

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES  
Séance plénière du 21 mars 2012 à 9h30  
« Droit à l'information en matière de retraite »

<b>Document N°2</b>
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

## **Bilan des cinq premières années de campagne**

*GIP Info Retraite*



## LA MISE EN ŒUVRE DU DROIT A L'INFORMATION : BILAN DES CINQ PREMIERES ANNEES DE CAMPAGNE

La première campagne d'envoi aux assurés de documents, au titre du droit à l'information sur la retraite créé par la loi du 21 août 2003, a eu lieu en 2007. Quatre autres campagnes ont eu lieu depuis, avec à chaque fois la préoccupation d'améliorer les résultats de la campagne précédente.

Au terme de cinq années, un bilan peut être tiré, au moment où les organismes de retraite s'appêtent à proposer aux assurés les 3 nouveaux services créés par la loi du 9 novembre 2010, qui renforcent et complètent le droit à l'information initial.

### 1. De 2007 à 2011 : une montée en charge progressive prévue par la loi de 2003 et les décrets d'application de 2006, impactée par les évolutions législatives et réglementaires

#### 1.1. Les documents du droit à l'information

La loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites comporte des dispositions totalement nouvelles qui instaurent un droit à l'information individuelle des assurés sur leur future retraite.

La loi prévoit l'envoi aux assurés de deux documents distincts :

- Un relevé de leurs droits connus dans l'ensemble des régimes de retraite légalement obligatoires, intitulé « relevé de situation individuelle » ;
- A partir d'un certain âge, une estimation du montant de leur retraite future, intitulée « estimation indicative globale ».

Le relevé de situation individuelle se compose de quatre éléments distincts :

- un courrier d'accompagnement, qui rappelle le principe du droit à l'information, expose le sommaire du document, en précise les limites, et indique les interlocuteurs que peut contacter l'assuré s'il a des questions sur le document ;
- une synthèse des droits connus, qui restitue à la fois le nombre de « trimestres » acquis dans les régimes de base et indique la durée d'assurance totale de l'assuré, et les droits qu'il s'est constitués dans les éventuels régimes complémentaires dont il a pu dépendre ;
- pour chaque régime dont il a dépendu au cours de sa carrière (tant régime de base que complémentaire), le détail de ses droits connus, période par période, avec la précision de l'employeur, de l'activité ou de la nature de la période validée, du revenu perçu et des trimestres ou points acquis au cours de cette période ; en outre, les coordonnées du régime permettent à l'assuré de contacter celui-ci s'il a besoin de renseignements complémentaires ou souhaite faire effectuer une rectification ;
- un imprimé qui explique l'organisation et les principes de fonctionnement du système de retraite en France.

L'estimation indicative globale comporte les mêmes éléments que le relevé de situation individuelle, auxquels s'ajoute une estimation des droits à retraite futurs.

Cette estimation distingue plusieurs âges : l'estimation portait initialement sur les droits à 60 ans, 61, 62, 63, 64 et 65 ans. La loi du 9 novembre 2010 a reculé l'âge légal de départ à la retraite. En conséquence, pour la campagne 2011, les âges sur lesquels porte l'estimation ont été reculés d'autant, par exemple de 61 ans et 4 mois à 66 ans et 4 mois pour les assurés nés en 1954.

Pour chacun de ces âges, l'assuré dispose d'une estimation de sa pension future pour tous les régimes où il a acquis des droits. Il peut donc prendre connaissance des montants et des conséquences des éventuelles décote ou surcote qui pourraient être appliquées à sa pension.

## **1.2. Une extension progressive des envois, impactée par les évolutions juridiques**

### **1.2.1. L'envoi progressif aux assurés âgés de 35 à 60 ans**

Les textes réglementaires précisent la périodicité d'envoi des documents, les âges des bénéficiaires et la période de montée en charge du dispositif.

Les envois ont commencé en 2007. De 2007 à 2011, le nombre de documents a progressivement augmenté pour se rapprocher de la situation cible.

A compter de 2010, le relevé de situation individuelle a été adressé aux personnes de trente-cinq ans, puis tous les cinq ans jusqu'à l'âge de cinquante ans.

A compter de 2011, l'estimation indicative globale a concerné les personnes de cinquante-cinq ans, puis celles de 60 ans.

### **1.2.2. L'extension progressive à des catégories non comprises dans les premiers envois**

En 2011, des estimations ont été envoyées pour la première fois aux assurés âgés de 60 ans et aux assurés ayant déjà liquidé une partie de leurs retraites.

### **1.2.3. L'impact des évolutions législatives et réglementaires**

**La montée en charge programmée du droit à l'information a été affectée par la réforme des retraites de 2010.**

En cours d'année, il est apparu que cette réforme pourrait avoir pour conséquence de modifier les âges minimum de départ en retraite pour les deux générations concernées en 2010 par les envois d'estimations indicatives globales, les assurés nés en 1954 et en 1955. L'envoi des documents conçus avant la réforme aurait pu induire en erreur les assurés, en leur indiquant un âge possible de départ en retraite à 60 ans, alors que dans le même temps la loi aurait repoussé de plusieurs mois cet âge. Dans ces conditions, le Conseil d'administration du GIP Info Retraite a décidé, avec l'aval des Pouvoirs publics, de décaler l'envoi des estimations indicatives globales, pour les assurés nés en 1954 et en 1955, de 2010 à 2011 et de leur adresser un relevé individuel de situation en 2010.

**L'allongement de la durée d'assurance pour les assurés nés en 1955 et en 1956, introduit par un décret du 2 août 2011, a également impacté la campagne 2011.**

Un décret du 2 août 2011 a fixé à 166 trimestres la durée d'assurance nécessaire pour obtenir une retraite à taux plein, pour les assurés ayant 56 ans dans l'année, c'est-à-dire nés en 1955. Les Pouvoirs publics ont considéré que les dispositions du décret devaient être prises en compte dans les informations diffusées aux assurés au cours de la campagne 2011 du droit à

l'information. Or les tableaux des EIG avaient été élaborés par le Gip et par les organismes en se fondant sur une durée de 165 trimestres pour les générations nées en 1955 et 1956.

Dans ces conditions, un travail important de réaménagement du calendrier de la campagne et de planification des travaux à conduire par les opérateurs du Gip et les organismes de retraite a été mené. Pour l'essentiel, il a consisté à reporter en fin de campagne l'envoi des documents destinés aux assurés nés en 1955 et en 1956, afin de permettre la réalisation des opérations supplémentaires que cette modification a entraînées.

**Enfin, le plan d'équilibre des finances publiques décidé en fin d'année 2011** et traduit dans la loi de financement de la Sécurité Sociale n'a pas eu de conséquences sur la fabrication des documents du droit à l'information. En revanche, les estimations communiquées aux assurés nés en 1954 et en 1955 n'indiquent pas les effets du plan d'équilibre sur l'âge légal de départ des assurés concernés.

### **1.3. Les assurés destinataires des documents, de 2007 à 2011.**

Du fait de la montée en charge initialement programmée et de la réforme de 2010, les documents du droit à l'information ont été envoyés selon le calendrier suivant :

#### **Campagne 2007 :**

Envoi des relevés de situation individuelle aux assurés nés en 1957 (50 ans) ;  
Envoi des estimations indicatives globales aux assurés nés en 1949 (58 ans).

#### **Campagne 2008 :**

Envoi des relevés de situation individuelle aux assurés nés en 1958 et en 1963 (45 et 50 ans) ;  
Envoi des estimations indicatives globales aux assurés nés en 1950 et en 1951 (57 et 58 ans).

#### **Campagne 2009 :**

Envoi des relevés de situation individuelle aux assurés nés en 1959, 1964 et 1969 (40, 45 et 50 ans) ;  
Envoi des estimations indicatives globales aux assurés nés en 1952 et 1953 (56 et 57 ans).

#### **Campagne 2010 :**

Envoi des relevés de situation individuelle aux assurés nés en 1960, 1965, 1970 et 1975 (35, 40, 45 et 50 ans) ;  
Envoi des estimations indicatives globales aux assurés nés en 1954 et 1955 (55 et 56 ans).

#### **Campagne 2011 :**

Envoi des relevés de situation individuelle aux assurés nés en 1961, 1966, 1971 et 1976 (35, 40, 45 et 50 ans) ;  
Envoi des estimations indicatives globales aux assurés nés en 1951, 1954, 1955 et 1956 (55, 56, 57 et 60 ans).

C'est au total plusieurs millions de documents qui ont été envoyés chaque année. L'année 2011 a cumulé les difficultés : le Gip et les organismes de retraite ont dû faire face à l'envoi d'un nombre record de documents, puisque les deux générations 1954 et 1955 ont été rajoutées aux générations initialement destinataires, à l'extension aux personnes de 60 ans et aux assurés ayant liquidé une partie de leur pension, mais également à l'allongement de la durée d'assurance pour les assurés nés en 1955 et en 1956. Ces difficultés expliquent la dégradation partielle des résultats enregistrés en 2011, qui rompt une dynamique antérieure constante d'amélioration.

## 2. Le bilan de cinq années de campagne, de 2007 à 2011

### 2.1. Les dispositifs d'observation mis en place

Pour optimiser et tirer les enseignements des campagnes, trois dispositifs d'observation ont été mis en place et systématiquement reconduits, de 2007 à 2011.

Un tableau de bord a été constitué pour mesurer combien parmi les assurés concernés ont effectivement reçu un document et combien parmi les assurés ayant reçu un document ont reçu un document dégradé ou incomplet.

Ce tableau de bord est le produit phare d'un dispositif statistique utilisé aussi pour des analyses précises des échanges de données, à des fins de suivi et de maintenance.

Des statistiques ont également été établies à partir des fiches enregistrées au cours de la campagne dans les organismes, à l'occasion des appels des assurés. Les principaux motifs d'appels ont en particulier été recensés : adresse erronée, erreur d'identité de contact, incompréhension de la synthèse de l'estimation indicative globale, incompréhension de la synthèse du relevé individuel de situation, incompréhension des feuillets des régimes, désaccord avec la synthèse de l'estimation indicative globale, désaccord avec la synthèse du relevé individuel de situation, désaccord avec les feuillets des régimes.

Enfin, un prestataire de services a été sélectionné pour mener des enquêtes auprès des assurés bénéficiaires de chaque campagne du droit à l'information.

Les trois enquêtes effectuées chaque année ont eu pour objectifs de :

- mesurer le comportement et le degré de satisfaction des assurés suite à la réception du document ;
- mesurer le degré de satisfaction des assurés suite à une prise de contact avec un organisme de retraite ;
- tester la compréhension fine du document et de ses différents éléments ; identifier les pistes d'optimisation.

En 2009, la troisième enquête a été abandonnée au motif que les documents paraissaient stabilisés.

Pour les deux premières enquêtes, le prestataire a contacté chaque année deux panels de 1 500 assurés, par téléphone.

Les interrogations ont eu lieu en octobre, novembre et décembre, au plus près de l'envoi des documents, pour la première enquête et un mois après qu'ils ont appelé leur organisme pour la deuxième enquête.

### 2.2. Les objectifs poursuivis lors de chaque campagne d'envoi des documents

Pour chaque campagne, les organismes de retraite regroupés au sein du Gip ont poursuivi trois objectifs :

- toucher tous les assurés éligibles, c'est-à-dire tous les assurés pour lesquels les textes juridiques indiquent qu'ils devaient recevoir un document du droit à l'information entre 2007 et 2011 ;

- leur envoyer des documents complets, c'est-à-dire des documents comprenant l'intégralité des données issues des organismes de retraite auxquels ils ont été rattachés au cours de leur carrière ;
- obtenir un taux de satisfaction élevé. Il s'agit avec cet objectif de vérifier que le droit à l'information répond bien à un besoin des assurés et que les documents reçus sont considérés comme utiles.

### 2.3. Les résultats obtenus

Pendant cette période de cinq années, les résultats se sont améliorés jusqu'à l'année 2010 incluse pour les deux premiers objectifs. Pour les raisons évoquées précédemment, une détérioration conjoncturelle est apparue en 2011.

La satisfaction des assurés s'est maintenue à un niveau élevé.

#### 2.3.1. Le pourcentage d'assurés éligibles au droit à l'information ayant effectivement reçu un document a régulièrement augmenté de 2007 à 2010, et légèrement décro en 2011.

De 2007 à 2010, le pourcentage d'assurés éligibles au droit à l'information ayant effectivement reçu un document a progressé de dix points, passant de 82,60 % en 2007 à 92,80 % en 2010. L'amélioration a découlé de deux causes principales. D'une part, il a été mis fin à la rétention par prudence d'un certain nombre de dossiers et, d'autre part, le nombre de dossiers sans adresse a fortement diminué.

En 2007, il avait en effet été décidé de retenir les dossiers pour lesquels le régime de base ou le régime complémentaire figuraient seuls. Les documents ainsi retenus représentaient 8 % de l'effectif total. En 2008, ces dossiers n'ont plus été soustraits des envois, mais beaucoup n'ont pu être transmis, faute d'adresse, et le volume global des documents non transmis pour défaut d'adresse est passé de 5,3 % en 2007 à 8,48 %.

Des mesures ont alors été prises par les principaux organismes de retraite pour récupérer un nombre plus important d'adresses, qui ont porté leurs fruits lors des campagnes suivantes.

En 2011, la décroissance du pourcentage d'assurés éligibles au droit à l'information ayant effectivement reçu un document, de 92,8 % à 88,6 %, a eu plusieurs origines conjoncturelles :

- les assurés nés en 1951, destinataires d'une EIG, ont atteint l'âge légal de départ à la retraite dans l'année. Parmi eux, une partie non négligeable a liquidé ses droits en cours de collecte des données ou de composition des documents. Ceux-ci n'ont dès lors pas été adressés aux assurés en application des principes du droit à l'information. Ainsi, 29,1 % des courriers destinés aux assurés de 60 ans n'ont pas été transmis, soit que l'EIG n'ait pas été composée car tous les régimes ont répondu « liquidé », soit du fait de l'absence de données pour tous les régimes ;
- 3,4 % des EIG n'ont pas été composées pour une cause en lien avec la liquidation (liquidés partiels, liquidés auprès de tous les régimes ayant répondu). L'ajout de la catégorie des liquidés partiels, pour la première fois en 2011, a créé une complexité supplémentaire que le GIP et les organismes de retraite n'ont pas totalement maîtrisée ;
- du fait d'un incident technique limité à la campagne 2011, les chômeurs et les invalides des générations 55 et 56 n'ont en outre pas reçu d'EIG.

Au total, si l'on exclut les assurés de 60 ans, et le poids de l'incident technique relatif aux invalides et aux chômeurs, on atteint un taux de transmission des documents équivalent à 2010.

### **2.3.2. Les documents ont été plus souvent complets, de 2007 à 2010, avant une détérioration en 2011.**

Le nombre de documents incomplets, soit qu'un régime n'ait pu restituer les données qu'il détient et qu'il ait été placé dans la situation d'émettre un feuillet vide, soit que l'on n'ait pu calculer d'estimation indicative globale, a diminué, de 2007 à 2010.

La proportion de documents comportant au moins un feuillet vide est passée de 9,74 % en 2007 à 2,51 % en 2010. Deux causes principales expliquent la persistance de cette situation, quoique pour des populations réduites : la régularisation du compte ou l'existence d'un contentieux.

La part des personnes qui auraient du recevoir une estimation indicative globale, mais auxquelles il n'a pas été possible de communiquer des montants a également régulièrement décliné depuis 2007, passant de 21,73 % à 12,25 % en 2010, avant dégradation de la totalité des EIG pour cause de réforme.

En 2011, les documents adressés avec au moins un feuillet manquant et ceux avec une absence d'estimation des régimes complémentaires demeurent à des niveaux maîtrisés. Les documents envoyés avec une absence d'estimation totale continuent à diminuer pour atteindre un niveau historiquement faible de 9,6 %.

En revanche, la proportion de documents comportant au moins un feuillet vide est en très nette progression, à 7,3 %. La génération 1951 pèse à nouveau lourd, puisque presque la moitié des feuillets vides concerne des assurés de 60 ans.

### **2.3.3. La satisfaction des assurés est restée constante à un niveau élevé.**

L'enquête 2011 clôt un cycle de 5 années, au terme duquel des enseignements peuvent être tirés :

– la démarche d'envoi automatique des documents reste toujours autant appréciée. L'avis des assurés est aussi positif sur la présentation et la clarté que sur le degré de précision des documents eux-mêmes.

– néanmoins des axes d'amélioration se dégagent : d'une part, on décèle une alerte sur la complexité des documents pour une partie des assurés. D'autre part, et même si les procédures de contact donnent globalement satisfaction aux assurés, les personnes en attente d'un rappel ou d'un document sont dans une situation inconfortable qui génère de l'insatisfaction.

#### **Une démarche utile et appréciée**

Les enquêtes ont révélé que l'envoi de documents a été très apprécié. Les documents ont été lus et conservés. Ils sont faciles à comprendre, précis et clairs.

Les assurés ont été pleinement convaincus de l'utilité de la démarche et l'adhésion à l'envoi systématique de documents a été totale. Le taux de satisfaction est resté très élevé entre 2007 et 2011. 90 % des assurés ont déclaré en 2011 considérer la démarche utile et, parmi eux, 49 % « très utile ». Le pourcentage avait été identique en 2007.

Les plus jeunes sont plus nombreux à considérer la démarche utile, alors que les destinataires d'EIG sont plus sceptiques. Cette moindre satisfaction relative des destinataires d'EIG peut s'expliquer par le fait que beaucoup d'entre eux ont déjà pu s'engager dans les opérations de

constitution de leur dossier de retraite et connaissent bon nombre des informations qui leur ont été communiquées

### **Des documents lus et conservés**

De 2007 à 2011, environ 9 assurés sur 10 ont pris connaissance du courrier reçu. Depuis 2007, le nombre des personnes qui ont "lu entièrement et détaillé" les documents reste à un niveau élevé, majoritairement chez les destinataires d'estimations.

La non-lecture du courrier a surtout tenu à un manque de temps, notamment pour les assurés destinataires d'une estimation, peut-être déjà suffisamment informés ou à un enjeu "retraite" encore trop lointain, notamment pour les jeunes assurés.

Les non-lecteurs sont plus fréquents parmi les assurés de 35 ans et les artisans-commerçants. La complexité du document explique partiellement la non-lecture pour une partie des destinataires d'EIG.

Les assurés qui ont lu le document soulignent qu'il permet de faire le point sur sa carrière et qu'il permet de se projeter sur sa retraite.

Signe de la bonne perception de l'enjeu, et de l'importance que les assurés attribuent aux documents, les lecteurs et les non lecteurs les ont tous conservés.

### **Des documents bien identifiés et compris**

Les documents reçus ont été considérés comme tout à fait informatifs, précis, compréhensibles et à même de sensibiliser sur la retraite. Peu d'assurés ont repéré des éléments difficiles à comprendre dans le courrier.

Ces qualités incontestables, tant sur la forme que sur le fond, ont favorisé la prise de connaissance et facilité la lecture du document. Les assurés ayant reçu une estimation ont été plus nombreux que les assurés destinataires d'un relevé à souligner cette facilité de compréhension du document, malgré le fait que l'estimation est plus riche en informations et donc a priori plus complexe à lire et à comprendre.

Les assurés sont majoritairement sensibilisés sur leur retraite par le document.

Le niveau de vérification des informations contenues dans les documents est stable, mais les assurés l'ont plutôt vérifié d'une manière générale que ligne par ligne.

La vérification ligne par ligne varie selon les générations. Elle est plus répandue chez les destinataires d'une EIG. En 2011, les assurés de 60 ans sont ceux qui ont vérifié ligne par ligne leur document dans la plus forte proportion.

Les exploitants agricoles ainsi que les professions libérales semblent un peu plus distants par rapport au courrier reçu, à l'inverse des fonctionnaires et des ressortissants des régimes spéciaux qui sont déjà très présents parmi les lecteurs et également plus impliqués par la démarche de vérification.

Les informations sont reconnues comme étant exactes et complètes pour la grande majorité des assurés.

La dimension pédagogique du document avait été fortement amoindrie en 2010, du fait de l'absence de montants estimatifs dans les EIG. Logiquement, cette dimension pédagogique repart à la hausse en 2011. Une proportion notable d'assurés considère que le document les aide à comprendre leur retraite de manière tout à fait satisfaisante.

La proportion d'assurés insatisfaits de l'aide apportée par le document pour comprendre les mécanismes de leur retraite est faible.

Bien informés ou sans illusions, ils sont minoritaires à souhaiter aller plus loin dans la réflexion sur la préparation de la retraite.

### **Des documents qui modifient peu la perception plutôt pessimiste de la retraite**

Si le courrier a permis aux assurés de comprendre un peu mieux les mécanismes constitutifs de leur propre retraite et de se projeter dans l'avenir, il a peu influé sur la vision que les assurés ont de la retraite en général et de la leur en particulier.

Les salariés agricoles et les commerçants ont été les moins influencés par le courrier.

Cette vision est plutôt pessimiste pour la majorité des personnes interrogées.

Interrogés sur leur propre situation, les assurés restent majoritairement inquiets. Les destinataires de RIS sont plus inquiets et, parmi eux, les assurés de 35 ans sont particulièrement inquiets.

### **Un impact fort de l'EIG sur la date de départ à la retraite**

La majorité des assurés destinataires d'une EIG avaient envisagé une date de départ à la retraite avant la réception du document. En 2011, la proportion s'accroît du fait de l'envoi d'une EIG aux assurés de 60 ans. Pour la majorité, l'EIG, lorsqu'elle a comporté des montants de retraite, a impacté la réflexion sur la date de départ.

Lorsque les assurés n'avaient pas encore réfléchi à leur date de départ à la retraite, l'EIG a également eu un impact pour leur grande majorité.

### **Les estimations ne correspondent pas toujours aux montants attendus**

La grande majorité des assurés déclarent que le montant est soit plutôt conforme à leurs attentes, soit plus faible que celui attendu.

Mais pour les assurés qui s'attendaient à un montant plus élevé, le décalage est difficile à expliquer pour beaucoup d'entre eux. Finalement, la principale explication réside dans le simple fait d'être surpris du montant de la retraite par rapport au parcours professionnel.

Une très faible minorité découvre un montant plus élevé.

### **Les assurés ont peu contacté les organismes et plutôt pour rectifier des erreurs**

On observe une baisse tendancielle des taux d'appels depuis 2007, qui résulte de plusieurs facteurs difficiles à hiérarchiser :

- amélioration de la qualité des documents ;

- modification pour certains régimes des procédures de traitement des appels, des conseillers retraite se substituant à des plateformes d'opérateurs non spécialisés ;
- modification de la codification effectuée par les agents des régimes qui reçoivent les appels.

En 2007 et 2008, environ 7 % des assurés s'étaient manifestés, les destinataires d'EIG intervenant auprès de leur organisme à peu près trois fois plus que les destinataires de RIS. En 2009, le taux global de retours avait chuté à 3,7 %. La chute portait essentiellement sur les EIG dont le taux de retour passait de 11,2 % en 2008 à 6,7 % en 2009.

En 2010 le taux global de contact avait encore diminué, passant de 3,7 % en 2009 à 2,5 %. Du fait du contexte particulier de la campagne 2010, la répartition des appels entre RIS et EIG s'était inversée, les appels provenant de destinataires de RIS devenant majoritaires.

En 2011, le taux remonte légèrement, à 2,8 %. Il est stable pour les EIG, à 4,3 %, et baisse légèrement pour les RIS, à 1,6 %.

Les salariés sont les plus nombreux à appeler, les fonctionnaires sont les plus demandeurs.

Le constat après cinq campagnes reste identique, les assurés se manifestent principalement pour trois raisons : un désaccord sur le document, une erreur portant sur l'adresse ou encore la non réception du document et un besoin d'informations complémentaires ou d'explications.

La comparaison des trois derniers exercices, 2009, 2010 et 2011, amène à constater un équilibre global entre les trois principaux motifs d'appels. L'évolution forte des appels motivés par un besoin d'informations complémentaires ou d'explications rejoint le constat de l'enquête de satisfaction, qui pointe un besoin d'information des assurés sur l'ensemble de leur situation.

### **Les modalités et la qualité de l'accueil ont été jugées satisfaisantes**

Les assurés ont bien identifié l'organisme à contacter. La grande majorité a déclaré que les coordonnées portées sur le document leur ont permis d'entrer facilement en relation avec le bon organisme. Le choix d'indiquer sur chaque feuillet des régimes et sur la lettre d'accompagnement des points de contact s'avère pertinent et, de fait, les assurés se trouvent assez peu souvent dans la situation d'avoir à multiplier les contacts pour obtenir le bon interlocuteur.

Une « réponse immédiate » a pu très fréquemment être apportée.

Lorsque cela n'a pas été le cas, la procédure de rappel a été comprise et acceptée.

Les assurés ont exprimé leur satisfaction sur la qualité de l'accueil.