



LeTTRE

CAISSE DE RETRAITES DU PERSONNEL DE LA RATP

ÉDITORIAL

Comme chaque année, **une enquête a été lancée fin 2024 auprès de nos affiliés retraités et salariés pour mesurer le degré de satisfaction** de ceux-ci par rapport au service que nous nous efforçons quotidiennement de leur rendre.

La réalisation de cette enquête est primordiale : outre qu'elle répond à une exigence des ministères de Tutelle vis à vis des organismes publics ou para-publics recevant ou accueillant du public, elle reste le **principal indicateur de la qualité du service rendu par la CRPRATP**.

Trois populations ont été visées, comme l'an dernier, afin de couvrir les principaux profils de nos assurés.

Nous avons atteint **100% des objectifs** qui nous étaient fixés dans le cadre de l'année 2024 au travers de la Convention d'Objectifs et de Gestion signée avec l'Etat.

Même si certains résultats sont obtenus de manière très juste, même si nous pouvons être en baisse sensible sur certains items comme notamment la réponse téléphonique, ce résultat d'ensemble est très satisfaisant : d'une part parce que les objectifs fixés sont d'année en année plus élevés et donc plus durs à atteindre, d'autre part parce que ces bons résultats sur le service rendu ont été obtenus alors que la CRP RATP avait beaucoup d'autres projets majeurs en parallèle en 2024 comme par exemple **la mise en œuvre de la réforme des retraites, le projet relatif à la portabilité des droits des salariés transférés à la concurrence, le projet de nouveau site internet, etc...**

Merci à vous pour ces retours et **pour votre confiance renouvelée**.

Une synthèse de ces résultats est présentée dans la newsletter.

Dans la continuité, un rappel de tous nos **services en ligne** est fait, et ce afin de répondre aussi à certains verbatims issus de cette enquête de satisfaction. N'hésitez pas surtout à les utiliser : facilité d'utilisation et gain de temps seront au rendez-vous.

La promotion ou simplement pour certains l'information relative à différents **services proposés dans le cadre de l'inter-régimes, et notamment par l'Union Retraite**, y est également développée.

Un rappel sur les impacts des taux de prélèvement à la source vous est enfin utilement proposé.

BONNE LECTURE !

Monsieur ROLIN
Directeur



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

Pour la troisième année consécutive, la CRP RATP a mené une enquête auprès de ses affiliés, actifs et retraités, afin d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis des services proposés.

Cette étude porte sur les différents modes de contact avec la caisse — téléphone, rendez-vous, courriels, courriers ou site internet — et vise à mesurer leur efficacité et leur pertinence.

Les résultats permettent non seulement de mieux comprendre vos attentes, mais aussi d'identifier des pistes concrètes pour améliorer l'expérience affilié.

Merci à tous les participants pour leur contribution précieuse !



91,7%

SATISFAITS DE L'ENSEMBLE DES SERVICES DE LA CAISSE

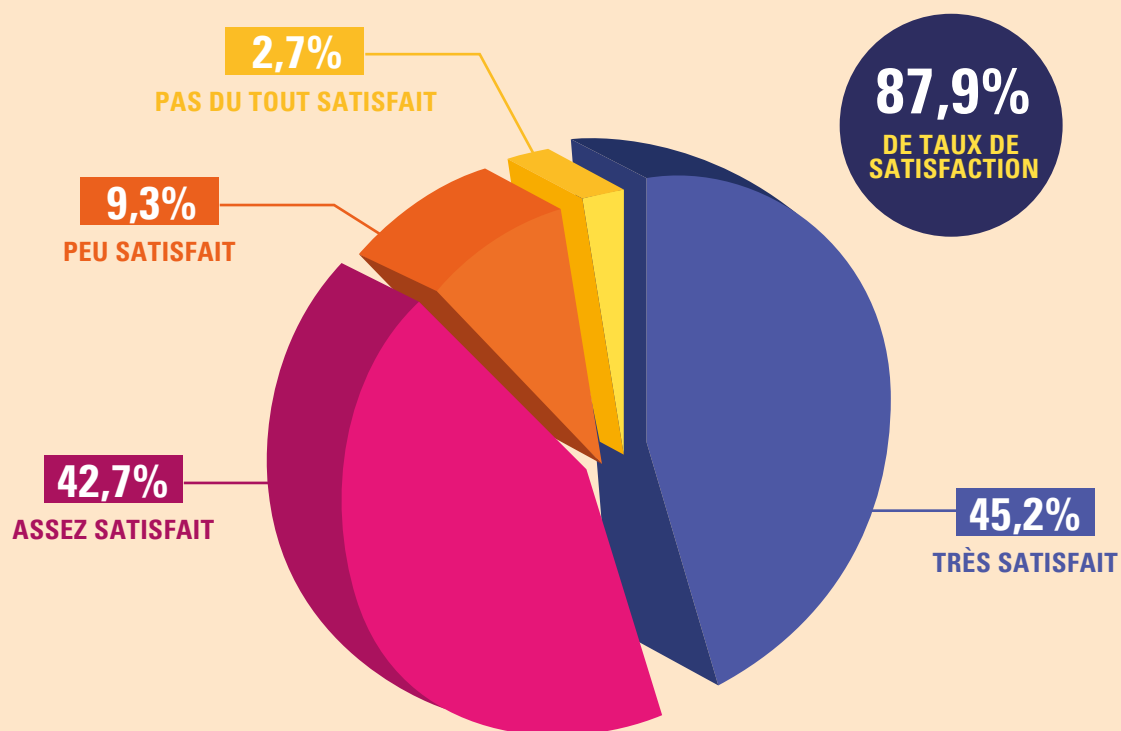
- 87,9%** SATISFAITS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE
- 90,4%** SATISFAITS DES RDV INDIVIDUELS
- 93,6%** SATISFAITS DES RIA
- 89,8%** SATISFAITS DES ÉCHANGES PAR MAIL
- 94,3%** SATISFAITS DU COURRIER POSTAL
- 90,4%** SATISFAITS DU SITE INTERNET (SERVICES EN LIGNE)

LE TAUX DE RÉITÉRATION SUR L'ENSEMBLE DES MODES DE CONTACT

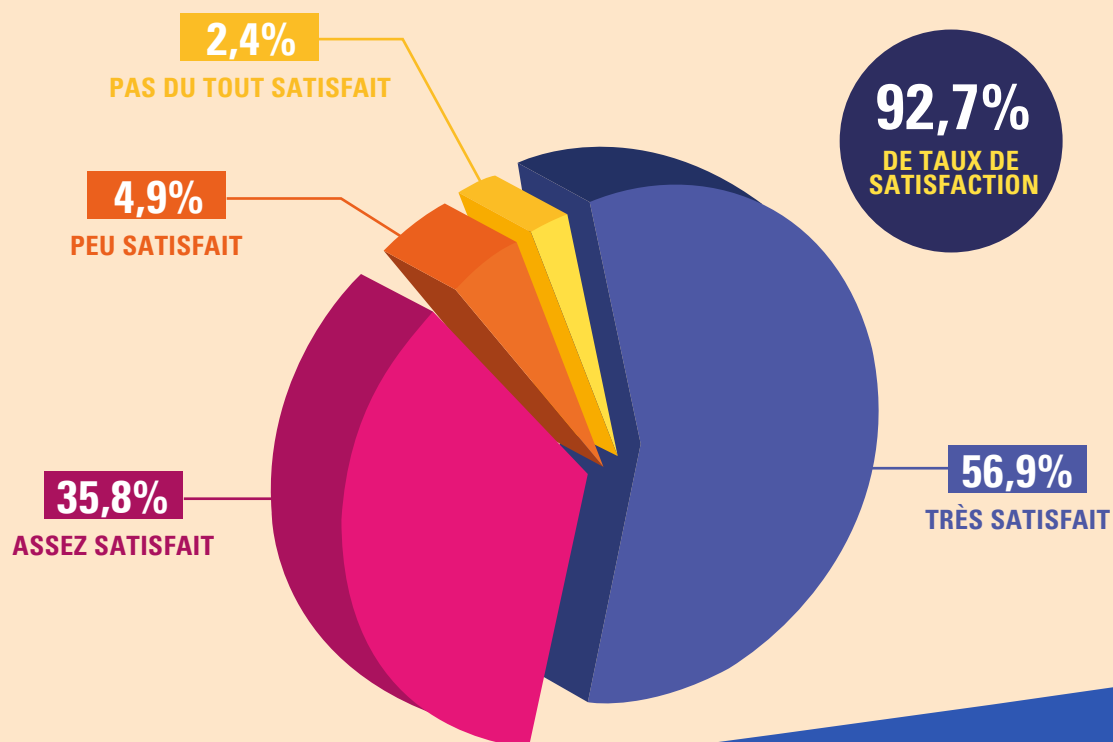
- 83,2 %** D'AFFILIÉS N'AYANT PAS RELANCÉ LA CAISSE DE RETRAITES DU PERSONNEL DE LA RATP
- 8,3 %** D'AFFILIÉS DÉCLARANT AVOIR RELANCÉ 2 FOIS LA CAISSE



VOUS DIRIEZ DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE, QUE VOUS EN ÊTES ?



VOUS DIRIEZ DU TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER DE DÉPART À LA RETRAITE PAR VOTRE CAISSE DE RETRAITES QUE VOUS EN ÊTES OU QUE VOUS EN AVEZ ÉTÉ ?



VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, PLUS SIMPLES QUE JAMAIS SUR VOTRE ESPACE PERSONNEL

**Vous avez besoin d'un document officiel ou de mettre à jour vos informations ?
Plus besoin de vous déplacer : tout est possible depuis chez vous, en quelques clics.**

➤ OBTENEZ VOS ATTESTATIONS EN LIGNE

Attestation fiscale, attestation de pension...

Téléchargez-les facilement depuis votre espace personnel, quand vous en avez besoin.

➤ DÉCLAREZ UN CHANGEMENT DE SITUATION

Déclarez un changement de situation

Naissance d'un enfant, mariage, changement de situation personnelle ?

Vous pouvez le signaler en ligne.

➤ MODIFIEZ VOS COORDONNÉES EN TOUTE TRANQUILITÉ

Changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de situation familiale ?

Faites-le depuis chez vous, à votre rythme.

➤ UN ESPACE SÉCURISÉ, PENSÉ POUR VOUS

**Profitez de services pratiques,
accessibles et fiables, à tout moment.**

Dans l'onglet « **Mes services pensionnés** » vous pouvez
consulter ou télécharger toutes vos attestations

**Connectez-vous
sur
www.crpratp.fr**



DIFFÉRENTS SERVICES EN LIGNE SONT PROPOSÉS PAR L'INFO RETRAITE SUR VOTRE COMPTE PERSONNEL, EN PLUS DE CEUX PROPOSÉS PAR LA CRP RATP

Nous vous présentons dans cette newsletter, un des services récemment enrichis pour accompagner les personnes en situation de veuvage avant, pendant et après leur demande de réversion.

> SIMPLES, PRATIQUES ET SÉCURISÉS

La pension de réversion s'adresse aux assurés mariés ou divorcés dont le conjoint ou l'ex-conjoint est décédé. Les régimes de retraite peuvent sous certaines conditions verser au survivant une part de la retraite du défunt. **La réversion n'est pas perçue automatiquement, il faut en faire la demande.**

Dans certains régimes, en cas de décès d'une personne affiliée à ces régimes, **les orphelins ont droit à une pension temporaire.**

> AVANT UNE DEMANDE DE RÉVERSION

Conjoint, ex-conjoint ou orphelin, s'il le souhaite, peut avant de commencer une demande de réversion en ligne, [utiliser le simulateur de droit à la réversion](#) pour savoir s'il peut bénéficier d'une pension de réversion.

Pour cela, l'assuré indique les régimes ou les métiers de la personne décédée et les informations le concernant (lien de parenté avec la personne décédée, sa situation actuelle...).

Si l'assuré est éligible à une pension de réversion, un lien le renvoie vers le service en ligne [Demander ma réversion](#) ; sinon il est invité à utiliser à nouveau le simulateur si sa situation évolue.

Pour le conjoint de l'assuré retraité décédé (conjoint survivant unique), une estimation du montant de la réversion est proposée. Ce montant net mensuel est indicatif. **En présence de plusieurs ex-conjoints répondant aux conditions, les droits pourront être partagés en tenant compte de la durée de chaque mariage.**

En quelques clics sur l'outil d'aide en ligne [Mes justificatifs](#), l'assuré obtiendra la liste des principales pièces justificatives qu'il faudra joindre à sa demande en ligne.



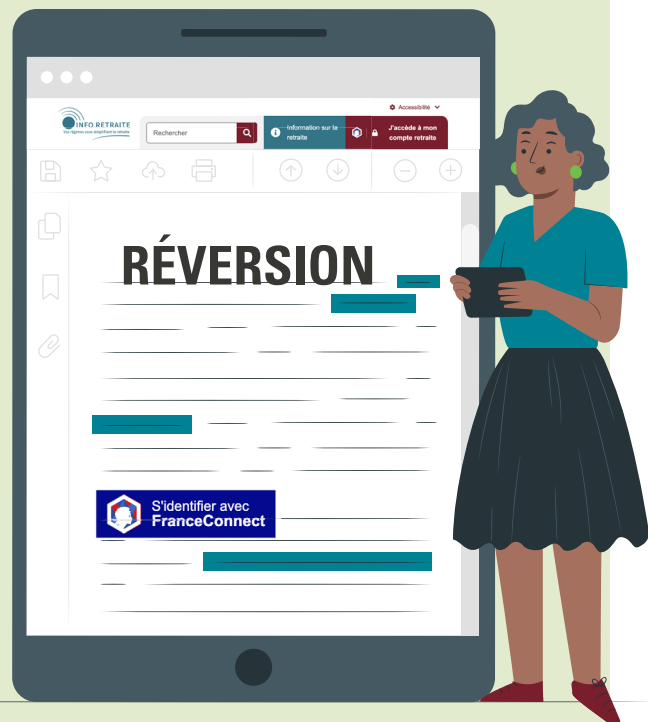
➤ FAIRE SA DEMANDE DE RÉVERSION EN LIGNE

Le service en ligne **[Demander ma réversion](#)** permet à l'assuré de déposer sa demande **en une seule fois auprès de tous les régimes de retraite** susceptibles de lui attribuer une réversion. Il est accessible à tous sur le compte retraite depuis **[info-retraite.fr](#)** avec une connexion par FranceConnect.

Des questions ? **[Besoin d'aide](#)** est un outil d'aide en ligne qui apporte des réponses à l'assuré.

➤ SUIVRE SA DEMANDE DE RÉVERSION

Une fois transmise aux régimes de retraite concernés, l'assuré peut suivre l'état d'avancement de sa demande à tout moment sur son compte retraite depuis le service **[Suivre mes demandes](#)**.



INFORMATION IMPORTANTE SUR LE MONTANT DE VOTRE PENSION DE RETRAITE

DES VARIATIONS DE MONTANT EN SEPTEMBRE OU OCTOBRE ? C'EST NORMAL.

Vous pourriez constater une légère variation dans le **montant de votre pension à partir de septembre ou octobre**.

Pas d'inquiétude : cela est dû à la mise à jour annuelle du taux de prélèvement à la source, transmis par la Direction générale des finances publiques (les impôts).

➤ POURQUOI CE CHANGEMENT ?

Chaque année, après votre déclaration de revenus, **l'administration fiscale ajuste votre taux de prélèvement**. Ce nouveau taux est ensuite automatiquement appliqué à vos pensions.

➤ QUI CONTACTER EN CAS DE QUESTION ?

La CRP RATP n'est **pas responsable du calcul de ce taux**.

Pour toute question ou pour demander une modification de votre taux, vous devez vous adresser directement à la Direction des impôts :

- **En ligne sur [impots.gouv.fr](#)**
- **Ou en contactant votre centre des finances publiques**



**VOTRE PENSION RESTE BIEN VERSÉE COMME D'HABITUDE,
SEULE LA PART PRÉLEVÉE PEUT ÉVOLUER SELON VOTRE SITUATION FISCALE.**

VOS INFORMATIONS UTILES

Les remboursements des frais médicaux ne sont pas pris en charge par la CRP RATP mais, comme lorsque vous étiez en activité, par la CCAS de la RATP : 30 Rue Championnet, 75018 Paris.

Il en est de même pour la mutuelle même si toutefois vous avez le choix de vous affilier à la mutuelle que vous souhaitez : Mutuelle du Personnel de la RATP, Tour GAMMA A-B, 75582 PARIS CEDEX 12.



LA CRP RATP ne délivre pas de titres de circulation. Nous vous invitons à vous rapprocher de la RATP

Département DSF/DMO/TW/VEX - Service gestion des cartes
34, rue Championnet- LAC CH20- 75889 PARIS CEDEX 18
Tél. : 01 58 76 03 22 / 01 58 76 71 42
Cartes-agent.retraite.famille@ratp.fr



➤ NOUS CONTACTER PAR MAIL

Si vous souhaitez nous envoyer un message vous pouvez le faire directement via [notre formulaire en ligne](#).

Vous pouvez joindre des documents à votre message avec **l'ajout des pièces jointes que vous trouverez en bas du formulaire** sans avoir besoin d'être connecté à votre espace personnel.



➤ NOUS JOINDRE PAR TÉLÉPHONE

Si vous avez des questions sur votre retraite, vous pouvez joindre un de nos conseillers retraite du lundi au vendredi de 8h45 à 12h15 puis de 13h15 à 16h45 au 01 49 74 72 20.



➤ LES COURRIERS

Pour le dépôt de vos demandes de départ, de réversion, ou pour l'envoi de tout autre type de courriers, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

Immeuble PERIGARES A, 201 rue Carnot 94127 FONTENAY SOUS BOIS Cedex.

Nous vous rappelons qu'une boîte aux lettres sécurisée est à votre disposition devant l'immeuble CRP RATP, en dessous de l'interphone.

Dans le cadre de ces correspondances et afin de faciliter la numérisation et le traitement de vos courriers, nous vous remercions de bien vouloir nous adresser **des documents lisibles, en format A4 ou A3, non découpés, non agrafés et non scotchés.**



➤ CALENDRIER DES PAIEMENTS DES PENSIONS 2025

En 2025 : date de l'ordre de mise en paiement par la CRP RATP à votre banque*.
Sauf exception, le compte du pensionné est crédité dans les 24 à 72 heures suivantes.

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| • Mardi 30 juillet | • Jeudi 30 octobre |
| • Jeudi 29 août | • Jeudi 27 novembre |
| • Lundi 29 septembre | • Mardi 30 décembre |

LE CALENDRIER DE PAIEMENT DE VOTRE PENSION EST CONSULTABLE SUR LE SITE

[JE CONSULTE](#)

* Le délai peut être plus long pour les personnes vivant à l'étranger.

CRP RATP
201 rue Carnot
94127 Fontenay-sous-Bois Cedex
Tél. : 01 49 74 72 20
www.crpratp.fr

