

Editorial



" Retraite : des valeurs à défendre "

Préserver le régime de retraite par répartition, conforter le niveau des retraites et des pensions : telles sont les valeurs de justice sociale qui fondent notre action. Sur les retraites, comme sur l'action sociale ou l'avenir des services publics en général, le combat pour les valeurs continue.

Car c'est bien ce dont il s'agit : la défense d'un service public de qualité, proche des attentes et à l'écoute des assurés sociaux de la région Languedoc-Roussillon.

A la CRAM, organisme de droit privé chargé d'une mission de service public, on s'attache à garantir à chaque salarié ayant cotisé au régime général, le versement de la retraite à laquelle il a droit. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour faciliter l'orientation et l'information de nos différents publics. Quelles sont les démarches à entreprendre, à quel moment, par quel moyen ... la CRAM développe son offre de service multi-canal : plate-forme téléphonique, accueil personnalisé, services en ligne sur internet. Avec un succès certain, puisque la branche retraite a remporté le premier prix au classement du Podium de la Relation Client 2008 pour le secteur service public au plan national. Un prix qui récompense la performance d'entreprises en matière de gestion de la relation client.

La performance et la qualité de service ne sont donc pas antinomiques avec les valeurs de la sécurité sociale : efficacité, durabilité, solidarité. Au contraire, elles trouvent tout leur sens en ces temps de changement et d'adaptation permanente. Un effort à poursuivre dans la durée.

Alain CWICK
Président de la CRAM

La CRAM poursuit le déploiement de ses services de proximité à travers son réseau de 13 agences et de ses points d'accueil retraite présents sur le territoire régional. Son rôle ? Informer les futurs retraités du régime général sur les droits à la retraite et traiter les dossiers de régularisations de carrière et de demandes de retraite. L'objectif ? Gagner du temps, éviter les déplacements inutiles et assurer la continuité des ressources au moment du passage à la retraite.

3 questions à Sylvie Gillet,



Responsable des
agences retraite de
la CRAM

Combien de dossiers de retraite la CRAM doit-elle gérer en Languedoc-Roussillon ?

Aujourd'hui, la CRAM verse les pensions à plus de 420 000 retraités. Chaque mois, nous traitons en moyenne 4 000 nouveaux dossiers. Les conseillers retraite qui travaillent dans les 13 agences départementales et locales prennent en charge les demandes de A à Z, c'est à dire du premier contact avec l'assuré jusqu'à la notification de sa retraite. Nous constatons depuis quelques années une augmentation supérieure à 10% (contre 6% au niveau national) du nombre de nouveaux retraités chaque année : ceci est l'effet conjugué du papy boom et de la forte attractivité de la région. Cette évolution nous conduit à prendre en charge près de 50 000 personnes par an.

Gagnez
du temps !

appelez-nous au **0 821 10 34 34** (0,09 € la minute)
ou consultez notre site www.retraite.cnnav.fr

● attestations de paiement ● justificatifs ● rendez-vous...

Vos démarches pour la retraite

- 1 Vous allez remplir votre demande de retraite vous avez une notice explicative pour vous guider 
- 2 Vous devez fournir les photocopies des justificatifs la liste des pièces vous a été communiquée avec la demande. 
- 3 Vous pouvez la déposer ou l'envoyer par courrier à votre agence retraite, dans un délai de 3 mois au delà nous ne pourrions maintenir le point de départ de votre retraite 
- 4 Dès réception, le conseiller retraite va enregistrer votre demande et vous adresser un accusé de réception sur lequel figure le N° du serveur vocal Cela vous permettra d'obtenir à tout moment des informations sur votre dossier 
- 5 Le conseiller retraite vous contactera si des documents supplémentaires sont nécessaires N'oubliez pas d'indiquer sur la demande votre N° de téléphone 

Quelles sont les démarches à entreprendre pour demander sa retraite ?

Il faut s'y prendre tôt, notamment en vérifiant que son " compte retraite " est à jour. Progressivement, tous les assurés sociaux reçoivent par courrier, leur relevé de carrière. Si des éléments sont manquants ou erronés, il faut le signaler par courrier à son agence de proximité ou par téléphone au 0 821 10 34 34 (prix d'un appel local).

Plus généralement, ce numéro de téléphone est le point d'entrée pour toute démarche sur la retraite : le téléconseiller est là pour renseigner et conseiller. C'est lui aussi qui transmet les demandes vers le conseiller retraite de l'agence la plus proche. Après examen, le conseiller envoie le formulaire de demande de retraite et la liste des pièces justificatives à fournir par l'assuré. Si nécessaire, il prend rendez-vous pour un entretien plus approfondi.

L'assuré complète sa demande et la retourne par courrier ou la dépose à l'agence la plus proche de son domicile dans un délai de 3 mois. Dès réception en agence, le conseiller adresse un accusé de réception avec le n° du serveur vocal : le 39 60 permet de suivre l'avancement de son dossier 24h/24 et 7j/7.

Il n'y a aucune autre démarche à effectuer. La CRAM fait le lien si nécessaire avec les autres régimes (agricole ou indépendant) et adresse une notification aux régimes complémentaires.

Le premier paiement est versé entre le 10 et le 15 du mois qui suit la date d'effet de départ en retraite. Pour en savoir plus : www.retraite.cnav.fr.

Nous traitons les dossiers des nouveaux retraités de Montpellier et des communes environnantes.

A partir du 17 juin 2008

l'agence retraite de Montpellier-Centre est transférée sur 2 sites



Agence OUEST Montpellier - Rue André Le Nôtre - 34080 Montpellier

Si vous habitez dans ces communes, contactez l'agence :

| | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 34150 | 34450 | 34570 | 34660 |
| 34680 | 34900 | 34720 | 34880 |
| 34900 | | | |

Agence EST Montpellier - Rue de l'Industrie - 34000 Montpellier

| | | | |
|-------|-------|-------|-------|
| 34150 | 34160 | 34750 | 34230 |
| 34750 | 34870 | 34780 | 34750 |
| 34750 | 34820 | 34820 | 34870 |
| 34880 | | | |

Gagnez du temps ! appelez-nous au **0 821 10 34 34** (prix d'un appel local) ou consultez notre site www.retraite.cnav.fr

• attestations de paiement • justificatifs • rendez-vous...

Une nouvelle agence ouvre à Montpellier. Quels changements pour les assurés ?

L'agence de Montpellier-Centre recevait des visiteurs en provenance de toute la région, les assurés pensant que les demandes faites à l'accueil du siège de la CRAM seraient traitées plus vite que dans leur agence locale. Evidemment, ce n'est pas le cas. Nous avons un gros effort d'information à réaliser pour faire connaître nos services de proximité sur l'ensemble de la région et l'agglomération de Montpellier en particulier. Aujourd'hui, deux agences existent : une au Crès, qui fonctionne depuis 2006 et une nouvelle qui vient effectivement d'ouvrir dans le quartier de Celleneuve - 546 rue André Le Nôtre à Montpellier, où 11 conseillers traitent les dossiers de l'ouest de Montpellier et des communes du Nord-Nord-Ouest.

Cette ouverture répond à une volonté de la CRAM de faciliter l'accessibilité de ses points d'accueil au public, autant pour les Montpellierains que pour les habitants des communes limitrophes. A terme, le réseau de proximité sera complété par une troisième agence qui couvrira le secteur Sud de Montpellier.

Avec cette offre de services de proximité renouvelée, nous souhaitons avant tout faire gagner du temps à nos assurés en leur évitant au maximum de se déplacer. Les assurés et la CRAM seront gagnants : plus de temps pour traiter leurs dossiers, des informations plus

Agence OUEST-Montpellier - Rue André Le Nôtre - 34080 Montpellier

Horaires d'accueil du public du lundi au vendredi, accueil sur rendez-vous de 8h à 17h

Fermeture le dernier vendredi du mois

rapides et un accueil plus personnalisé, tant au téléphone qu'en agence, sans file d'attente.

Directeur de la publication : Jean-Claude Reuzeau
 Rédacteur en chef : Rodolphe Tastevin
 Rédaction : Service communication - DAAMAS
 Imprimerie : CRAM L-R 34000 Montpellier
 Maquette : Ana - CRAM L-R
 Tirage : 3000 ex.
 Dépôt légal : 0904M06172
 29 cours Gambetta - CS 49001 34068 Montpellier cedex 2