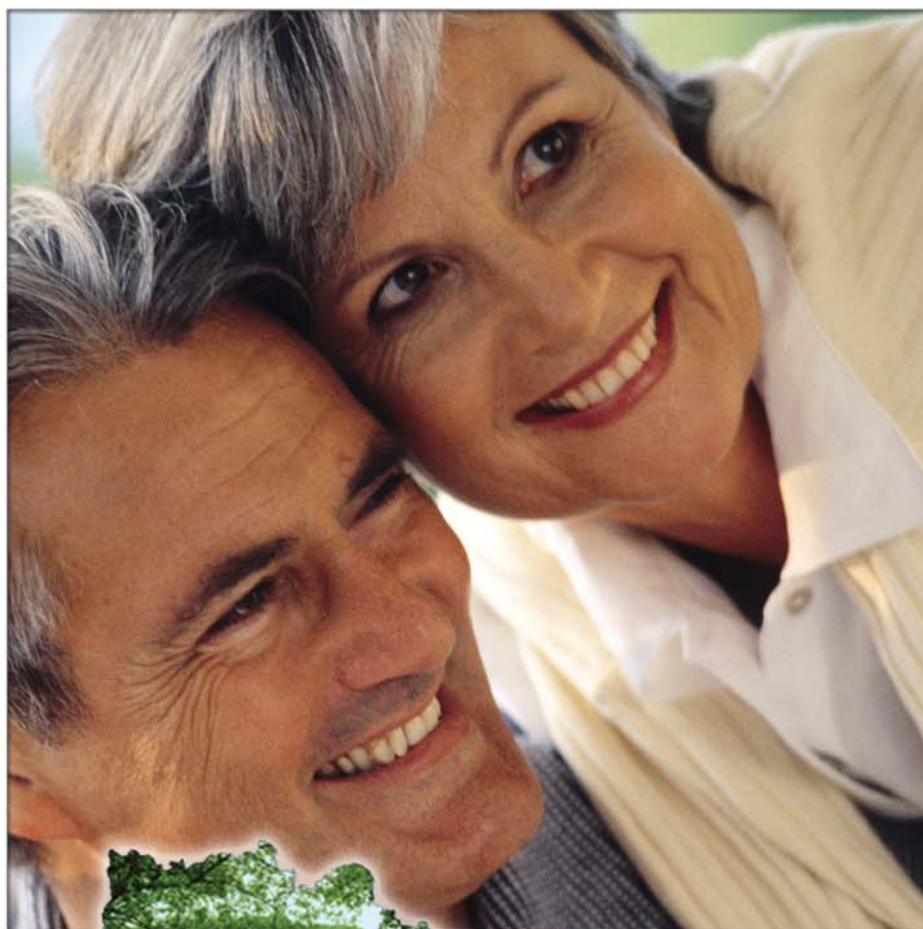


Une nouvelle agence retraite à Couëron



**Inauguration
le 29 octobre 2008**



Introduction ■

La CRAM des Pays de la Loire est une institution de droit privé qui exerce une mission de service public. Sa compétence s'exerce sur l'ensemble des 5 départements qui composent la région.

Le siège se situe à Nantes, mais les services Retraite déconcentrés de la CRAM sont localisés dans les onze villes de la région : Couëron, Rezé, Saint-Nazaire, Guérande, Angers, Cholet, Laval, Le Mans, Sablé-sur-Sarthe, La Roche-sur-Yon et les Sables d'Olonne.



Sommaire ■

➤ Quelques données sur la fonction retraite de la CRAM	p1
➤ Nouvelles ambitions pour un accueil retraite de qualité en Loire-Atlantique	p2
➤ Une offre à proximité du lieu de résidence	p3
➤ L'assurance d'une qualité d'accueil	p5
➤ Un service complet	p6
➤ La création d'une agence à Couëron : 4 avantages pour les assurés	p7



Quelques données sur la fonction retraite de la CRAM ■

- **Traitement de 95 000 déclarations annuelles** représentant 2 700 000 lignes salaires inscrites au compte individuel de carrière des assurés.
- **Traitement annuel**
 - de près de 49 400 nouvelles demandes de retraite dont 72 % de dossiers traités totalement en proximité,
 - de près de 53 100 régularisations de carrière.
- **Paiement mensuel d'une retraite à 574 000 retraités** dont 188 732 résident en Loire-Atlantique, pour un montant annuel de 3,87 milliards d'euros.
- **Versement annuel de 17,4 millions d'euros de prestations individuelles d'Action Sociale.**
- **Effectif : 1 060 personnes** dont 479 agents pour la Branche Retraite.



Nouvelles ambitions pour un accueil retraite de qualité en Loire-Atlantique ■

La CRAM des Pays de la Loire verse mensuellement, pour le régime général, une retraite à plus de 188 732 prestataires résidant en Loire-Atlantique.

Avec un réseau déjà constitué de 11 agences et de 52 points d'accueil sur les Pays de la Loire, l'agence de Couëron sera la 12^e agence Retraite. Elle aura un rayonnement sur les communes de Cordemais, Couëron, Le Temple-de-Bretagne, Saint-Étienne-de-Montluc, Saint-Herblain, Indre, Orvault, Sautron et Vigneux-de-Bretagne.

La CRAM apportera ainsi une nouvelle ouverture de proximité pour la réalisation de ses missions : informer les assurés de leurs droits et les aider pour la préparation de leur dossier retraite.

Les quelques 116 conseillers retraite répartis sur les Pays de la Loire, dont une équipe de 12 personnes à l'agence de Couëron, permettront d'assurer, en contact avec le public, une gestion performante des dossiers retraite.

L'ambition de notre politique de service est en effet de préparer les démarches pour la retraite et faciliter le passage à celle-ci en visant :

- une offre à proximité du lieu de résidence de nos assurés,
- l'assurance d'une qualité d'accueil,
- la fourniture d'un service complet.



Une offre à proximité du lieu de résidence ■

La création d'une nouvelle agence CRAM, à la fois fonctionnelle et bien identifiée, dotée de moyens techniques performants et d'une équipe de conseillers retraite, constituent les points d'appui de l'organisation et des nouveaux services proposés.

➤ L'agence retraite CRAM

Implantée à Couëron, [12 rue du 4 septembre](#), cette agence constituera à la fois :

- un point d'accueil permanent de réception du public du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (*principalement sur rendez-vous*),
- un point de contact avec les partenaires retraite locaux de la CRAM,
- une base logistique pour les équipements, les traitements et les liaisons avec la CRAM,
- une identification claire de la CRAM et de sa fonction Retraite.

➤ Les moyens techniques

Adaptés à l'organisation et aux services mis en place, ils seront constitués d'équipements informatiques permettant les traitements de dossiers à l'identique de ce qui est réalisé au siège.

.../...



➤ L'équipe de conseillers retraite

Composée de 10 conseillers, d'un assistant technique et d'un responsable, cette nouvelle équipe comprend des professionnels de la retraite :

- qualifiés dans la relation avec les différents publics reçus,
- expérimentés dans le domaine de la réglementation retraite et dans celui du traitement des dossiers,
- poly-compétents afin d'apporter proximité, continuité et personnalisation dans le service rendu.

L'activité de l'agence est encadrée par un responsable, également chargé d'animer la coopération avec les partenaires de la CRAM, les relations avec les divers interlocuteurs et les différentes actions de communication locales.



L'assurance d'une qualité d'accueil ■

Grâce à la présence permanente de nos professionnels, nous offrons un service personnalisé afin de garantir l'efficacité et la qualité de la réponse à l'assuré.

Des formules de contacts "sur mesure" (*rendez-vous et plus exceptionnellement visites à domicile*) permettront des réponses adaptées aux situations difficiles, en particulier pour les populations fragilisées et pour les dossiers complexes.

➤ **La durée des plages de réception** est garantie du fait :

- de la disponibilité des conseillers retraite pour un contact personnalisé et approfondi avec les assurés,
- d'une offre de service où le rendez-vous est privilégié.



Un service complet ■

La préparation efficace du dossier retraite constituant l'un des objectifs prioritaires de l'accueil, un ensemble de services concourant à cet objectif sera assuré. Par ailleurs, pour satisfaire une attente qui s'exprime au delà du seul versement de la pension, informations et conseils sur la vie à la retraite pourront être proposés.

➤ Une gamme complète de services pour une préparation efficace du dossier retraite

Les divers services offerts par l'accueil pour une bonne préparation du dossier retraite comportent les phases suivantes :

- **La vérification des reports concernant la carrière** : reflet de la carrière personnelle enregistrée dans les fichiers de la CRAM. Le relevé de carrière doit être vérifié à partir de 54 ans afin que le passage à la retraite soit, le moment venu, une simple formalité. C'est ce qui s'appelle la "*régularisation de la carrière*". Elle permettra aux assurés d'obtenir une estimation indicative globale de leur future retraite prévue dans le cadre du droit à l'information.
- **La constitution du dossier de retraite** : regroupement de la demande réglementaire de retraite établie par l'assuré, du relevé de compte régularisé et des pièces justificatives diverses. Une partie de cette opération est effectuée en tête-à-tête avec l'assuré, par le conseiller retraite.
- **L'information sur les droits à la retraite** : départ anticipé, point de départ de la pension, versement pour la retraite, cumul emploi-retraite,...

➤ Des informations et des conseils pour faciliter la vie à la retraite

Les conseillers retraite apporteront en outre, orientations et conseils concernant les différents services et institutions utiles aux retraités.



La création d'une agence à Couëron : 4 avantages pour les assurés ■

- Un contact de proximité direct et personnalisé
- Une connaissance rapide et complète de leur situation
- Une simplification de leurs démarches
- Un règlement rapide de leur dossier

Afin d'éviter tout déplacement inutile, la CRAM s'est organisée pour offrir des services rapides et complémentaires, répondre à toutes questions générales relatives à la retraite et guider les assurés dans leurs démarches.

Ces contacts préalables sont recommandés :

- Par téléphone à partir d'un numéro unique : **0 821 100 110**
(0,09 €/mn depuis un poste fixe)
- En consultant les sites : www.cram-pl.fr
www.retraite.cnav.fr

Les assurés seront alors guidés au moment utile vers l'agence de Couëron.