>Plus de 60</b>	Ref. 1,742*

Note de lecture : Un odds-ratio supérieur à 1 indique un effet positif de la variable étudiée, un odds-ratio inférieur à 1 indique un effet négatif.

Les odds-ratios significatifs au seuil de 10% ont été annotés d'un astérisque dans le tableau (\*\*\* : <0,001 ; \*\* : <0,01 ; \* : <0,1). Pour chaque variable, la modalité de référence choisie dans le modèle est indiquée en italique. Par exemple, toutes choses égales par ailleurs, la probabilité que le contact aboutisse si il y a eu en amont un sms est 2,6 fois supérieure relativement à un non envoi de sms.

On examine en premier lieu les caractéristiques sociodémographiques des retraités.

Tout d'abord, pour la variable sexe, il apparaît que la probabilité que le contact aboutisse est 1,1 supérieure pour les hommes.

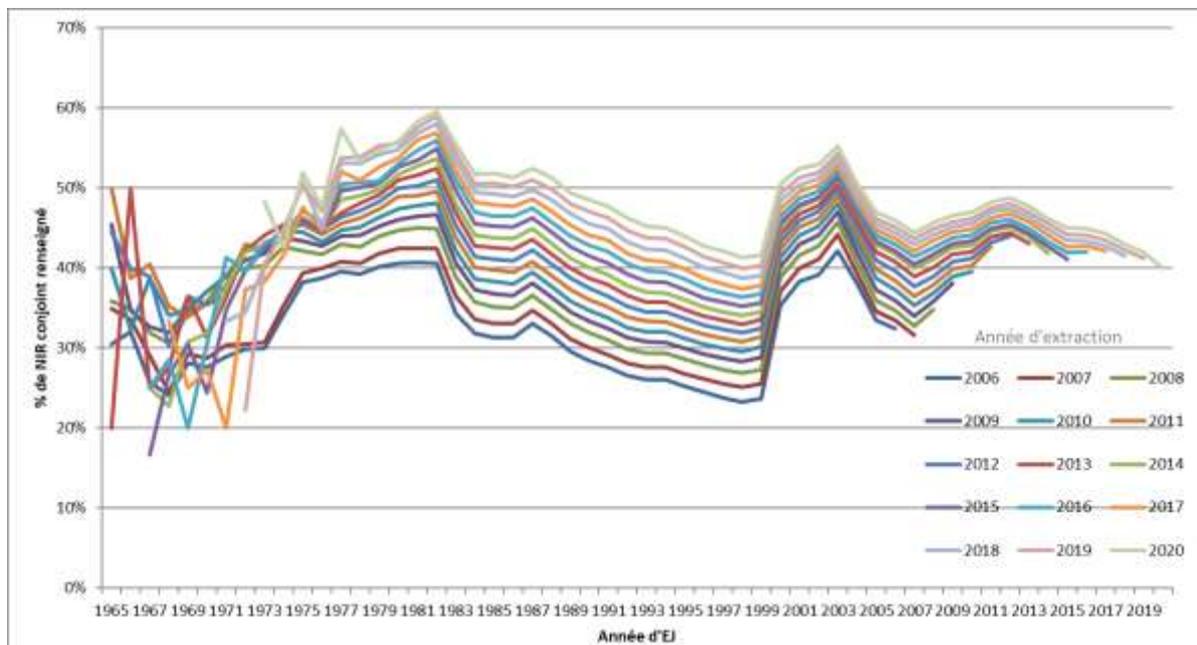
On contrôle ensuite l'effet du sms égréné, que nous avons supposé être l'un des principaux déterminants dans le fait que le contact téléphonique aboutisse. Cette variable apparaît en effet très significative : un sms envoyé en amont de l'amont augmente la probabilité que le contact aboutisse de 2,6 points.

Enfin, l'analyse de la cohorte d'appartenance informe sur l'âge de ces retraités. Les résultats de la régression indiquent une probabilité ascendante que le contact aboutisse avec l'âge.

À ce stade, ce sont donc les retraités de sexe masculin, âgés de plus de 70 ans, à qui on a envoyé un sms en amont qui sont davantage susceptibles de répondre à un contact téléphonique.

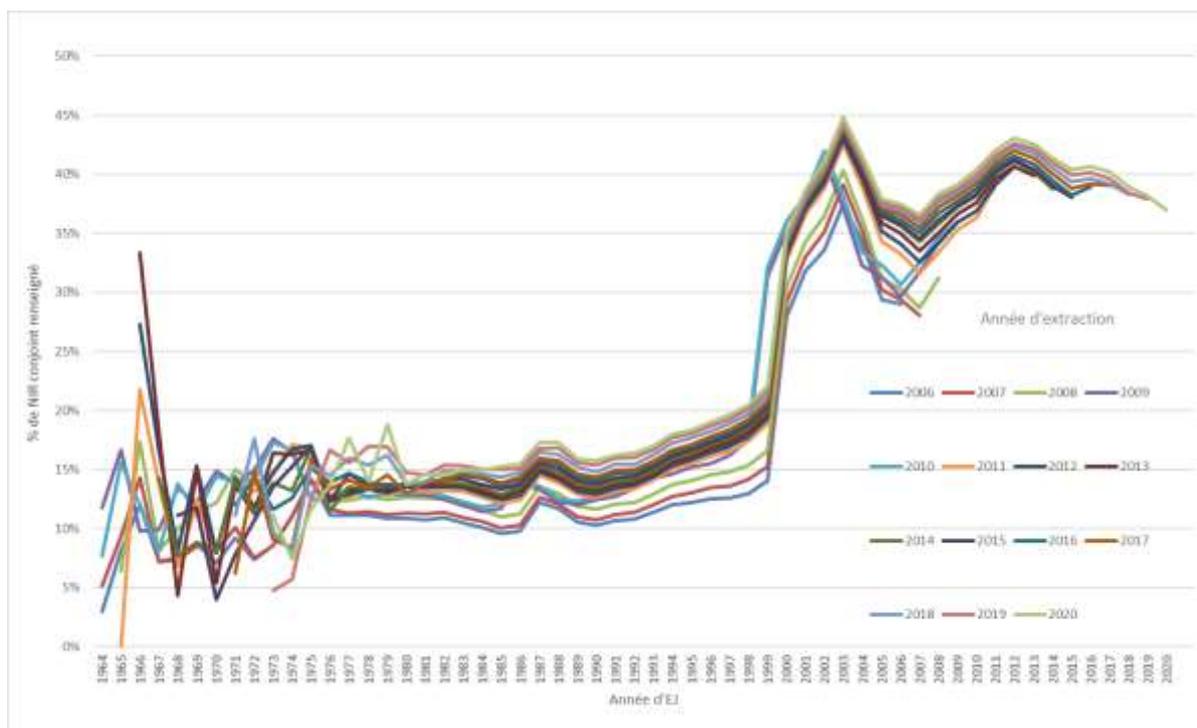
### 5.3 TAUX DE REMPLISSAGE DU NIR CONJOINT

Évolution du taux de remplissage du NIR conjoint par année d'EJ dans les stocks figés à fin décembre de 2006 à 2020



Source : SNSP

Évolution du taux de remplissage du NIR conjoint par année d'EJ pour les retraités non bénéficiaires de droit dérivé dans les stock figés à fin décembre de 2006 à 2020



Source : SNSP

## 5.4 DOSSIERS DE DEMANDE DE RETRAITE

### Retraite personnelle

Aux pages 1 et 2 du dossier, figurent des entêtes renseignant le statut familial actuel et les coordonnées du conjoint actuel. En revanche, on ne demande pas à l'assuré de renseigner les coordonnées d'un éventuel ex conjoint.

#### 3. Votre situation de famille actuelle

célibataire  marié(e)  pacsé(e)  en concubinage  divorcé(e)  séparé(e)  veuf(ve)   
depuis le : ..... depuis le : .....

#### 4. Votre conjoint(e), votre partenaire pacsé(e) ou votre concubin(e) si vous vivez en couple

Son n° de sécurité sociale : .....  
Madame  Monsieur   
Son nom de famille (pour le mariage) : .....  
Son nom d'usage (si usuel et s'il y a lieu, ou nom de son de la conjointe) : .....  
Ses prénoms (insérer le prénom usuel) : .....  
Sa date de naissance : .....  
Sa nationalité : .....  
Commune de naissance : .....  
(indiquer l'arrondissement pour Paris, Lyon, Marseille)  
Prénoms de naissance : .....  
Date de naissance : .....

### Pension de réversion

## 5.5 QUESTIONNAIRE FORMS UTILISE PAR LES CAISSES

[Script de non-recours PR commun à la CARSAT Bourgogne Franche-Comté, CARSAT Midi-Pyrénées, Strasbourg.](#)

## 5.6 COURRIER DE RELANCE MAIL



courrier\_relance.pdf