

Bilan de la campagne de lutte contre le non-recours à la pension de réversion au régime général en 2024

Référence : 2025-022-DSPR

Date : 20/05/2025

Direction statistiques, prospective et recherche

Pôle/Sous-Direction : Production de Statistiques Nationales

Auteur(s) : Marie Ménard

Mots clés : Non recours, pension de réversion, ciblage

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 en 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 ainsi que leurs ressources. Le taux de non-recours dépend également du délai écoulé depuis le décès. L'étude de l'attribution des pensions de réversion¹ montre qu'un assuré souhaitant faire valoir ses droits démarre en général rapidement les démarches nécessaires suite au décès de son conjoint. Au-delà d'un certain laps de temps, le nombre de demandes d'attribution 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-active des caisses.

Une première étude², avait mis en évidence un non-recours persistant à la pension de réversion (parmi les conjoints survivants potentiellement éligibles au vu des données connues de l'Assurance retraite) était de l'ordre de 7,9 % à 9,5 %.

¹ Voir le graphique 3 « Taux de dépôt de la pension de réversion en fonction du temps suite au décès du conjoint » : Il y a 75 % de chance qu'un assuré ait déposé son dossier de réversion 80 jours suivant le décès de son conjoint

² 2024-001-DSPR - Estimation du non recours à la pension de réversion.docx

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 ».

Après une première expérimentation à petite échelle avec la participation de trois caisses régionales, ces travaux sont aujourd'hui élargis à l'ensemble du territoire. Ainsi, en 2024, des listes de potentiels non-recourants à la pension de réversion étaient proposées aux caisses qui souhaitaient engager des actions de contact.

Au cours de l'année 2024, près de 3 800 assurés ont été contactés par l'un des trois canaux de contact privilégiés.

Au 28 février 2025, près de 424 assurés sont bénéficiaires de la pension de réversion. On dénombre près de 800 demandes d'attribution, certaines sont encore en cours d'étude, d'autres ont finalement été rejetées, les conditions d'attribution n'étant pas remplies. Les taux d'attribution à cette même date sur les assurés contactés et déterminés éligibles varient selon le mode de contact : 24 % pour le phoning, 12 % pour les campagnes publipostage et 10 % pour les campagnes mailing.

Table des matières

1.	LA PENSION DE RÉVERSION AU RÉGIME GÉNÉRAL : CONDITIONS D'ATTRIBUTION.....	4
2.	La lutte contre le non-recours : Une mission explicite dans la loi	7
3.	MÉTHODOLOGIE D'ESTIMATION DU NON-RECOURS	7
3.1	Étudier le non-recours à partir d'une année de décès des retraités de droit propre	7
3.2	Cibler le non-recours « persistant ».....	8
3.3	Identification des personnes en non-recours persistant.....	10
3.3.1	Cibler des populations pour lesquelles les informations disponibles suffisent à estimer que le non-recours est probable.....	10
3.3.2	Restriction aux décédés retraités et ne bénéficiant pas déjà eux-mêmes d'une pension de réversion du régime général	10
3.3.3	Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants identifiés par leur NIR	11
3.3.4	Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants eux-mêmes retraités de droit propre ...	12
3.3.1	Conjoints ou ex-conjoints potentiellement éligibles et taux de non-recours apparent	12
3.4	Listes pour les actions 2024.....	13
4.	OPERATIONS MISES EN OEUVRE EN 2024	14
4.1	Campagnes phoning	14
	<i>Actions et qualifications des listes</i>	14
	<i>Les motifs de non-recours.....</i>	18
	<i>Taux d'attribution suite aux campagnes phoning</i>	21
	<i>Non éligibilité des assurés contactés</i>	22
4.2	Campagnes publipostage	22
4.3	Campagne mailing	23
5.	ENSEMBLE DES RESULTATS.....	24
	<i>Ensemble des contacts et des attributions</i>	24
	<i>Taux d'attribution par mode de contact</i>	25
	<i>Montants de pensions servis.....</i>	25
	<i>Cas des ex-conjoints.....</i>	25
	<i>Profil des non-recourants nouvellement bénéficiaires de la pension de réversion</i>	25
6.	ANNEXES	27
6.1	Première expérimentation en 2023	27
6.2	MÉTHODOLOGIE DE CIBLAGE.....	29
6.3	ANALYSES DES RESULTATS STATISTIQUES	30
	<i>Récolte et traitement des données.....</i>	30
	<i>Fonction de survie.....</i>	31
	<i>Régression logistique.....</i>	31
6.4	DOSSIERS DE DEMANDE DE RETRAITE	32

1. LA PENSION DE RÉVERSION AU RÉGIME GÉNÉRAL : 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 1945³, 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'âge⁴ puisque le conjoint survivant doit être âgé d'au moins 55 ans⁵.
- 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 ressources⁶ établi. Ne pas excéder le plafond permet l'ouverture du droit (cf. tableau 1).

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

³ Vanlierde, Sabrina, et Isabelle Bridenne. « La réforme de la pension de réversion », *Retraite et société*, vol. no 48, no. 2, 2006, pp. 238-243.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ 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.

TABLEAU 1. Plafond de ressources brutes pour la pension de réversion au 1^{er} janvier

	Personne seule		Couple	
	Annuelle	Mensuelle	Annuelle	Mensuelle
2021	21 320, 00 €	1 776, 67 €	34 112, 00 €	2 842, 67 €
2022	21 985, 60 €	1 832, 13 €	35 176, 96 €	2 931, 41 €
2023	23 441,60 €	1 953, 47 €	37 506,56 €	3 125,55 €
2024	24 232,00 €	2 019, 33 €	38 771,20 €	3 230, 93 €
2025	24 710,40 €	2 059, 20 €	39 536,64 €	3 294, 72 €

Source : [Assurance retraite](#)

A l'exception des ressources expressément exclues⁷, 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 2025, le montant total de la pension de réversion versé est plafonné à 1 059,75 € mensuel (soit 12 717,00 € 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 1/01/2025 à 331,94 € par mois, soit 3 983,29 € 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.

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

⁷ 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.

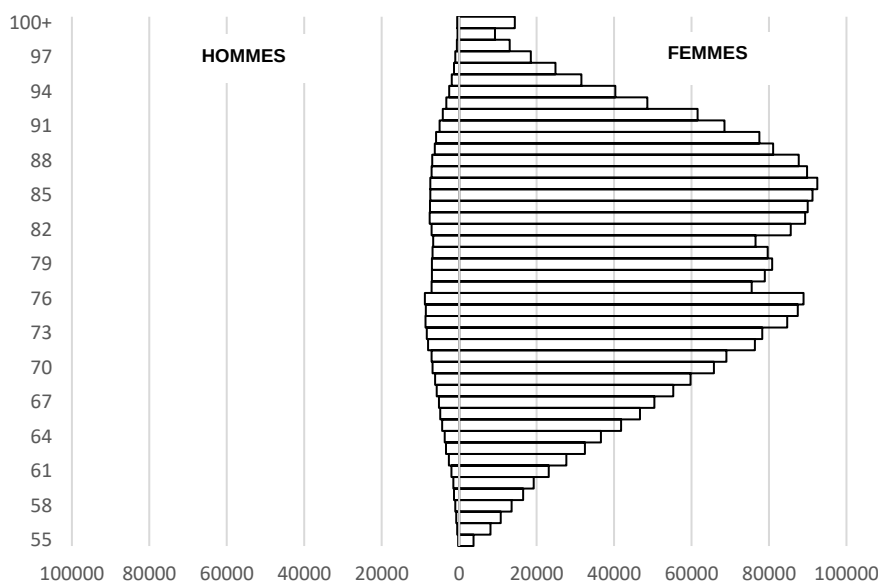
explicitées préalablement. L'Observatoire⁸ des non-recours aux droits et services (Odénore) définit ainsi le non recours au droit : « La question du non-recours renvoie à toute personne qui ne reçoit pas – quelle qu'en soit la raison – une prestation ou un service auquel elle pourrait prétendre. Son 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 ».

Encadré 2. Les bénéficiaires de la pension de réversion au 31 décembre 2023

Les bénéficiaires de pensions de réversion, au nombre de 2 797 119, sont à 92 % des femmes. Ils sont âgés en moyenne de 79,8 ans. Le montant mensuel moyen de base du droit dérivé s'élève à 373⁹ € 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). Sur l'ensemble des bénéficiaires d'une pension de réversion, 75 % ont par ailleurs un droit personnel.

GRAPHIQUE 1. Pyramide des âges des bénéficiaires de la pension de réversion au 31-12-2023



Source : SNSP, retraités de droit dérivé en paiement au 31-12-2023 (hors outils de gestion de la sécurité sociale des indépendants).

⁸ <https://odenore.msh-alpes.fr/>

⁹ Incluant la majoration pour enfant.

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

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. »¹⁰

L'ensemble des actions de lutte contre le non-recours sont par ailleurs réunies dans la démarche RADAR (Recours et Accompagnement aux Droits de l'Assurance Retraite).

3. MÉTHODOLOGIE D'ESTIMATION DU NON-RECOURS

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

A l'instar des travaux déjà portés par la DSPR sur la lutte contre le non-recours à l'ASPA, ces travaux s'inscrivent dans une démarche partenariale et collective avec les caisses régionales : une liste de potentiels non-recourants à la pension de réversion est produite chaque année et transmise aux collaborateurs régionaux qui ont en charge la deuxième phase, celle de « l'aller-vers ».

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

¹⁰ Cf. [fiche 3 sur « Aller au-devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés »](#).

effectif au droit. Ce ciblage reste toutefois imparfait, et c'est pour cela qu'on parle de taux de non-recours « apparent ».

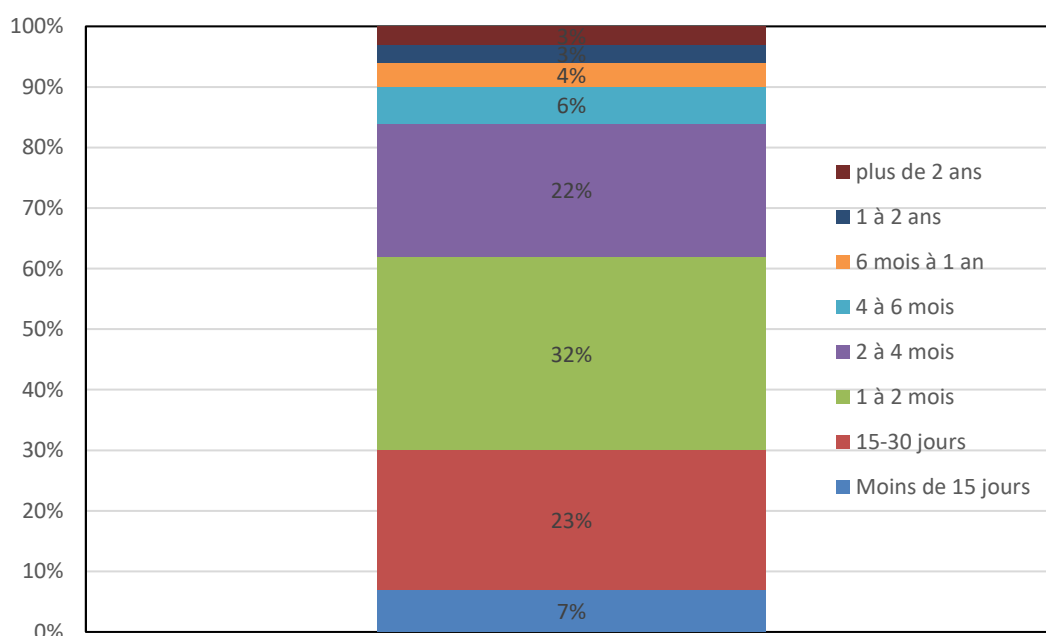
Partir des décès permet ainsi de disposer d'une population de départ « maximale » pour évaluer le non-recours. Le choix d'étudier les décès d'une année en particulier est lié aux actions de lutte contre le non-recours projetées, qui visent à identifier les non-recourants dans un délai déterminé après le décès.

3.2 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 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 au 31-12-2023 attribuées en 2023 selon le délai écoulé depuis le décès



Source : SNSP (hors outils de gestion de l'ex sécurité sociale des indépendants)

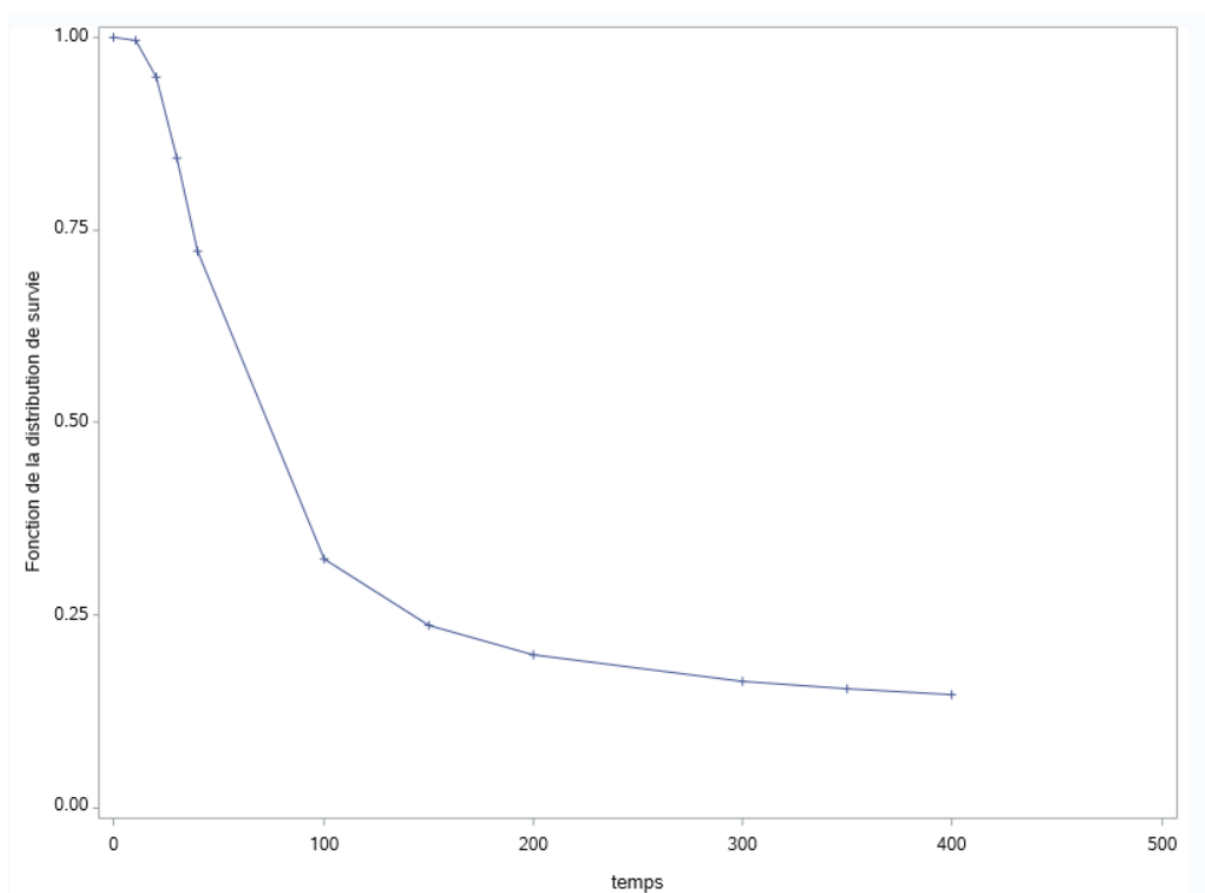
Champ : Assurés bénéficiaires d'une pension de réversion au 31-12-2023, pension attribuée en 2023.

Note de lecture : Parmi les bénéficiaires d'une pension de réversion en 2023, 62 % ont effectué leur demande dans les deux mois suivant le décès de leur conjoint.

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 est déposé 111 jours¹¹ après le décès. La médiane est de 47 jours.

Au-delà d'un certain temps¹², peu de demandes sont formulées : la courbe de survie ci-après indique 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 (hors outils de gestion de l'ex sécurité sociale des indépendants)

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.

¹¹ Cette moyenne est estimée à partir des pensions de réversions obtenues en 2023 pour des décès survenus entre 1 et 4 ans auparavant, soit la cible de non-recourants pour l'opération 2024.

¹² Au-delà d'une année, moins de 10 % des conjoints survivants font valoir leur droit.

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, 6 % ont eu leur droit attribué plus d'un an après le décès du conjoint. Ces dépôts sont marginaux¹³ 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.

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.

3.3 IDENTIFICATION DES PERSONNES EN NON-RECOURS PERSISTANT

3.3.1 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 survenus une année N, 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 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.

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

Le champ d'étude se restreint 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

¹³ Cela peut aussi être des dépôts d'assurés ayant atteint l'âge légal de 55 ans.

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, tous n'ouvrent pas droit à une pension de réversion. En particulier, certains décédés étaient déjà les derniers survivants de leurs couples : les décès de retraités qui percevaient déjà une pension de réversion du régime général sont donc exclus.

3.3.3 Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants identifiés par leur NIR

Parmi les retraités décédés qui ne perçoivent 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, mais elle n'est pas nécessairement à jour. En effet, la situation familiale 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 changement en l'absence d'impact sur ses droits¹⁴. Il a pu se marier après avoir eu sa retraite personnelle, ou au contraire perdre son conjoint¹⁵.

Les informations personnelles (NIR) du conjoint (ou partenaire) ne sont pas toujours connues. Dans l'univers annulations du SNSP¹⁶, le NIR¹⁷ du conjoint n'est renseigné que pour moins de 43 % des décédés mariés ou divorcés. Pour certains, plusieurs conjoints¹⁸ et donc NIR sont disponibles (en cas de divorce et de remariage), et ils sont alors tous pris en compte.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

¹⁶ Flux des annulations de l'année (décès ou autres motifs).

¹⁷ Comme déjà signalé, la disponibilité du NIR d'un conjoint varie. 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.

¹⁸ 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 est également restreint à une sous-population de conjoints ou ex-conjoints identifiés par leur NIR pour rechercher ceux qui seraient en non-recours.

3.3.4 Restriction aux conjoints ou ex-conjoints survivants eux-mêmes retraités de droit propre

S'agissant de contacter des assurés pour leur faire valoir leur droit potentiel, il convient de récupérer leurs coordonnées¹⁹. Lorsque le conjoint survivant n'a pas de droit au régime général les coordonnées ne sont généralement pas renseignées. Afin de disposer des informations nécessaires au contact des assurés, seuls les conjoints survivants bénéficiaires d'un droit personnel au régime général et vivants sont intégrés dans le ciblage. Par ailleurs, puisque la pension de réversion est soumise à condition de ressources, cibler les conjoints survivants bénéficiaires d'un droit personnel nous permet d'avoir les informations concernant leur pension de retraite.

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

Parmi les conjoints survivants connus suite à un décès enregistré, 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.

Afin d'approcher l'éligibilité potentielle des conjoints survivants, leurs données de retraite sont récupérées du SNSP et de l'EIRR. 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.

Ces estimations statistiques restent des approximations : 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.

¹⁹ Adresse postale ainsi que coordonnées téléphoniques et mail.

3.4 LISTES POUR LES ACTIONS 2024

Afin d'établir la liste de potentiels non-recourants à la pension de réversion servant de base aux actions de l'année 2024, nous avons uniquement pris en compte les décès enregistrés en 2022 et 2023. Les conjoints des ces assurés décédés ont été identifiés et s'en est suivi une succession de filtres pour restreindre la cible : exclusion des assurés ne bénéficiant pas d'un droit personnel au régime général, exclusion des assurés ayant déposé une demande de réversion, exclusion des assurés ayant eu un rejet ou une suspension.

Un appariement avec l'EIRR est réalisé afin de récupérer l'ensemble des pensions de retraite connues et construire un indicateur afin de regarder si l'assuré bénéficie de la pension de réversion à la complémentaire. Les assurés dont l'ensemble des ressources connues sont supérieures au plafond sont alors exclus.

TABLEAU 2. Nombre d'assurés dans les listes et types d'opérations menées dans les caisses

Caisse	Nombre d'assurés dans la liste	Nombre de conjoints	Nombre d'ex-conjoints
Bordeaux	433	288	145
Clermont-Ferrand	240	178	62
Dijon	462	353	109
Lille	1 902	1 587	315
Limoges	272	158	114
Lyon	610	394	216
Marseille	2 020	1 681	339
Montpellier	804	689	115
Nancy	361	251	110
Nantes	510	421	89
Orléans	547	444	103
Paris	872	630	242
Rennes	562	479	83
Rouen	764	639	125
Strasbourg	481	302	179
Toulouse	450	335	115
Guadeloupe	133	121	12
Martinique	173	160	13
Guyane	15	14	1
Réunion	174	157	17
Ensemble	11 785	9 281	2 504

Source : SNSP, EIRR au 31-12-2023.

Les listes sont transmises aux caisses désireuses de les recevoir. Bien que des objectifs annuels soient définis dans le cadre de la démarche RADAR, notre objectif n'est pas d'imposer aux caisses de travailler à partir de nos listes mais d'instaurer un partenariat durable et de confiance.

Après réception de leur liste, les caisses choisissent quel type d'opération elles souhaitent mener et la phase d'aller-vers peut commencer.

Ce sont trois modes de contact qui sont couramment pratiqués : les campagnes d'appels sortants, les campagnes courrier et les campagnes mailing. Le tableau 3 détaille le ou les canaux de contact choisis par les caisses. Seules sont inscrites les informations pour les caisses nous ayant transmis des données individuelles permettant l'analyse de leurs campagnes.

Dans la suite de l'analyse, seules ces données seront incorporées au bilan.

TABLEAU 3. Type d'opérations menées dans les caisses en 2024

Caisse	Nombre d'assurés dans la liste	Type de contact		
		Téléphone	Mailing	Publipostage
Bordeaux	433			
Clermont-Ferrand	240			
Dijon	462	X		
Lille	1 902	X		
Limoges	272	X		
Lyon	610			X
Marseille	2 020			
Montpellier	804	X		
Nancy	361	X		
Nantes	510			
Orléans	547			X
Paris	872			X
Rennes	562	X	X	X
Rouen	764			
Strasbourg	481	X		
Toulouse	450		X	
Guadeloupe	133			
Martinique	173			
Guyane	15			
Réunion	174			

Source : SNSP, EIRR au 31-12-2023.

Note : Les types de contact indiqués sont ceux des caisses pour lesquelles nous avons eu un retour des actions effectuées.

4. OPERATIONS MISES EN OEUVRE EN 2024

4.1 CAMPAGNES PHONING

Actions et qualifications des listes

Pour lancer des campagnes d'actions de lutte contre le non-recours, le phoning est le mode de contact privilégié pour plusieurs raisons. D'une part, compte tenu du profil des assurés contactés, il apparaît essentiel d'instituer une relation de confiance (l'assuré a perdu son conjoint, bien que le décès ait eu lieu plusieurs années auparavant, raviver le souvenir du deuil peut être compliqué). D'autre part, compte tenu de ce type de campagne, où il faut inciter et accompagner un assuré dans une démarche administrative qui peut sembler fastidieuse, une conversation téléphonique semble être le moyen le plus adapté de répondre à l'ensemble de ses interrogations. En revanche, le coût humain de ces opérations est important et certaines caisses, au regard de leurs problématiques de production, ne peuvent pas toujours, même si elles le souhaiteraient, réaliser ces actions.

En 2024, 7 caisses ont ainsi choisi, exclusivement ou avec un autre mode de contact, de lancer des opérations phoning.

TABLEAU 4. Caisses ayant opéré des actions phoning et nombre de contacts

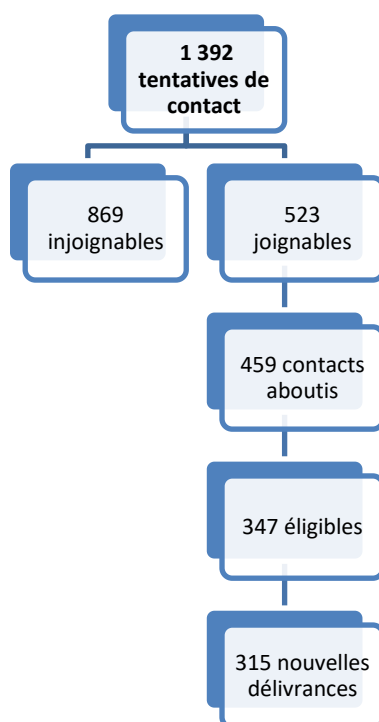
Caisse	Nombre de contacts
Dijon	173
Lille	560
Limoges	65
Montpellier	348
Nancy	79
Rennes	76
Strasbourg	91
Ensemble	1 392

Source : Fichiers Forms remplis par les caisses.

Note : Le nombre de contacts correspond au nombre effectifs de tentatives d'appels (y compris les injoignables).

Après réception des listes, les caisses examinent les dossiers pour évaluer leur qualité opérationnelle dans le cadre des actions. Si nécessaire, elles appliquent des filtres de sélection complémentaires afin de mieux correspondre à leur capacité de traitement, réduisant ainsi marginalement le nombre de personnes à contacter. Certains dossiers sont supprimés après une étude approfondie en raison de ressources supérieures au seuil. De plus, les listes sont actualisées juste avant le lancement des actions pour retirer les assurés décédés depuis l'extraction ou ceux ayant fait valoir leur droit depuis cette date.

Schéma de répartition des assurés contactés²⁰



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.

Le cas complexe²¹ des assurés décédés ayant plus d'un conjoint²² survivant identifié dans les bases statistiques est différemment traité selon les caisses : certaines décident de traiter l'ensemble des conjoints survivants présents dans la liste, d'autres ne ciblent que le « dernier » conjoint.

Le choix du phoning a conduit à se restreindre aux assurés pour lesquels un numéro de téléphone est disponible. 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 : 75,3 ans contre 82,8 ans.

²⁰ Assurés appelés par la CARSAT

²¹ Le traitement ou non des ex-conjoints est sujet à débat. Contacter un ex-conjoint divorcé depuis des années avec l'assuré décédé peut être délicat. 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 pu informer le survivant du décès de son ex-conjoint, alors que celui-ci ne souhaitait pas nécessairement avoir cette information. Néanmoins, s'agissant d'actions de lutte contre le non-recours, ces assurés ont les mêmes droits à l'information : ils sont donc inclus dans les listings et nous laissons leur traitement ou non à l'appréciation de chaque caisse.

²² Dans le SNSP

Après applications de ces divers filtres, il y eut au total 1 392 tentatives de contact téléphoniques²³.

40 % de ces tentatives ont abouti à un contact avec un assuré ou un tiers, tandis que 60 % des appels sont restés infructueux. En effet, les numéros fournis peuvent ne plus être valables en 2024, ou les personnes peuvent être injoignables à ce numéro, soit parce qu'elles sont absentes, soit parce qu'elles ne souhaitent pas répondre pour diverses raisons (santé, crainte de démarchage, etc.).

En cas de réponse, l'entretien téléphonique est alors 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 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 : on parle de contact abouti lorsque l'assuré souhaite poursuivre l'échange sur la pension de réversion. Seuls 12 % des assurés ayant répondu au téléphone n'ont pas souhaité poursuivre la conversation à propos de leur potentiel droit à la pension de réversion.

Parmi les assurés ayant accepté l'échange téléphonique, 9 sur 10 seraient effectivement en non-recours et 90 % d'entre eux indiquent vouloir poursuivre les démarches

85 % des assurés pour lesquels l'échange complet a eu lieu²⁴ sont, après étude de leur dossier lors de l'entretien téléphonique, éligibles à la pension de réversion. 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 assurés qui l'acceptaient, l'échange téléphonique durait en moyenne 10 minutes.

L'éligibilité de l'assuré selon les critères d'attribution de la pension de réversion est vérifiée par le technicien : parmi les contacts aboutis, près de 9 assurés sur 10 seraient éligibles au droit. Enfin, plusieurs modalités sont proposées à l'assuré pour qu'il puisse faire valoir son droit : un rendez-vous, une délivrance postale du dossier... Sinon, l'assuré peut indiquer vouloir faire les démarches en ligne, seul, ou accompagné d'un proche. Parmi les éligibles, 88 % indiquent vouloir donner suite.

²³ Lors des appels des caisses, l'appel s'affiche généralement comme numéro masqué.

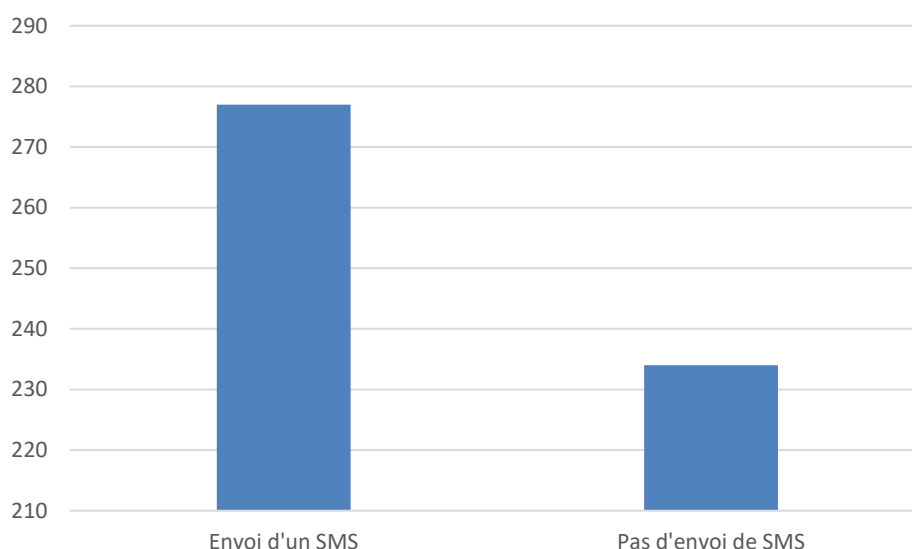
²⁴ On parle de contact abouti lorsque la communication a pu se faire avec l'assuré et qu'il accepte de parler de pension de réversion. Lorsque l'assuré a répondu mais n'a pas souhaité poursuivre la conversation on parle de contact non-abouti.

L'impact du SMS en amont

Toutes les caisses ayant opéré des actions phoning ont employé un processus de contact par SMS en amont de l'appel téléphonique pour certains de leurs assurés. 46 % des appels ont été appuyés par l'envoi d'un SMS en amont.

Il a déjà été démontré que l'envoi d'un SMS pouvait avoir un impact positif sur le taux de réponse des assurés et cela se vérifie : le nombre d'appels aboutis est plus élevé s'il y a eu un SMS envoyé en amont, il est en effet 1,2 fois plus élevé.

GRAPHIQUE 4 : Nombre d'appels aboutis 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.

L'appel a 1,6 fois plus de chance²⁵ d'aboutir s'il y a eu envoi d'un SMS en amont.

Les motifs de non-recours

Le recueil des motifs de non-recours permet de mieux comprendre les situations, et donc de mieux les éviter²⁶.

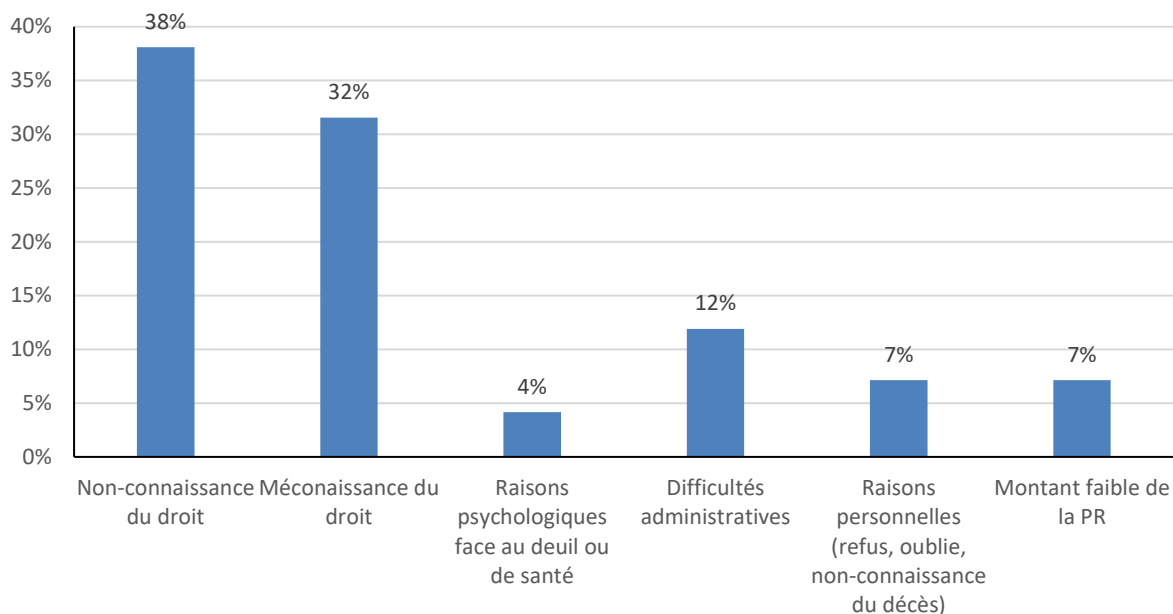
Le motif de non-recours a été recueilli par téléphone auprès des assurés ayant accepté l'échange téléphonique et pour lesquels l'échange confirme a priori l'égibilité²⁷. Un seul motif pouvait être renseigné.

²⁵ Résultats obtenus via une régression logistique (voir annexe).

²⁶ 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 »](#)).

²⁷ 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

GRAPHIQUE 5. 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.

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 : 38 % 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 4 % 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 12 % des assurés, la difficulté liée à la complétude du dossier est le frein au dépôt du droit.
- 7 % n'ont pas déposé pour des raisons personnelles. Ces raisons peuvent être d'ordre multiples : le refus de l'assuré, l'oublie ou la non-connaissance du décès de l'ex-conjoint qui rend impossible le dépôt du droit.

/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.

- Enfin, le dernier groupe de motif de non-recours est celui du refus de l'assuré à cause du montant présumé faible de la pension de 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 réversion²⁸, ou dans le cadre de travaux menés par la DSPR sur le non-recours à l'Aspa²⁹ ou le non-recours au droit propre du régime général par les retraités de la SNCF³⁰. C'est également le premier motif mis en avant pour les prestations sociales selon la Drees³¹. 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.

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 de travaux menés par la Carsat Alsace-Moselle avec une équipe en sciences comportementales et psychologie sociale³². Ces travaux mettaient également en évidence les freins liés au coût anticipé de la démarche au regard de son bénéfice attendu³³.

²⁸ 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.

²⁹ Cf. [Retraite et Société, n°87 – Le non-recours des personnes âgées aux droits et aux services](#).

³⁰ 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](#)).

³¹ 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

³² NFétudes, fondée par Nicolas Fieulaine, docteur et chercheur en psychologie sociale. (Cf. [Documentation\Etude Strasbourg](#)).

³³ 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).

Parmi les personnes éligibles, certains assurés témoignent toujours de leur refus à l'ouverture de ce droit à l'issue de l'échange³⁴. Cette situation se montre néanmoins marginale à l'issue de l'échange et est certainement plus fréquemment une raison du refus d'emblée d'aborder le sujet de la réversion en cas de contact (sans que cela ait pu être mesuré).

Taux d'attribution suite aux campagnes phoning

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 réversion³⁵.

TABLEAU 5. Répartition des modalités de délivrance de dossier selon les déclarations des assurés.

	Ensemble
Délivrance postale ou mail³⁶	69 %
RDV³⁷	5 %
DREVL³⁸	10 %
Téléchargement dossier	7 %
Démarches seul ou avec un proche	5 %
Refus	8 %

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 fait pas 100 % car un même assuré a pu faire savoir vouloir recourir à la DREVL mais également recevoir un envoi papier.

Ces éléments étant déclaratifs, il convient de vérifier quantitativement si ces démarches ont été initiées et abouties.

Au 28 février 2025, parmi les 315 assurés ayant indiqué souhaité faire valoir leur droit, 24 % perçoivent leur pension de réversion. Ces taux d'attribution varient selon les caisses.

³⁴ 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).

³⁵ 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. Plusieurs réponses peuvent être possibles.

³⁶ Y compris via allodoc.

³⁷ Certaines caisses proposent des rendez-vous à domicile.

³⁸ Demande de réversion en ligne

Nous ne disposons pas assez d'éléments pour expliquer ces chiffres différents selon les caisses, néanmoins, l'expérience³⁹ de certaines caisses pratiquant ce type d'action depuis longtemps peut être un premier élément de réponse.

TABLEAU 6. Taux d'attribution par caisses au 28 février 2025.

Caisse	Taux pour les assurés avec contacts aboutis et éligibles
Dijon	35 %
Lille	15 %
Limoges	18 %
Montpellier	14 %
Nancy	27 %
Rennes	12 %
Strasbourg	11 %

Source : SNSP au 28 février 2025

Champ : Assurés figurant sur les fichiers Forms remplis par les caisses

L'écart entre l'intention exprimée des assurés de déposer un dossier et les réels dépôts peut sembler important, au regard notamment du coût humain pour mener ces actions de contact. Cela souligne la complexité de ces travaux et la difficulté rencontrée par les caisses quant à l'accompagnement des assurés dans leurs démarches.

Non éligibilité des assurés contactés

Les campagnes phoning permettent de récolter un certain nombre d'informations. Outre les motifs de non-recours déjà exposés, la conversation avec un assuré qui serait à l'issue de l'entretien non-éligible permet de connaître la raison de cette non-éligibilité. Parmi les motifs renseignés, la principale cause de non-éligibilité est sans surprise les ressources supérieures au plafond. Les pensions perçues au titre des régimes spéciaux ou étrangers sont notamment la source de nombreuses exclusions pour dépassement de ressources.

4.2 CAMPAGNES PUBLIPOSTAGE

Peu de caisses ont opéré des actions de publipostage dans le cadre de la lutte contre le non-recours à la pension de réversion. Ces dernières ont par ailleurs eu des réflexions de sélection très différentes :

- Lyon a conservé tous ceux disposant d'une adresse mail.
- Orléans a exclu tous les ex-conjoints.
- Paris a choisi une cible très restreinte sur la base de plusieurs critères : non assujettis csg et crds, non bénéficiaires aspa, résidant en Ile de France.
- Rennes a envoyé un courrier à l'ensemble des assurés qu'ils avaient au préalable contactés par mail et qui n'avaient pas donné suite.

³⁹ La caisse de Dijon par exemple qui affiche un bon taux d'attribution est l'une caisse pionnière dans ce type d'action et dans l'utilisation associée du Forms.

Si les caisses ayant préféré les actions courrier sont moins nombreuses que celles ayant opté pour les opérations phoning, le nombre d'assurés contactés par ce mode de contact est en revanche élevé avec près de 1 400 courriers envoyés.

TABLEAU 7. Caisses ayant opéré des actions publipostage et nombre d'assurés concernés

Caisse	Nombre de contacts	Exclusions ⁴⁰
Lyon	536	
Orléans	373	
Paris	76	3
Rennes	443	34
Ensemble	1 428	37

Source : Données récupérées via les fichiers individuels transmis par les caisses.

Au 31 janvier 2025, 166 pensions de réversion étaient versées aux assurés contactés par ces campagnes publipostage. Cela représente un taux d'attribution de 12 %.

4.3 CAMPAGNE MAILING

Le mode de contact le moins plebiscité est le mailing bien que 651 assurés aient été contactés par ce canal.

TABLEAU 8. Caisses ayant opéré des actions mailing et nombre d'assurés concernés

Caisse	Nombre de contacts
Rennes	247 + 228 relances
Toulouse	404
Ensemble	879

Source : Données récupérées via les fichiers individuels transmis par les caisses.

Parmi l'ensemble des assurés contactés par mail, le taux d'attribution s'élève à 14 %. Ce taux est à nuancer car il correspond à l'ensemble des assurés contactés par mail, or la carsat de Rennes a accompagné sa campagne mailing de relances multiples, qu'elle soit publipostage ou phoning. Il est compliqué d'affirmer que le mailing, lorsqu'il a été accompagné d'autres modes de contact, est le déclencheur du dépôt.

Si l'on se tient aux seuls assurés contactés uniquement par mail, le taux d'attribution est alors de 10 %.

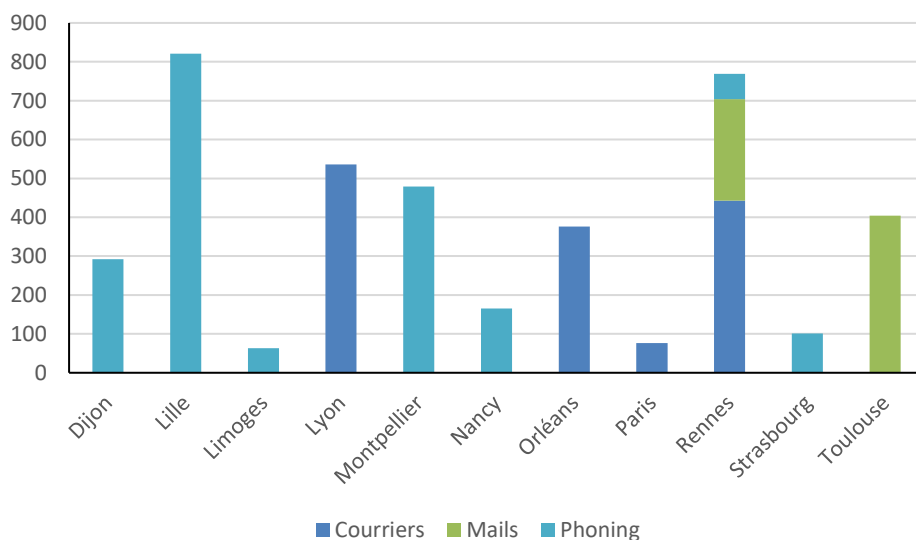
⁴⁰ Les caisses communiquent parfois des informations supplémentaires sur les assurés contactés : s'ils sont décédés au cours de l'action, si le courrier ne leur est pas parvenu ou encore si ils ont indiqué un refus. Ces informations figurent dans la colonne Exclusions lorsque nous les disposons.

5. ENSEMBLE DES RESULTATS

Ensemble des contacts et des attributions

11 785 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, 3 775 assurés ont été contactés par les caisses ayant travaillé avec nos listes et plus de 4 300 contacts ont été faits.

GRAPHIQUE 6. Types de contacts par caisses.



Source : Données récupérées via les fichiers individuels transmis par les caisses.

Alors que parmi ces assurés contactés, plus de 800 demandes de réversion ont été déposées, ce sont 424 pensions qui sont effectivement servies au 28 février 2025.

TABLEAU 9. Taux d'attribution par caisses au 28 février 2025.

Caisse	Taux sur l'ensemble des contacts
Dijon	30 %
Lille	7%
Limoges	14%
Lyon	12%
Montpellier	11%
Nancy	19%
Orléans	15%
Paris	13%
Rennes	11%
Strasbourg	11%
Toulouse	8%

Source : SNSP au 28 février 2025

Champ : Assurés figurant sur les fichiers Forms remplis par les caisses et les fichiers de collectes individuels transmis.

Néanmoins, on peut aussi étudier les attributions pour l'ensemble des assurés, c'est-à-dire y compris ceux qui ont été contactés mais pour lesquels nous n'avons pas de données individuelles et ceux qui n'ont pas été contactés et qui auraient spontanément fait valoir leur droit. Le nombre total de nouvelles pensions de réversion s'élève au 28 février 2025 à 1 670 soit 14 % de l'ensemble de la liste.

Taux d'attribution par mode de contact

Le mode de contact le plus efficace est le phoning avec un taux d'attribution de près de plus de 24 % sur les assurés contactés et déterminés éligibles. Viennent ensuite les campagnes publipostage avec 12 % de taux d'attribution et les campagnes mailing⁴¹ avec 10%. Les opérations publipostage et plus encore mailing nécessitent un coût humain bien plus faible que les campagnes d'appels sortants et, en ce sens, présentent des taux de concrétisation très satisfaisants.

Montants de pensions servis

Ces nouveaux bénéficiaires de la pension de réversion perçoivent en moyenne 323,41 € euros par mois. La part de la pension de réversion nouvellement perçue sur l'ensemble de leur prestation retraite représente en moyenne 33 %. Les femmes nouvellement bénéficiaires perçoivent 341,13 € en moyenne, pour les hommes le montant moyen est de 264,95 €.

Cas des ex-conjoints

Au régime général, comme il l'a été rappelé à plusieurs reprises, les ex-conjoints des assurés décédés, même remariés, peuvent aussi prétendre à la réversion. La question de traiter ou non ces assurés est laissée à l'appréciation de chaque caisse.

Sur les 10 caisses ayant opéré des actions à partir de nos listes, et qui nous ont fait parvenir des données individuelles, seules 3 ont choisi d'exclure le cas des ex-conjoints. Il s'agit des caisses de Dijon, Orléans et Paris.

13 % des pensions de réversion attribuées aux assurés figurant dans la liste l'ont été à des ex-conjoints.

Profil des non-recourants nouvellement bénéficiaires de la pension de réversion

Au sein de la liste initiale, 7 assurés sur 10 sont des femmes, ce qui en fait une population majoritairement féminine. Agés en moyenne de 77 ans, seuls 11 % de ces assurés sont bénéficiaires de la pension de réversion à l'agirc-arrco.

⁴¹ On considère ici les assurés ayant fait l'objet uniquement de campagne mailing.

Pour 30 % des assurés de la liste, le conjoint décédé avait justifié moins de 60 trimestres au régime général, seuil nécessaire pour bénéficier du montant minimum. Ainsi, on peut avancer plusieurs hypothèses :

- La carrière du conjoint décédé ayant été courte au régime général, il se peut que le conjoint survivant n'ait pas les connaissances suffisantes pour faire valoir ce droit. Cela peut par ailleurs être corroboré par les motifs de non-dépôt recueillis lors des opérations phoning.
- Il est également possible que le conjoint survivant n'est pas forcément eu connaissance de cette partie de la carrière de son conjoint.
- Enfin, le conjoint survivant a pu estimer, au vu de la courte durée de la carrière au régime général, que le coût des démarches engendrées serait lourd par rapport au bénéfice final obtenu.

Les caractéristiques des assurés qui étaient en non-recours et qui perçoivent à présent la pension de réversion sont analogues à celles de l'ensemble des assurés de la liste. La proportion de femmes nouvellement bénéficiaires y est un peu plus élevée de même que la proportion de bénéficiaires de la réversion à la complémentaire.

6. ANNEXES

6.1 PREMIÈRE EXPÉRIMENTATION EN 2023

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 ciblages 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.

Une première expérimentation est menée à l'été 2023 avec la collaboration de trois caisses régionales volontaires : 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 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 :

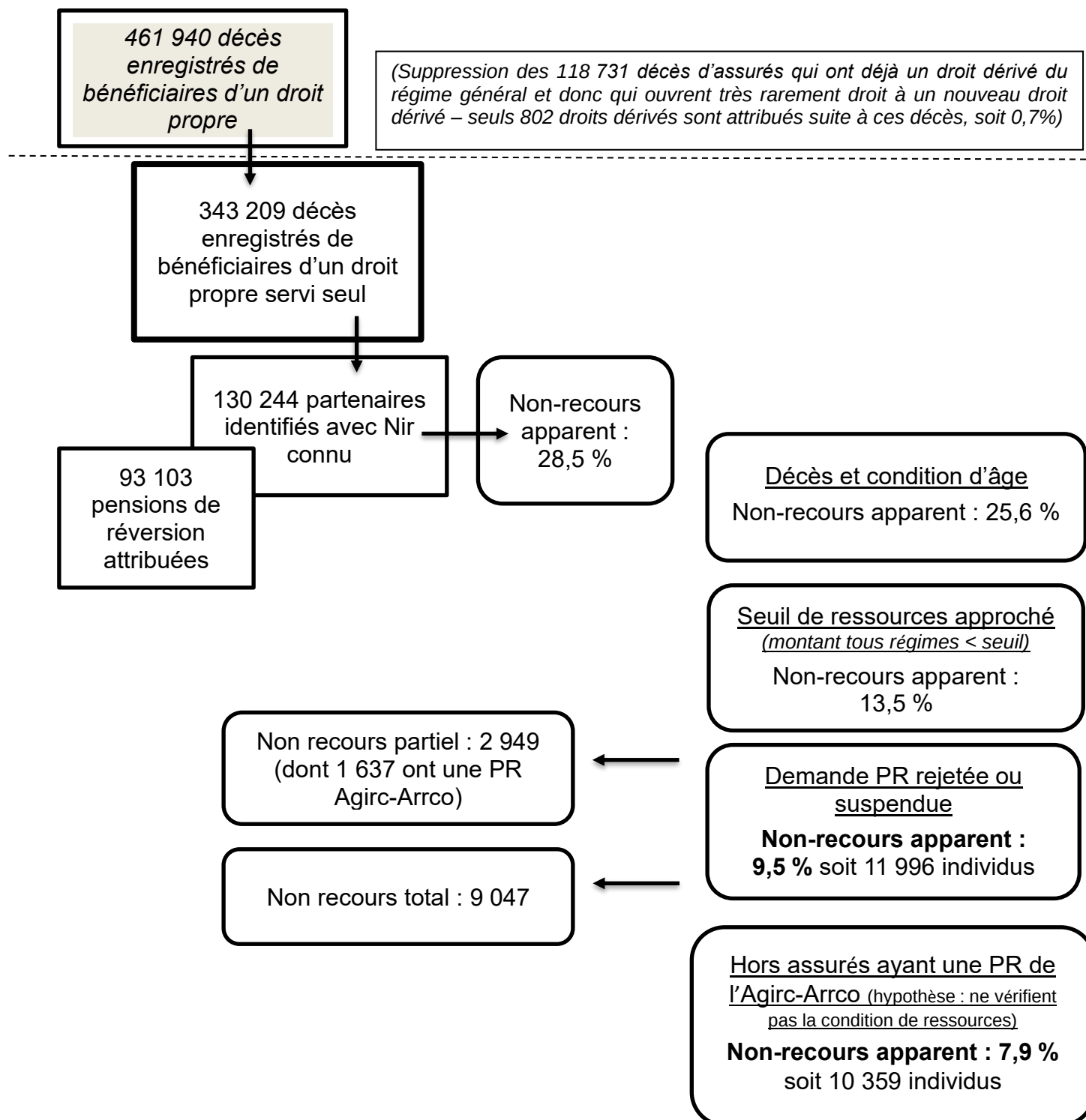
- *Valider la qualité des listes mise à disposition pour des actions de lutte contre le non-recours.* L'expérimentation confirme que ces listes, élaborées à partir des données connues de l'Assurance retraite (pouvant donc être partielles ou anciennes), permettent de cibler efficacement des non-recourants, 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.

Les bons résultats tant qualitatifs que quantitatifs ont permis d'élargir ces actions à l'ensemble des caisses et de proposer dès 2024 des listes pour des actions de lutte contre le non-recours nationales. Le processus de ces actions sera détaillé ci-après.

6.2 MÉTHODOLOGIE DE CIBLAGE

SCHEMA D'IDENTIFICATION ET CRITERES DE SELECTION



La méthodologie de ciblage présentée ci-dessus est celle employée pour l'étude expérimentale et reprise pour la production des listes en 2024. Les estimations 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%.

6.3 ANALYSES DES RESULTATS STATISTIQUES

Récolte et traitement des données

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.

Concernant la récolte de données issues des opérations mailing ou publipostage, un fichier de suivi individuel est demandé aux caisses afin de prendre connaissance des assurés qui ont été contactés. Ce fichier peut être plus ou moins détaillé selon les caisses : certaines indiquent par exemple lorsqu'il y a des retours NPAI pour les courriers.

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.

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 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, le fait de bénéficier d'un droit dérivé à la complémentaire.

Régression logistique sur le fait qu'un contact téléphonique aboutisse

Ref = Le contact n'est pas abouti	Odds-Ratio
Sexe Hommes <i>Femmes</i>	0,899* Ref.
SMS en amont Non <i>Oui</i>	Ref. 1,566***
Droit dérivé à l'Agirc Arrco Non <i>Oui</i>	Ref. 1,018

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 1,6 fois supérieure relativement à un non envoi de sms.

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 les suivantes: le sexe, l'envoi d'un SMS en amont, la présence d'un droit dérivé à la complémentaire.

Tout d'abord, pour la variable sexe, il apparaît que la probabilité que le contact aboutisse est 0,9 fois inférieure pour les hommes. Néanmoins, ce ratio est très proche de 1 et est peu significatif.

On contrôle ensuite l'effet du sms égréné, 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 1,6 points.

Enfin, on analyse si la présence ou non d'un droit dérivé à l'agirc arrco peut influencer le taux de contact abouti. Avec un odds-ratio de 1,02 il apparaît que cette variable n'est pas significative et n'a pas d'impact sur notre objet d'étude.

6.4 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 (nom de naissance) :
 Son nom d'usage (facultatif et s'il y a lieu ; ex : nom du ou de la conjointe) :
 Ses prénoms (soulignez le prénom usuel) :
 Sa date de naissance _____
 Sa nationalité :
 Commune de naissance :
 (indiquez l'arrondissement pour Paris, Lyon, Marseille)
 Département de naissance : Date de naissance :

Pension de réversion