Etude

Objet : Résultats des opérations 2024 sur le non-recours ASPA

Référence : 2025-023-DSPR
Date : 20/05/2025

Direction statistiques, prospective et recherche
Pôle/Sous-Direction : Production de Statistiques Nationales
Auteur(s) : François Baris, Marie Ménard

Mots clés : non-recours, ASPA, ciblage

Résumé :

Les régimes de retraite versent des prestations aux retraités percevant de faibles ressources. L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées garantit un minimum de retraite aux assurés dont l'ensemble des ressources est en dessous d'un plafond établi. D'après les données disponibles dans les systèmes d'information de l'assurance retraite, un nombre significatif de retraités du régime général ne perçoivent pas cette allocation alors qu'ils remplissent les conditions d'attribution. Depuis plusieurs années, la Direction Statistique Prospective et Recherches en appui avec les caisses régionales, effectue des travaux de ciblage de potentiels non-recourants et de contact de ces assurés afin de les informer de leur droit et les inciter à le faire valoir. Lorsque l'assuré est en non-recours choisi, cette démarche d'aller-vers permet de connaître les motifs de non-dépôt et quantifier ce phénomène.

Le champ de ciblage se fait selon l'application de plusieurs filtres sélectifs. La détection exhaustive des non-recourants requiert de connaitre un certain nombre d'éléments pour lesquels nous ne disposons pas de connaissances suffisantes par le biais de nos systèmes d'information. Dès lors, on parle de non-recours apparent.

Au 31 décembre 2023, 37 635 assurés en potentiel non-recours à l'Aspa sont détectés et classés selon leur caisse régionale de gestion. A partir de ces listes, les caisses initient des campagnes de contact par différents canaux : contact téléphonique, opérations d'e-mailing ou bien encore par des actions de publipostage.

Au cours de l'année 2024, près de 11 500 assurés ont été contactés par l'un des trois canaux de contact et en comptabilisant les relances, plus de 15 000 contacts ont été réalisés. Au 28 février 2025, 855 nouvelles pensions de minimum vieillesse sont servies aux assurés contactés. Les taux d'attribution varient selon le mode de contact : 15 % pour le phoning et 10 % pour le publipostage et 8 % pour les campagnes mailing.

La réitération des contacts a un impact positif sur les attributions. En effet, les assurés contactés en 2024, qui avaient également été sollicités lors de la campagne précédente, représentent 14 % des nouvelles pensions servies. Par ailleurs, parmi les assurés contactés au cours de la campagne 2024 et nouvellement bénéficiaires de l'Aspa, 21 % ont été relancés au moins une fois.

Outre l'effet positif des relances, d'autres éléments ont montré leur efficience au cours de la campagne d'action : envoyer un sms avant l'appel pour prévenir l'assuré qu'il sera prochainement contacté par la caisse, double les chances de succès de l'appel ; la priorisation des assurés à contacter à l'aide des probabilités d'éligibilité fournies par la DSPR est efficace puisque les assurés contactés prioritairement à l'aide de cette probabilité ont 3,6 fois plus de chance d'être éligibles après vérifications du technicien retraite.

Table des matières

1. Rappel du dispositif ASPA 4
2. La lutte contre le non-recours : Une mission explicite dans la loi 5
3. Travaux portés par la DSPR 6
   3.1 Contexte 6
   3.2 Méthodologie 7
      3.2.1 Utilisation des infocentres en interne 7
      3.2.2 Appariement avec des sources de données externes 7
4. Opérations 2024 9
   4.1 Listes transmises aux carsat et cgss 9
   4.2 Processus de récolte des données 10
5. Bilan des campagnes 12
   5.1 Campagne phoning et qualification des assurés 12
      5.1.1 Motifs de non-dépôt 14
      5.1.2 Nombre d'attributions issues des campagnes phoning 15
   5.2 Campagne mailing 16
   5.3 Campagne courrier 17
6. Ensemble des résultats 18
   6.1 Nombre de contacts 18
   18
   6.2 Attributions 18
   6.3 Impact de la réitération 19
   6.4 Mesurer le renoncement 19
   6.5 Le non-recours sous le prisme du genre : un phénomène qui touche plus les femmes 20
7. Annexes 21
   7.1 Détail des champs de restriction 21
   7.2 Analyse des résultats statistiques 23
   7.3 Récolte et traitement des données 24
   7.4 Documents de collecte de données 25

1. RAPPEL DU DISPOSITIF ASPA

L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées est une allocation versée aux assurés titulaires d'une retraite[1] personnelle ou de réversion dont le montant de ressources se situe sous un certain seuil. L'attribution de l'allocation n'est pas automatique, elle doit se faire sur demande de l'assuré. L'ASPA remplace les anciennes allocations qui constituaient le « minimum vieillesse ». Aujourd'hui, au régime général, l'attribution de l'ASPA est soumise à conditions :

La première condition est une condition d'âge[2]. En effet, l'âge minimum est fixé à 65 ans. L'allocation peut en revanche être attribuée à partir de l'âge légal de départ à la retraite si l'assuré est reconnu inapte au travail ou s'il est reconnu avec un handicap d'une incapacité permanente d'au moins 50 %.

La seconde condition est une condition de résidence. A la demande de l'allocation, l'assuré doit prouver sa résidence stable et effective en France. Pour le service de l'allocation, l'assuré doit séjourner en France pendant plus de 6 mois au cours de l'année civile de versement de l'allocation. Lorsqu'un allocataire ne remplit plus la condition de résidence, l'ASPA est supprimée.

La condition de subsidiarité doit être remplie. L'assuré et son conjoint, concubin ou partenaire pacsé doivent en effet avoir fait valoir l'ensemble de leurs droits retraite auprès de tous les régimes français et étrangers ainsi qu'auprès des organisations internationales.

Enfin, l'ASPA est attribuée sous condition de ressources. L'allocation peut être attribuée si les ressources ne dépassent pas le seuil de ressources qui dépend de la situation familiale de l'assuré. Si le total de l'allocation et des ressources du foyer dépasse ce plafond, l'Aspa est réduite du montant du dépassement.

TABLEAU 1. Plafond de ressources pour l'attribution de l'ASPA au 1er janvier

	Personne seule		Couple	
	Annuelle	*Mensuelle*	*Annuelle*	*Mensuelle*
2022	11 001,44 €	916,78 €	17 079,77 €	1 423,31 €
2024	11 533,02 €	961,08 €	17 905,06 €	1 492,08 €
2024	12 144,27 €	1 012,02 €	18 854,02 €	1 571,16 €
2025	12 411,44 €	1 034,28 €	19 268,80 €	1 605,73 €

Source : Assurance retraite

[1] La retraite personnelle payée en un versement forfaitaire unique ne donne pas droit à l'Aspa.

[2] Certaines personnes sont réputées inaptes au travail sans contrôle médical : les personnes reconnues invalides avant l'âge légal de départ à la retraite ; les titulaires d'une pension de vieillesse de veuve ou de veuf ; les personnes reconnues inaptes pour l'allocation spéciale ; les titulaires de l'allocation aux adultes handicapés ; les titulaires de la carte d'invalidité reconnaissant au moins 80 % d'incapacité permanente ; les maîtres et documentalistes de l'enseignement privé sous contrat, titulaires d'un avantage de retraite servi au titre de l'invalidité ; les titulaires d'une retraite anticipée assuré handicapé ; les titulaires d'une retraite d'ancien combattant ; les titulaires d'une retraite de mère de famille ouvrière.

A l'exception des ressources expressément exclues[3], toutes les ressources du demandeur ou du ménage sont retenues (revenus professionnels, biens, avantages en nature, etc.).
Lorsqu'un assuré a cotisé à plusieurs régimes de retraites, la législation spécifie quel organisme de retraite est à même de verser l'Aspa.

Par ailleurs, les sommes versées au titre de l'Aspa sont récupérées sur la succession de l'allocataire si l'actif net successoral est au moins égal au seuil de recouvrement. Ce montant dépend de la résidence de l'assuré (métropole ou CGSS).

TABLEAU 2. Seuil de recouvrement sur succession

Date de décès	Résidence en métropole	Résidence en CGSS
A compter du 01/01/2025	107 616,60 €	150 000 €
Du 01/01/2024 au 31/12/2024	105 300 €	150 000 €
Du 01/09/2023 au 31/12/2023	100 000 €	150 000 €
Du 02/03/2017 au 31/08/2024	39 000 €	100 000 €

Source : Assurance retraite

Encadré 1 : Les bénéficiaires du minimum vieillesse au régime général[4]

La majorité des bénéficiaires du minimum vieillesse vivent seuls puisque pour 79 % d'entre eux le plafond de ressource appliqué pour le calcul du montant du minimum vieillesse est celui appliqué aux personnes seules.

Au 31 décembre 2023, les femmes représentent 56 % des bénéficiaires d'un minimum vieillesse ou de l'ASI à titre personnel ou conjoint à charge. Les femmes, du fait de leurs pensions de retraite plus faibles, et vivant plus souvent seules aux âges élevés, sont plus nombreuses à bénéficier de ce type d'avantage. Le minimum vieillesse ne peut être obtenu qu'après l'éventuelle retraite personnelle au régime général, à partir de 62 ans pour les bénéficiaires d'une retraite pour inaptitude, et de 65 ans pour les autres.

2. LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS : UNE MISSION EXPLICITE DANS LA LOI

En matière d'accès aux droits sous conditions de ressources (Aspa, pensions de réversion), l'objectif à terme de la branche est de simplifier et automatiser le calcul des droits en développant les échanges de données et en faisant évoluer la législation.
Dans l'attente de cette cible, un chantier d'appui statistique et recherche sur le non-recours et le recours à l'Aspa a été lancé.

[3] Voir liste.

[4] Recueil statistique, données au 31-12-2023

Ce chantier, piloté par la DSPR, vise à :

- Expérimenter conformément à la COG des actions de lutte contre le non-recours à l'Aspa à partir d'un ciblage par datamining (utilisant notamment l'EIRR), afin d'apporter un appui statistique aux caisses menant des actions de non-recours à l'Aspa, d'évaluer l'apport d'une approche par datamining, et de capitaliser sur l'expérience des caisses en matière d'action de lutte contre le non-recours à l'Aspa.

- Disposer d'éléments quantitatifs et qualitatifs pour étayer vis-à-vis de la tutelle les demandes de simplifications et d'automatisation de la branche (éléments de connaissance sur le non-recours, sur l'impact potentiel de certaines ressources sur la non-éligibilité…).

Depuis 2019, en vertu de l'article L222-1, la Cnav est chargée :

- De définir les orientations mises en œuvre par les organismes de son réseau en matière de lutte contre le non-recours aux prestations et de simplification des démarches des demandeurs et assurés.

Depuis 2021, en vertu de l'article 82 de la Loi de Financement de la Sécurité Sociale :

- Les organismes de sécurité sociale relevant du présent livre mènent toutes actions de nature à détecter les situations dans lesquelles des personnes sont susceptibles de bénéficier de droits ou de prestations et à accompagner ces personnes dans l'accès à leurs droits et au service des prestations auxquelles elles peuvent prétendre.

Depuis 2024, conformémnent à la COG 2024-2027, l'ensemble des actions de lutte contre le non-recours seront réunies dans la démarche RADAR (Recours et Accompagnement aux Droits de l'Assurance Retraite). La CNAV s'engage à travers la COG à contacter les assurés en situation de non recours. La Direction Nationale Retraite a mis en place un indicateur prenant en compte l'ensemble des actions conduites par les caisses en établissant despondérations selon les modes de contacts ou actions déployées par les caisses .

3. TRAVAUX PORTÉS PAR LA DSPR

3.1 CONTEXTE

Depuis 2018, le pôle ProductionStatistiques Nationales a engagé des travaux statistiques permettant d'identifier, par le biais d'une succession de filtres, une population qui pourrait être éligible à l'Aspa, au vu des principales informations détenues par l'Assurance retraite (cf. Annexe 7.1). Un modèle prédictif de machine learning a ensuite été développé pour attribuer une probabilité d'éligibilité à l'Aspa pour chacun de ces assurés potentiellement en situation de non-recours. Ce modèle fonctionne sur un champ spécifique et précisément identifiable.

Ces travaux s'inscrivent dans une démarche partenariale et collective avec les caisses régionales : une liste de potentiels bénéficiaires de l'ASPA est produite chaque année et

transmise aux collaborateurs régionaux qui ont en charge la deuxième phase, celle de « l'aller-vers ».

Enfin, à l'issu des campagnes de contact opérées par les caisses régionales, les données statistiques sont transmises à la DSPR qui réalise un bilan des opérations.

3.2 MÉTHODOLOGIE

3.2.1 Utilisation des infocentres en interne

Le principal obstacle à l'identification précise du non-recours à l'Aspa est lié à la condition d'attribution sur ressources. En effet, le montant total de ressources pris en compte pour l'attribution de l'Aspa n'est pas disponible dans les données de la Cnav. Les systèmes d'information de la Cnav ne contiennent qu'une partie de ces informations, à savoir le montant des pensions de retraite tous régimes issu de l'Echange inter-régime de retraite (EIRR). C'est pourquoi le ciblage n'est pas exhaustif et que l'on se réfère à un non-recours apparent plutôt qu'à un non-recours réel.

La complexité de l'articulation entre les différentes conditions d'attribution de l'Aspa rend le ciblage de potentiels bénéficiaires relativement complexe.

Par conséquent, l'objectif des travaux de datamining est d'identifier avec la plus grande précision possible un ensemble de potentiels bénéficiaires de l'Aspa en situation de non-recours. Il ne s'agit pas de calculer un taux de non-recours global pour l'ensemble des 15 millions de retraités du régime général, mais plutôt d'identifier un échantillon précis d'individus potentiellement en situation de non-recours.

3.2.2 Appariement avec des sources de données externes

Bien que l'utilisation des infocentres de l'Assurance Retraite soit le moyen principal de constituer les listes, un appariement avec des sources de données externes est réalisé afin de compléter les listes avec des données dont nous ne disposons pas.

En premier lieu, afin de reconstituer plus largement l'ensemble des prestations sociales dont bénéficient les assurés, un appariement avec le RNCPS[5] est effectué. Les prestations telles que les rentes AT/MP et les allocations adultes handicapées sont récupérées via cet outil.

[5] Créé en 2006, le Répertoire National Commun de la Protection Sociale a vocation à regrouper des données sur les bénéficiaires, leur affiliation ainsi que les avantages perçus, les droits couverts et l'adresse déclarée. Disponible en consultation par la Direction Générale des Données, nous ne disposons pas d'un accès direct à cette base de données.

En second lieu, dans le but de récupérer des informations plus complètes sur les ressources, une collaboration avec la DGFIP[6] a lieu depuis 2024. Le revenu fiscal de référence avec le nombre de personnes composant le foyer sont les informations récupérées.

[6] Direction Générale des Finances Publiques

4. OPÉRATIONS 2024

4.1 LISTES TRANSMISES AUX CARSAT ET CGSS

TABLEAU 3. Listes d'assurés potentiellement en non-recours à l'Aspa

Caisse	Assurés	Dont : Mail présent	Dont : Téléphone présent
Bordeaux	1 839	72 %	96 %
Clermont-Ferrand	827	58 %	94 %
Dijon	1 077	77 %	97 %
Lille	3 011	69 %	93 %
Limoges	1 090	67 %	97 %
Lyon	2 851	74 %	96 %
Marseille	4 473	78 %	97 %
Montpellier	2 250	81 %	97 %
Nancy	1 107	62 %	95 %
Nantes	1 340	67 %	97 %
Orléans	1 041	62 %	93 %
Paris	7 195	80 %	95 %
Rennes	1 278	66 %	95 %
Rouen	1 554	62 %	96 %
Strasbourg	1 381	67 %	96 %
Toulouse	1 666	76 %	97 %
Guadeloupe	601	81 %	98 %
Guyane	197	84 %	99 %
La Réunion	1 312	73 %	98 %
Martinique	1 555	75 %	94 %
National	**37 635**	**73 %**	**96 %**

Source : SNSP, EIRR au 31-12-2023. RNCPS au 30/03/2024 et données DGFIP 2023 sur les revenus 2022
Note : Le travail d'analyse de présence des coordonnées de contact a été fait pour les caisses et CGSS ayant fait des actions à partir de nos listes.

Au 31 décembre 2023, après application des divers filtres qui composent le champ de ciblage, le nombre total d'assurés en potentiel non-recours à l'Aspa s'élevait à 37 635.

En 2024, la moitié des caisses et CGSS ont engagé des actions de lutte contre le non-recours à partir du ciblage opéré par la DSPR. Le planning et les modalités de contact auprès des assurés dépendent des données disponibles relatives aux coordonnées de contact et sont à la discrétion des caisses.

TABLEAU 4. Types d'opérations menées dans les caisses

Caisse	Type de contact		
	Téléphonique	Mailing	Publipostage
Bordeaux			
Clermont-Ferrand	x		
Dijon	x		
Lille	x		
Limoges	x		
Lyon	x		x
Marseille			
Montpellier	x		
Nancy	x		
Nantes			
Orléans			x
Paris			x
Rennes	x	x	x
Rouen			
Strasbourg	x		x
Toulouse		x	
Guadeloupe	x		
Guyane			
La Réunion			
Martinique			

Source : Bilans de collectes transmis par les caisses

4.2 PROCESSUS DE RÉCOLTE DES DONNÉES

Les principaux modes de contact choisis par les caisses régionales sont au nombre de trois :

- Les campagnes téléphoniques qui permettent d'établir un contact direct avec l'assuré (ou à défaut avec un tiers). Cette modalité de contact est la plus efficace mais également la plus coûteuse en termes de temps et de moyens humains. Un fichier de collecte (cf. Annexe 7.4) a été élaboré pour les appels sortant afin que les conseillers retraite puissent notifier, pour chaque assuré, le déroulé d'un appel : si l'assuré a répondu, s'il remplit les conditions d'attribution et s'il souhaite exercer son droit. Les informations concernant les assurés injoignables, les coordonnées erronées ou ceux qui ne souhaitent pas communiquer sont également consignées dans ce fichier

Lors des campagnes téléphoniques, les conseillers retraites utilisent un fichier de collecte de données pour les appels sortants . Ce fichier permet de suivre individuellement le déroulement de chaque appel.

- Les campagnes de courrier permettent de transmettre la documentation relative à l'allocation aux assurés. Grâce aux coupons inclus dans les courriers, les caisses peuvent recevoir des retours des assurés souhaitant être rappelés ou indiquant qu'ils ne souhaitent plus être contactés au sujet

de l'Aspa, exprimant ainsi leur désir de rester en non-recours. L'adresse postale renseignée n'est en revanche pas toujours mise à jour dans nos systèmes d'information si bien qu'on dénombre un certain nombre de NPAI[7].

- Les campagnes de mailing, initialement peu utilisées, sont désormais plébiscitées par les caisses. D'une part, pour les caisses disposant de moyens humains limités, notamment pour les campagnes téléphoniques, le mailing constitue un moyen de contact peu coûteux permettant d'engager des actions. D'autre part, bien que le mail soit un moyen de contact indirect et impersonnel comparé à un appel téléphonique, où un technicien retraite peut établir un lien privilégié avec l'assuré en non-recours, ou à un courrier, qui reste un moyen de contact administratif traditionnel, il présente des taux d'attribution encourageant. De plus, cela a révélé que même les assurés considérés comme fragiles et peu enclins à utiliser la technologie ont accès aux moyens de communication numériques.

[7] NPAI = N'habite Plus à l'Adresse Indiquée

5. BILAN DES CAMPAGNES

5.1 CAMPAGNE PHONING ET QUALIFICATION DES ASSURÉS

Au cours des opérations menées en 2024, certaines caisses ont choisi de mener des campagnes téléphoniques. Plus de 4 600 assurés ont été contactés par ce moyen. Les techniciens retraite qui contactent les assurés remplissent, pour chaque assuré présents dans leur fichier d'appel, un fichier de collecte de données[8].

TABLEAU 5. Caisses ayant opéré des actions phoning et nombre d'assurés concernés

Caisse	Nombre de contacts
Clermont	60
Dijon	185
Lille	2 436
Limoges	146
Lyon	2 528
Montpellier	711
Nancy	113
Rennes	64
Strasbourg	172
Guadeloupe	205
TOTAL	**6 620**

Source : Fichiers de collecte transmis par les caisses.
Note : La démarche de ciblage opérée par les caisses pour déterminer quels assurés seraient concernés par les campagnes téléphoniques est indiquée lorsque les caisses l'ont précisé.

Le choix du phoning a conduit à se limiter, en amont, aux assurés pour lesquels un numéro de téléphone est disponible. Afin d'améliorer la qualité opérationnelle de ces contacts, les caisses ont examiné les dossiers et appliqué des filtres de sélection complémentaires, réduisant ainsi marginalement le nombre de personnes à contacter. Certains dossiers ont été exclus après une étude approfondie en raison de ressources supérieures au seuil.
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.

Parmi les 6 620 assurés, tous n'ont pas nécessairement été joints. En effet, certains ne répondent pas au téléphone, tandis que les coordonnées téléphoniques dont nous disposons peuvent être erronées."

Le vocabulaire employé pour exploiter les données issues du fichier de collecte est le suivant :

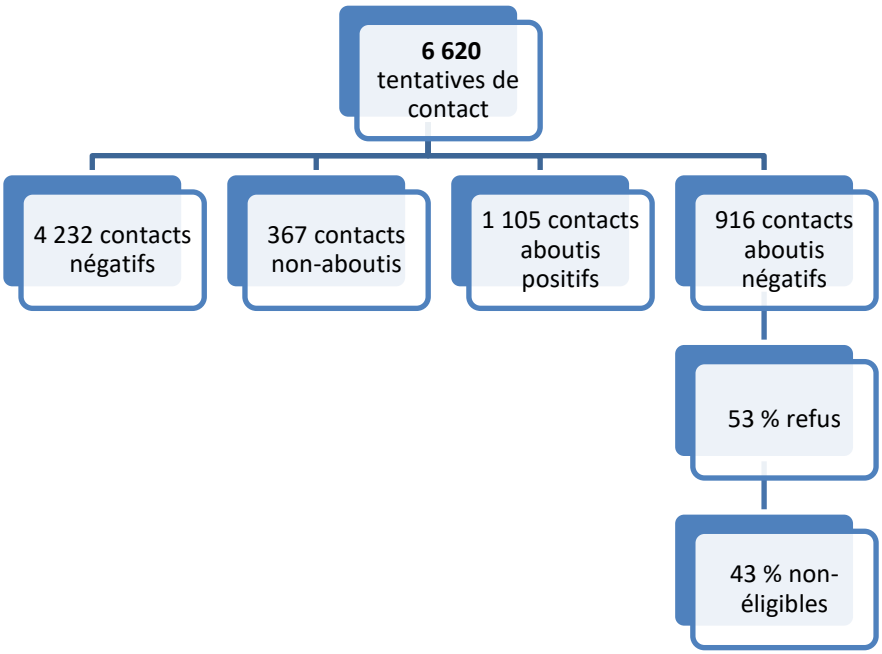
- Contact négatif : lorsque l'assuré est resté injoignable.
- Contact non-abouti : lorsque l'assuré a été joint par téléphone, mais que le dialogue a été impossible car il a coupé court à la conversation.

[8] Voir Annexe 7.4

- Contact abouti positif : lorsque l'assuré a été joint, que le dialogue a eu lieu et qu'à l'issue de l'entretien, l'assuré souhaite faire une demande d'Aspa.
- Contact abouti négatif : lorsque l'assuré a été joint, que le dialogue a eu lieu, mais qu'à l'issue de l'entretien, l'assuré n'est pas éligible ou ne souhaite pas faire une demande d'Aspa pour diverses raisons qui seront listées par la suite.

Efficience des appels téléphoniques et capacité à contacté à bon escient

Schéma des contacts téléphoniques



Source : Fichiers Forms

Note : Le dernier motif de contact abouti négatif n'est pas renseigné. Il s'agit de la catégorie Autre.

Des tentatives de contact téléphoniques ont donc finalement été menées plus de 6 600 fois. Une relance téléphonique a parfois été effectuée lorsque le premier appel s'est révélé infructueux.

Un contact a été établi auprès de 2 388 assurés soit un taux d'appel abouti de 36 %.
Parmi ces 2 388 échanges, 46 % se sont conclus par une demande de l'assuré de faire valoir ses droits. Cela signifie que plus de la moitié des assurés avec lesquels un contact a été établi ne souhaite pas donner suite. Deux cas de figure se posent alors : Le premier cas est celui où l'assuré ne donne pas suite car à l'issu de l'échange avec le conseiller retraite, il n'est pas éligibile à la prestation. Cela concerne 43 % des contacts abouti négatif et 20 % des assurés contactés (contact aboutis positifs et aboutis négatifs). Quantifier l'éligibilité est essentielle pour valider la qualité du ciblage produit : cette analyse montre que 8 assurés contactés sur 10 sont déclarés éligibles par le technicien retraite. Dans la mesure où le ciblage s'opère sans l'inclusion de l'ensemble des ressources de l'assuré, ce taux est statisfaisant pour du ciblage à des fins opérationnelles. Toutefois, il est malgré tout possible que l'instruction de certains dossiers conduise à considérer que certains d'entre eux n'ont finalement pas de droits.

Le second cas de figure concerne les assurés qui, bien qu'éligibles, refusent de faire valoir leur droit à l'Aspa. Ce refus est, d'après les résultats qualitatives des campagnes de non-recours précédentes, dû à la spécificité de l'allocation liée au recours sur succession, ou à la peur et la défiance envers les démarches administratives. Ces assurés représentent plus de 50 % des contacts aboutis négatifs et 24 % des assurés contactés.

Pratique du SMS en amont et impact sur le taux d'appel abouti

Lors de précédents travaux, l'impact positif d'un SMS prévenant l'assuré d'un appel imminent de la Carsat a été démontré. En 2024, plus de 1 400 sms ont ainsi été envoyés.

L'appel a 2,7 fois plus de chance d'aboutir s'il y a eu envoi d'un SMS en amont (cf. Annexe 7.2).

L'importance de la priorisation basée sur le modèle par rapport à une sélection aléatoire

Certaines caisses, disposant de moyens limités pour cette action, ont utilisé la probabilité d'éligibilité fournie par la DSPR pour prioriser les dossiers à contacter. Une analyse a été réalisée (cf. annexe 7.2) pour comparer le nombre d'assurés réellement éligibles à l'Aspa à l'issue du contact téléphonique entre les caisses qui ont utilisé cette méthode de priorisation et celles qui ont sélectionné les dossiers de manière aléatoire. Les résultats montrent que lorsque les caisses disposent de ressources limitées pour contacter tous les assurés, il est préférable d'utiliser le score datascience proposé par la DSPR pour atteindre le plus grand nombre possible d'assurés éligibles. En effet, l'utilisation de cette méthode de priorisation augmente considérablement les chances d'aboutir à un assuré éligible à l'Aspa, avec une probabilité 3,5 fois plus élevée que si la sélection avait été faite de manière aléatoire.

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

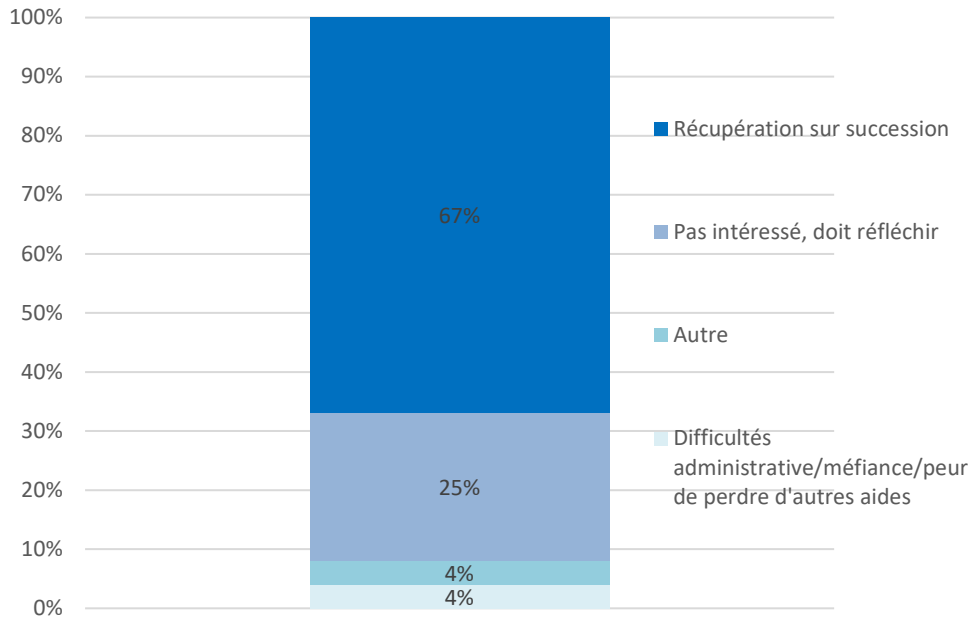
A l'issue de l'entretien téléphonique, l'assuré est invité à préciser s'il souhaite faire valoir son droit et comment il souhaite procéder à la demande de l'allocation. Près de 8 sur 10 seraient éligibles mais tous ne souhaitent pas pour autant instuire de dossiers.

5.1.1 Motifs de non-dépôt

Recueillir les motifs de non-recours permet de mieux comprendre les situations, et donc de mieux les éviter[9]. Parmi les assurés contactés, 3 sur 10 expriment leur refus de faire valoir leur droit à cette allocation, malgré leur éligibilité.

[9] Cf. Convention d'objectif et de gestion 2024-2027 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 »).

GRAPHIQUE 3. Motifs de non-recours recueillis via l'opération phoning



Source : fichiers forms

Le recours sur succession est le principal motif de non-recours recueilli auprès des non-recourants et concerne 7 retraités sur 10 contactés, bien que ces derniers soient par ailleurs éligibles.

Le refus constitue le deuxième principal motif. Les assurés indiquent ne pas être sûrs, devoir réfléchir, ou tout simplement ne pas être intéressés par l'allocation.

La non-connaissance ou connaissance trop imparfaite de ce droit n'apparait qu'en troisième position alors que c'est le premier motif mis en avant pour les prestations sociales selon la Drees[10]. 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 assurés n'ont pas en mémoire les éléments utiles qui les amènerait à demander leur droit.

5.1.2 Nombre d'attributions issues des campagnes phoning

Près de 7 personnes potentiellement éligibles sur 10 souhaitent demander le minimum vieillesse suite à l'entretien. La part restante d'assuré a maintenu sa volonté de ne pas faire valoir leur droit à l'Aspa.

[10] 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. (2024) : « Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information », *Etudes et Résultats* n°1263

Au 28 février 2025, parmi les assurés contactés 153 sont bénéficiaires de l'Aspa soit un taux d'attribution[11] de 15 % sur le nombre de contacts aboutis positifs. Il existe un important écart entre le nombre de pensions effectivement servies à la date étudiée et le nombre élevé de dossiers toujours instruits.

Aussi, il est possible que certains assurés n'aillent pas au bout de la démarche bien que le contact ait été positif et qu'ils aient indiqué faire valoir leur droit.

5.2 CAMPAGNE MAILING

Dans le cadre des actions de lutte contre le non-recours, les campagnes de phoning sont privilégiées car elles permettent d'établir un contact direct avec l'assuré. Ces campagnes, visant à informer sur une allocation permettant aux retraités d'augmenter leur pension de retraite, ciblent souvent des assurés considérés comme fragiles et nécessitant un accompagnement accru.

Cependant, lors de précédentes actions, le processus d'envoi d'e-mails a été testé et a montré des résultats positifs. Lors des dernières campagnes, ce mode de contact a souvent été plébiscité en raison de son coût inférieur à celui des campagnes téléphoniques.

Lors de la campagne 2024 de lutte contre le non-recours à l'Aspa, peu de caisses ont opté pour un processus d'e-mailing. En effet, depuis la COG 2023-2027 et la création de la démarche RADAR, les caisses sont soumises à des obligations de résultats. Des coefficients de pondération ont été attribués à chaque canal de contact : le contact téléphonique a un coefficient de 1, tandis que le mail n'a qu'un coefficient de 0,3. Au total, ces actions ont concerné 2 344 assurés.

Lors des campagnes d'e-mailing, les caisses peuvent fournir divers indicateurs si leurs outils de suivi le permettent. Par exemple, le nombre d'e-mails délivrés est un indicateur de la qualité des informations sur les adresses électroniques disponibles dans nos systèmes. Le nombre d'e-mails ouverts et le nombre de clics permettent d'évaluer la pertinence de ce type d'action auprès des assurés.

Les données fournies par la Carsat de Rennes montrent que plus de la moitié des assurés ayant reçu un e-mail ont effectué une action en réponse. Bien que le décrochage numérique soit souvent évoqué chez les personnes âgées, les campagnes d'e-mailing se révèlent efficaces. En effet, parmi l'ensemble des e-mails envoyés, 5 % ont abouti à une attribution d'Aspa. Si l'on considère le nombre d'Aspa servies par rapport aux e-mails ayant suscité une action de la part des assurés, le taux d'attribution atteint 8 %.

[11] Taux d'attribution correspond au nombre de bénéficiaires en paiement au 28 février 2025 (166) sur le nombre de contacts aboutis positifs soit 1 105.

TABLEAU 7. Caisses ayant opéré des actions e-mailing et nombre d'assurés concernés

Caisse	Nombre d'e-mail envoyés	Nombre d'e-mail ouverts
Rennes	770	439
Toulouse	1 574	-
TOTAL	**2 344**	

Source : fichiers de collecte transmis par les caisses

La carsat de Bretagne a couplé son action mailing avec des actions publipostage et/ou phoning. Certains assurés ont ainsi été contacté plusieurs fois.

5.3 CAMPAGNE COURRIER

Le troisième canal de contact utilisé par les caisses dans le cadre des actions de lutte contre le non-recours est le courrier. Ce mode de communication présente plusieurs avantages : il est moins coûteux que les campagnes téléphoniques et, comparé au mail, il a un caractère plus officiel pour les assurés âgés, souvent méfiants face à ce qu'ils perçoivent comme des arnaques. De plus, bien que la société et l'administration se digitalisent, incitant les individus à utiliser les nouveaux moyens technologiques, le courrier reste, pour beaucoup de personnes de ces générations, le moyen privilégié.
Ainsi, en 2024, plus de 3 300 assurés ont été contactés par leur carsat par le biais d'un courrier.

TABLEAU 10. Caisses ayant opéré des actions courrier et nombre d'assurés concernés

Caisse	Assurés figurant dans les listes publipostage	Taux d'attribution
Orléans	970	11 %
Paris	517	17 %
Rennes	1 237	6 %
Strasbourg	600	6 %
TOTAL	**3 324**	**10 %**

Source : fichiers de collecte transmis par les caisses, SNSP stock au 28 février 2025
Champ : Attributions Hors NPAI et renoncements

A l'instar des campagnes phoning et e-mailing, il est possible d'évaluer la qualité d'informations relatives aux coordonnées postales grâce aux éventuels NPAI (N'habite Pas A l'Adresse Indiquée) recensés. Seule la caisse d'Orléans a indiqué cette information grâce à laquelle nous estimons un taux de délivrabilité supérieur à 96 %.

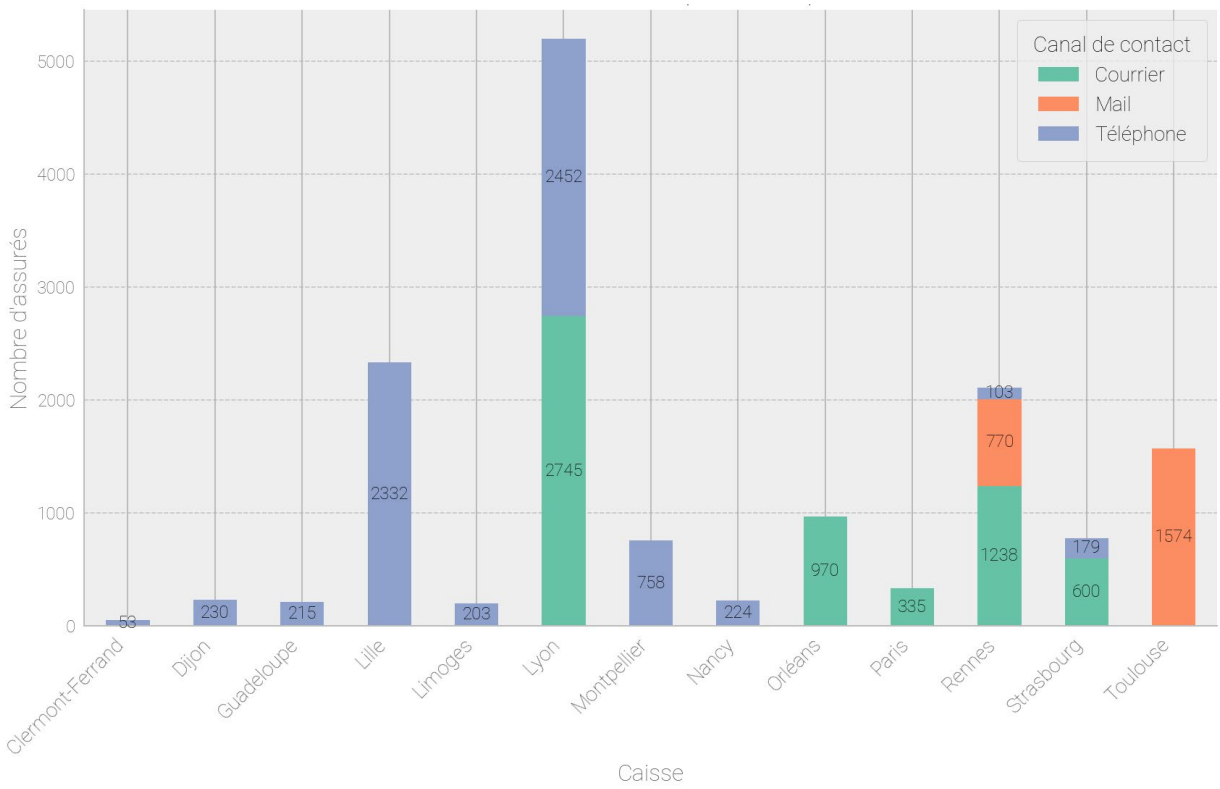
A l'issue de ces campagnes, 10 % d'assurés perçoivent l'Aspa au 28 février 2025.

6. ENSEMBLE DES RÉSULTATS

6.1 NOMBRE DE CONTACTS

Au cours de la campagne 2024 le phoning a été le mode de contact le plus pratiqué par les caisses. A l'inverse, le mail a été très peu utilisé alors que sa pratique tendait à augmenter les années passées. L'accès à un fichier de collecte Forms facilitant la prise de contact par téléphone grâce au script qui guide le conseiller retraitte ainsi que les meilleurs taux d'attribution liés aux opérations phoning sont des éléments pouvant expliquer une orientation plus massive vers ce mode de contact.

GRAPHIQUE 4. Nombre d'assurés contactés par canal et par caisse



Source : fichiers de collecte transmis par les caisses
Note de lecture : La carsat de Rennes a contacté 770 assurés par mail au cours de sa campagne.

6.2 ATTRIBUTIONS

Plus de 37 000 assurés en potentiel non-recours avaient été identifiés et transmis aux caisses par le biais de listes. Pour rappel, nous ne considérons dans notre bilan que les assurés contactés par les caisses et qui figurent dans les suivis individuels transmis par ces dernières à un instant T.

Ainsi, en 2024, près de 11 500 assurés ont été contactés par les caisses ayant travaillé avec nos listes et plus de 15 000 contacts ont été réalisés. Ce sont 855 pensions qui sont effectivement servies au 28 février 2025 soit 8 % des assurés contactés. En revanche, ce sont

plus de 1 400 demandes qui ont été faites dont certaines ont été rejetées[12] ou sont encore en cours d'instruction, soit un taux de dépôt de 13 % sur l'ensemble des assurés contactés au cours des campagnes.

Afin de mesurer les attributions d'Aspa sur l'ensemble de la liste tranmise par la DSPR, deux populations supplémentaires peuvent être comptabilisées : les assurés qui ont été contactés mais pour lesquels aucune donnée individuelle n'a été renvoyée à la DSPR et ceux qui n'ont pas été contactés et qui auraient spontanément fait valoir leur droit. Le nombre total de nouvelles pensions d'Aspa s'élève au 28 février 2025 à 3 092 soit 8 % de l'ensemble de la liste. Concernant le nombre de dépôt sur l'ensemble de la liste, il s'élève à plus de 5 600.

Le montant perçu d'Aspa de ces nouveaux bénéficiaires est d'en moyenne 330 €. La part de l'Aspa sur leur montant de pension global s'élève à 37 %. Les hommes perçoivent en moyenne 401 € d'Aspa tandis que pour les femmes cette allocation s'élève à 291 € en moyenne.

6.3 IMPACT DE LA RÉITÉRATION

La réitération consiste à contacter plusieurs fois un même assuré. Cet indicateur est mesuré de deux manières.

Premièrement, on quantifie les assurés contactés lors de plusieurs campagnes successives. En 2024, 6 assurés sur 10 présents dans la liste figuraient déjà dans celle de l'année précédente. Parmi eux, 26 % avaient été contactés en 2023, et 54 % de ces derniers ont à nouveau été contactés en 2024. Au 28 février 2025, 5 % des assurés contactés en 2023 et 2024 sont bénéficiaires du minimum vieillesse. Parmi les nouveaux bénéficiaires de l'Aspa, ceux qui ont été contactés en 2023 et 2024 représentent 14 %. Il est donc crucial de ne pas négliger la multiplication des contacts auprès des assurés[13].

Deuxièmement, on quantifie les assurés contactés plusieurs fois au cours de la même campagne, ce que l'on appelle la relance. Lors de la campagne 2024, près de 4 500 relances ont été effectuées, touchant 3 assurés sur 10.
Au 28 février 2025, 21 % des assurés contactés et bénéficiaires de l'Aspa ont été relancés au moins une fois. Il apparaît donc que la relance a un impact significatif sur le nombre d'Aspa servies au terme des campagnes.

6.4 MESURER LE RENONCEMENT

Les résultats de cette étude montrent que le renoncement joue un rôle important dans le non-recours à l'Aspa. Lors des campagnes de phoning et de publipostage, environ 850 assurés ont exprimé leur refus d'entamer les démarches administratives nécessaires pour bénéficier de cette allocation.

[12] On recense 324 rejets soit 23 % des dépôts

[13] A partir du moment où les assures font savoir qu'ils ne sont pas intéressés et ne souhaitent plus être contactés, ils sont retires des listes.

Cette étude a permis de recenser plusieurs motifs de renoncement. Tout d'abord, la complexité des démarches administratives est souvent un obstacle pour les assurés. Ensuite, la peur d'être stigmatisé est un autre motif fréquemment mentionné dans les études sur le non-recours aux prestations sociales. Cependant, dans le cas de l'Aspa, c'est surtout la particularité du recours sur succession qui constitue l'opposition majeure au dépôt des demandes par les assurés.

En outre, le renoncement est un phénomène plus marqué chez les femmes que chez les hommes. Cette différence au niveau du genre souligne l'importance de prendre en compte les besoins et les préoccupations spécifiques des femmes dans les stratégies visant à réduire le non-recours à l'Aspa.

6.5 LE NON-RECOURS SOUS LE PRISME DU GENRE : UN PHÉNOMÈNE QUI TOUCHE PLUS LES FEMMES

Les femmes perçoivent en moyenne une pension de retraite plus faible que les hommes et ont moins souvent une carrière complète. Il est donc pertinent de se demander si cette inégalité entre les sexes persiste en matière d'accès aux prestations sociales, et dans quelle mesure. Au 31 décembre 2024, les femmes réprésentaient 55 % des bénéficiaires de l'Aspa contre 45 % pour les femmes, soit 10 points de plus. Comme évoqué plus haut, en raison d'un nombre de carrières moins complètes et de pensions servies plus faibles, les femmes sont plus nombreuses que les hommes à bénéficier de minimum vieillesse.

Néanmoins, s'agissant du non-recours, la différenciation selon le genre s'accroît : en effet, au sein des listes établies, 3 assurés sur 4 en potentiel non-recours sont des femmes. Le non-recours paraît donc être un phénomène qui touche plus les femmes que les hommes.

TABLEAU 14. Répartition selon le genre parmi les bénéficiaires de l'Aspa, les potentiels non-recourants et les nouveaux bénéficiaires.

	Bénéficiaires de l'Aspa au 31-12-2023	Potentiels non-recourants figurant dans la liste DSPR au 31-12-2023	Assurés figurant dans les listes DSPR percevant une pension au titre de l'Aspa au 28-02-2025
Hommes	45 %	27 %	32 %
Femmes	55 %	73 %	68 %

Source : SNSP

Si l'on analyse maintenant le nombre de nouveaux bénéficiaires à partir des listes de non-recourants, l'écart entre les hommes et les femmes s'amenuisent sensiblement : 68 % des nouveaux bénéficiaires sont des femmes contre 32 % pour les hommes. Cela signifie que les hommes, bien que moins nombreux parmi les non-recourants, ont une propension à faire valoir leur droit plus importante. fCela peut s'expliquer par plusieurs facteurs : une moindre crainte de leur part ou des difficultés administratives moins importantes qui réduisent leurs réticences à déposer un dossier de demande d'ASPA. Cette analyse est corroborée par les éléments mis

en avant précédemment : parmi l'ensemble des femmes avec lesquelles le contact a abouti, 46% ont renoncé à ce droit, contre 31 % chez les hommes.

7. ANNEXES

7.1 DÉTAIL DES CHAMPS DE RESTRICTION

- **Restriction aux mono-pensionnés**

Dans le champ de ciblage seuls sont conservés les mono-pensionnés du régime général. Cette restriction du champ d'étude est motivée par plusieurs raisons : le régime général n'est pas forcément le régime devant délivrer l'Aspa pour des assurés poly-pensionnés, d'autre part, la qualité des informations disponibles à la Cnav laisse une faible marge d'erreur sur la connaissance des retraites d'assurés mono-pensionnés à la différence des données obtenues pour des assurés poly-pensionnés dont certaines peuvent être incomplètes voire manquantes ou désynchronisées.

- **Restriction aux assurés vivant seuls**

Le ciblage se restreint les prestataires vivant seuls et exclut les assurés en couple (selon l'information sur la situation matrimoniale remontée au moment de la demande de retraite, certains assurés ont ainsi pu se remettre en ménage sans que l'information ait été mise à jour dans nos systèmes d'information).
Cette réduction du champ se fonde sur la nature de l'Aspa et l'objectif du projet : cibler un public ayant une forte probabilité d'être éligible à l'Aspa. Les individus vivant seuls (dont le montant de pension est sous le seuil d'attribution de l'Aspa) constituent un public fragile pour lequel l'Aspa représenterait un complément de pension conséquent. En effet, selon le rapport annuel du COR de juin 2018, le taux de pauvreté des retraités vivant seuls est de 10,7% contre 4,4% pour les retraités en couple[14].

Par ailleurs, la condition sur les ressources pour l'attribution de l'Aspa n'est pas la même suivant si le prestataire est seul ou en couple. Compte tenu du peu d'informations portées à notre connaissance pour calculer les ressources du foyer pour les personnes en couple, il nous est plus difficile d'estimer le statut d'éligibilité à l'Aspa pour ces assurés, d'autant que pour ces dernières, il y a des règles spécifiques de rattachement à un prestataire pour l'Aspa.

- **Restriction aux assurés non assujettis à la CSG**

Dans la même optique que le critère précédent, le champ est restreint aux individus non assujettis à la CSG afin de cibler un public potentiellement plus fragile.

- **Restriction aux titulaires d'un droit propre**

Une étude préliminaire sur les bénéficiaires de l'Aspa, a fait état que seuls une très faible partie d'entre eux étaient bénéficiaires d'un droit dérivé servi seul. Il a donc été décidé de se concentrer sur les titulaires d'un droit propre, ce qui permet par ailleurs d'avoir une population plus homogène.

[14] Rapport annuel du COR Juin 2018 *Evolution et perspectives des retraites en France* Figure 2.47 – Niveau de vie moyen et taux de pauvreté des femmes et des hommes retraités selon la situation conjugale et matrimoniale en 2015 (p. 130)

- **Restriction aux assurés résidant en France**

Seuls les individus résidant en France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy ou Saint-Martin sont retenus dans le ciblage. Les individus ne respectant pas cette condition de résidence ne sont pas éligibles à l'Aspa et doivent donc être exclus de notre champ de ciblage.

- **Restriction aux assurés Agés de moins de 75 ans et ayant au moins un an de plus que l'âge minimal d'attribution de l'Aspa**

L'Aspa a été instaurée en 2006. Pour se limiter à une population soumise à cette législation dès l'atteinte de l'âge d'éligibilité, seuls les assurés de 75 ans ou moins ont été retenus. Ce choix revient aussi à privilégier une compréhension du non-recours au plus près de l'ouverture potentielle des droits. De par la nature du projet, ces travaux conduisent à contacter des publics fragiles : se restreindre aux personnes âgées de moins de 75 ans permet aussi ne pas commencer l'expérimentation avec des assurés plus âgés qui pourraient mal vivre la prise de contact.

Dans la même idée que celle exposée précédemment, l'âge minimal d'un an au-dessus de l'âge minimal d'attribution de l'Aspa a été fixé pour permettre aux potentiels bénéficiaires de l'Aspa de prendre connaissance du dispositif. Les individus retenus sont donc âgés d'au moins 66 ans pour les pensions normales et d'au moins 63 ans pour les pensions au titre de l'inaptitude (en considérant l'âge légal de départ à 62 ans pour les générations nées après 1955).

- **Restriction aux assurés potentiellement éligibles à un montant d'Aspa supérieur à 100€**

Sont conservés les individus dont le montant de pensions tous régimes est 100 € ou plus en dessous du plafond d'attribution de l'Aspa. L'objectif étant de cibler un public le plus fragile possible. Par ailleurs, cela laisse une marge si les prestataires ciblés venaient à avoir des ressources supplémentaires non renseignées dans nos systèmes d'information. Cette restriction écarte des personnes potentiellement éligibles à un faible montant d'Aspa dont certaines pourraient préférer ne pas s'engager dans un processus administratif au regard du montant d'Aspa attendu (et qui seraient donc volontairement en non-recours).

- **Restriction aux assurés gérés dans l'outil de gestion OR**

Suite à l'intégration des travailleurs indépendants au régime général nos systèmes d'information ont été agrémentés d'informations relatives à ces assurés. Néanmoins, le champ de ciblage des travaux du non-recours Aspa demeure exclusif aux assurés gérés dans les outils de gestion OR.

- **Restriction aux individus non titulaires de rentes AT/MP et allocation adulte handicapée à 80 %**

Dans la grande majorité des cas, les assurés qui bénéficient d'une rente AT/MP, dépassent le plafond de ressource de l'ASPA. Quant aux assurés percecant par ailleurs une allocation d'adultes handicapés à hauteur de 80 %, ils n'ont pas d'intérêt à demander l'Aspa car cette allocation est moins avantageuse.

7.2 ANALYSE DES RÉSULTATS STATISTIQUES

Régression 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 l'ASPA 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 et la cohorte.

Régression logistique sur le fait qu'un contact téléphonique aboutisse

Ref = Le contact n'est pas abouti	Odds-Ratio
Sexe	
Hommes	0,601
Femmes	Ref.
SMS en amont	
Non	Ref.
Oui	2,683***

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 2,7 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 apparait que la probabilité que le contact aboutisse n'est pas significative. Toute chose égale par ailleurs, le contact a autant de chance d'aboutir que l'assuré soit un homme ou une femme.

On contrôle ensuite l'effet du sms égréné, que nous avions 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 plus de 2 points.

L'importance de la priorisation basée sur le modèle par rapport à une sélection aléatoire : une comparaison statistique

Les résultats obtenus à partir des opérations ont été divisés en deux groupes, A et B, en fonction de la méthode de sélection utilisée par les caisses pour prioriser les assurés à contacter. Le groupe A comprend les individus dont la priorisation a été effectuée en utilisant la probabilité d'éligibilité fournie par la DSPR. Le groupe B comprend les individus dont la sélection a été effectuée de manière aléatoire par les CARSAT. Seuls les assurés dont le contact a abouti et pour lesquels les caisses ont remonté l'information sur l'éligibilité ont été pris en compte, soit un total de 1 851 assurés (cf. tableau 15). Le groupe A comporte 534 assurés, dont 349 ont été jugés éligibles, tandis que le groupe B comporte 1317 assurés, dont 455 ont été jugés éligibles.

TABLEAU 15. Comparaison du nombre d'éligibilité à l'ASPA selon le mode de priorisation des dossiers

	Eligible	Non-Eligible	Total
Groupe A	349	185	534
Groupe B	455	862	1317
Total	804	1047	1851

Source : Fichiers de collecte transmis par les caisses

L'objectif de cette étude est d'étudier la relation entre la méthode de sélection et l'éligibilité effective à l'ASPA. Pour cela, nous avons utilisé la mesure statistique du rapport de cotes (odds ratio). Le rapport de cotes est de 3,57, ce qui signifie que les individus du groupe A ont 3,57 fois plus de chances d'être éligibles que les individus du groupe B. L'intervalle de confiance à 95 % pour ce rapport de cotes va de 2,88 à 4,44, ce qui signifie que le vrai rapport de cotes se situe avec 95 % de chance dans cette fourchette.

Cette analyse montre que lorsque les CARSAT disposent de ressources limitées pour contacter tous les assurés, il est préférable d'utiliser le score datascience proposé par la DSPR pour atteindre le plus grand nombre possible d'assurés éligibles.

7.3 RÉCOLTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES

A l'issue de leurs campagnes de contact les caisses nous renvoient des fichiers contenant des informations au niveau individuel .

Pour la réalisation de ce bilan statistique, nous utilisons les données transmises par les caisses un travail d'apurement ou d'imputation sur certaines variables a parfois été nécessaire afin que l'ensemble des données soit exploitable.

7.4 DOCUMENTS DE COLLECTE DE DONNÉES

Un fichier de collecte sur Excel a longtemps été utilisé pour le recueil des données issues des campagnes téléphoniques.

Fichier de collecte_Phoning_Mail

Après une réflexion collective et en s'appuyant sur l'expérience de certaines actions en carsat, il a été décidé de créer un fichier script Forms à l'aide de l'outil Microsoft. L'intérêt de ce nouvel outil est multiple : d'une part, le technicien ou toute autre personne contactant les assurés à sous les yeux un script d'appel bien défini avec le déroulé des questions et réponses possibles. D'autre part, le recueil des données se fait immédiatement via le remplissage du forms par le technicien.

Fichier Forms.