

Nos engagements de service



- Nos 7 engagements
- Enquête de satisfaction

Nos 7 engagements

Le régime général de la Sécurité sociale est le premier régime de retraite français. Nous nous engageons à vous fournir un service de qualité à chaque étape de votre vie, avant et après votre passage à la retraite. Entre nous, la retraite, c'est une question d'engagements.

1 Nous garantissons un accès simple et diversifié à nos services

Sont mis à votre disposition :

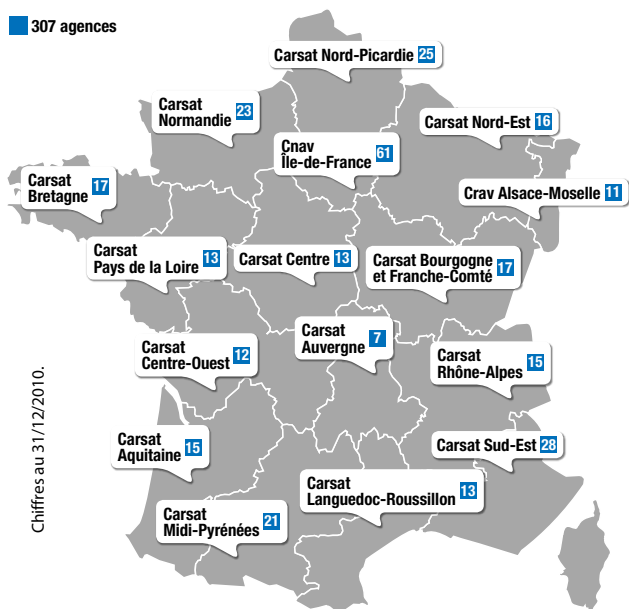
- un **site** pour les questions d'ordre général et des services personnalisés : www.lassurance retraite.fr

The screenshot shows the Assurance Retraite website interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Retraite', 'Pensions de retraite', and 'Retraite de retraite'. The main content area features a large banner for 'Réforme des retraites' with a 'En savoir +' button. Below this, there are several columns of service categories: 'Mes démarches', 'Retraites', 'Services', 'Pensions de retraite', and 'Retraite de retraite'. A large blue box prominently displays the number '3960'. The footer includes contact information and a search bar.

- un **numéro unique**, le **39 60** qui vous permet :
 - de connaître toute l'actualité sur la retraite,
 - d'accéder à des informations personnelles (suivi de votre dossier, vos derniers paiements ou votre montant pour la déclaration fiscale),
 - d'être mis en relation avec l'un de nos conseillers ;

- un **réseau d'agences retraite**. Nous y privilégions l'accueil sur rendez-vous.

■ 307 agences



2 Nous mettons gratuitement à votre disposition des services à chaque étape de votre vie

Sur notre site www.lassuranceretraite.fr vous pouvez :

- **à tout moment**, visualiser votre relevé de carrière, calculer l'âge légal de départ à la retraite et votre durée d'assurance pour obtenir le taux plein, réaliser une simulation du montant de vos retraites, estimer le coût d'un versement pour la retraite ;
- **dès 44 ans**, demander la régularisation, si nécessaire, de votre carrière ;
- **dès 54 ans**, faire un calcul estimatif de votre retraite du régime général et planifier votre départ à la retraite ;
- **quatre mois avant la date de départ choisie**, demander votre retraite personnelle et connaître l'état d'avancement de votre dossier ;
- **durant votre vie à la retraite**, obtenir chaque année le montant des sommes à déclarer aux impôts et visualiser les trois derniers paiements de votre retraite.

3 Nous vous garantissons des services personnalisés et performants

- Le nom de votre interlocuteur vous est toujours communiqué.
- Nous apportons une première réponse à vos messages internet sous 48 heures.
- Nous répondons à vos courriers dans un délai de 15 jours.
- Si nécessaire, nous vous proposons un entretien en tête-à-tête sous 15 jours.

4 En cas de difficultés, nous vous accompagnons dans vos démarches

- Si vous êtes au **chômage**, en arrêt **maladie** ou en **invalidité**, nous prenons contact avec l'organisme qui vous indemnise afin de faciliter votre passage à la retraite.
- Si vous êtes en situation de **veuvage**, nous vous aidons dans vos démarches.
- Si vous êtes dans **l'incapacité de vous déplacer**, une visite à domicile vous est proposée.



5 Nous simplifions vos démarches pour préparer votre retraite

Tout au long de votre carrière, nous conservons l'ensemble des informations pour le **calcul de votre retraite** et nous gardons en mémoire le **suivi de vos démarches**.

Vous n'avez à effectuer qu'une seule demande de retraite si vous avez cotisé également à la mutualité sociale agricole et au régime social des indépendants.



6 Nous veillons à assurer la continuité de vos ressources

Nous veillons à **traiter votre demande de retraite rapidement** pour vous éviter toute rupture de ressources. Nous assurons un **paiement régulier** de votre retraite.

7 Nous sommes à votre écoute pour améliorer la qualité de nos services

- Nous nous engageons à **répondre à vos réclamations** dans un délai de 15 jours.
- Nous étudions **vos remarques et vos suggestions** pour mieux répondre à vos attentes.
- **Nous évaluons par des enquêtes** la qualité des services rendus et nous publions les résultats.



ENQUÊTE de SATISFACTION

Une enquête de satisfaction a été réalisée en 2011*. Les résultats révèlent que les caisses régionales de l'Assurance retraite répondent de manière satisfaisante aux attentes des futurs retraités et assurent bien leur rôle d'accompagnement dans la préparation de leur passage à la retraite.

93 %

des nouveaux retraités se déclarent satisfaits de l'ensemble des services mis à disposition par leur caisse de retraite du régime général.

94 %

d'entre eux sont satisfaits de l'accueil dans les agences retraite.

95 %

déclarent être satisfaits globalement du site www.lassuranceretraite.fr

*Enquête LH2 réalisée du 14 juin au 9 juillet 2011 auprès de 5 045 retraités du régime général de la Sécurité sociale sur l'ensemble du territoire de la métropole.

The logo is a purple rectangular banner with white and black text. It is tilted upwards to the right. The text reads: 'N°1' in large black font, followed by 'PODIUM DE LA' in smaller white font, 'RELATION CLIENT' in large white font, and 'SERVICES PUBLICS' in large black font below the banner. To the right of the banner, the year '2011' is written vertically in white.

**N°1 PODIUM DE LA
RELATION CLIENT
SERVICES PUBLICS
2011**

Pour la quatrième année consécutive, la qualité de service de l'Assurance retraite a été récompensée par le prix TNS Sofres/BearingPoint de la relation client au titre des services publics.



www.lassuranceretraite.fr

pour accéder aux informations et services
en ligne sur votre retraite et votre dossier

Le numéro unique de l'Assurance Retraite,

39 60 *du lundi au vendredi
de 8 h à 17 h
prix d'un appel local
depuis un poste fixe*

Pour appeler depuis l'étranger, d'une box
ou d'un mobile composer le **09 71 10 39 60**