



**SECRÉTARIAT D'ÉTAT
CHARGÉ DES RETRAITES
ET DE LA SANTÉ
AU TRAVAIL**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 10 mars

**LANCEMENT DU SERVICE EN LIGNE « PRENDRE UN RENDEZ-VOUS »
AVEC SON CONSEILLER RETRAITE**

Le secrétaire d'Etat chargé des Retraites et de la Santé au travail Laurent Pietraszewski a inauguré cet après-midi, par visioconférence, le nouveau service en ligne de prise de rendez-vous mis en place par l'Assurance retraite.

Le portail lassuranceretraite.fr s'enrichit d'une nouvelle fonctionnalité destinée à améliorer et simplifier la prise de rendez-vous pour les assurés.

Accessible depuis l'espace personnel de l'assuré, le nouveau service permet de proposer aux assurés une prise de rendez-vous adaptée à leur profil (préparation de la retraite, demande de départ en retraite, point sur son dossier), leur lieu d'habitation et leur mode de contact privilégié.

Trois format de rendez-vous sont ainsi proposés :

- Un rendez-vous physique en agence retraite
- Un rendez-vous téléphonique où l'assuré est contacté par un conseiller de sa caisse
- Un rendez-vous en visioconférence

Pour les rendez-vous en agence, un système de géolocalisation permet à l'assuré de choisir le site le plus proche de chez lui.

Accessible aux retraités comme aux actifs, le nouveau service est accessible depuis le 1er mars 2022, dans l'ensemble des caisses du réseau en région de l'Assurance retraite. Plus de 10 000 rendez-vous ont d'ores et déjà été pris via le nouvel outil depuis le 1er mars.

« Prendre rendez-vous est souvent la première démarche des assurés vis-à-vis de leur caisse de retraite. Cela doit être simple, rapide et efficace. Le service « Prendre un rendez-vous » développé par la CNAV et déployé pour toutes les caisses du réseau de l'Assurance retraite, répond à cette exigence, qui s'inscrit dans la politique voulue par le Gouvernement d'amélioration, de digitalisation et de simplification du service public de la retraite » a déclaré Laurent Pietraszewski à cette occasion.

Le secrétaire d'Etat a également effectué un point d'étape sur la mise en place, le 2 novembre dernier, d'une assistance téléphonique pour les Français retraités vivant à l'étranger qui font face à une difficulté liée au contrôle d'existence. Ils sont au total plus de 1,5 million à être concernés.

Depuis son lancement par le GIP Union Retraite :

- **Entre 400 et 600 appels sont traités chaque jour par les équipes de la CNAV qui opère le service ;**
- **Un tiers des appels (33%) proviennent d'assurés pour lesquels il n'y pas de certificat d'existence enregistré.** Dans 28% de ces cas, les assurés concernés contactent le service sans que le versement de leur(s) pension(s) n'ait été suspendu.
- **21% des appels concernent des questions techniques** relatives au traitement de la démarche de télétransmission du certificat d'existence sur le site internet mis à disposition des assurés ;
- 10,5% sont des appels émanant d'assurés dont le certificat d'existence a été reçu et enregistré mais qui souhaitent obtenir confirmation de cette information.

Secrétariat presse et communication

Secrétariat d'Etat chargé des Retraites et de la santé au travail

Cabinet de Laurent PIETRASZEWSKI

Tél : 01 49 55 31 79

Mél : communication-retraites@retraites.gouv.fr

127 rue de

Grenelle

75007 PARIS

Conformément à la loi informatique et libertés du 06/01/1978 (art.27) et au Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD », vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Vous pouvez exercer vos droits en adressant un e-mail à l'adresse DDC-RGPD-CAB@ddc.social.gouv.fr.

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, [suivez ce lien](#)