Synthèse
Convention d'objectifs et de gestion de la Cnav
2023-2027

Version en «Français facile»

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

l'assurance retraite

Sommaire

Partie 1 - Accompagner les assurés tout au long de leur vie

Fiche 1 - Proposer des services adaptés aux besoins des assurés — pages 3 et 4

Fiche 2 - Développer les services pour mieux accompagner les assurés pendant leur carrière — pages 5 et 6

Fiche 3 - Éviter le non-recours et les problèmes qui y sont liés — pages 7 et 8

Fiche 4 - Mieux accompagner tous les retraités en difficulté — pages 9 et 10

Partie 2 - Assurer un accompagnement de qualité en améliorant les services

Fiche 5 - Améliorer les délais de réponse pour avoir des aides et des services plus rapidement — pages 11 et 12

Fiche 6 - Mieux contrôler le risque financier — pages 13 et 14

Fiche 7 - Améliorer la lutte contre la fraude — pages 15 et 16

Partie 3 - Améliorer l'organisation du fonctionnement de l'Assurance retraite

Fiche 8 - Priorité à l'environnement, l'égalité des salariés et la protection des données — pages 17 et 18

Fiche 9 - Développer l'activité informatique et continuer la transformation numérique — pages 19 et 20

Introduction

Avec cette nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG), l'Assurance retraite montre bien sa volonté d'améliorer et de développer les services proposés à ses assurés.

La COG est un contrat signé entre l'Assurance retraite et l'État pour une durée de 5 ans.
Ce contrat décrit les objectifs de l'Assurance retraite et les moyens que lui donne l'État pour y arriver (argent, personnel ...).

Voici quelques exemples d'amélioration à mettre en place rapidement :

- Faciliter les rendez-vous avec des conseillers et en proposer plus
- Vérifier que les assurés touchent bien tous leur retraite
- Développer les services de l'action sociale pour que les jeunes retraités puissent y avoir droit ...

La qualité des services est aussi très importante.
C'est pour cela que l'Assurance retraite souhaite que les dossiers des assurés soient mieux étudiés et plus rapidement.

Elle souhaite aussi mettre en commun certaines informations avec ses partenaires comme :

- L'État
- La Sécurité sociale
- Les services des impôts

Avec les changements climatiques, l'Assurance retraite souhaite faire plus d'efforts pour l'environnement dans sa façon de fonctionner :

- Mieux isoler ses bâtiments
- Réduire sa consommation d'énergie
- Économiser le papier
- Économiser l'encre des imprimantes et des photocopieurs
- Recycler le papier et les cartouches systématiquement ...

Fiche 1 Proposer des services adaptés aux besoins des assurés

L'Assurance retraite propose des services :

Accessibles

La prioirité de l'Assurance retraite est de garantir l'accès à ses services à tous les assurés.

De nouveaux services vont aussi être proposés, comme :

- Mettre à disposition plus d'informations concernant la carrière professionnelle des assurés
- Mieux préparer sa retraite et sa vie de retraité

Modernes

L'Assurance retraite va proposer plus de rendez-vous grâce à un service en ligne sur son site internet.
Cela permettra aux assurés et aux conseillers de mieux préparer les rendez-vous et de choisir s'ils se feront en agence, par téléphone ou en visio.

Adaptés

Faciliter l'accès aux services pour les personnes qui ont des besoins particuliers :

- Adapter les services aux assurés en situation de handicap
- Proposer un accompagnement renforcé pour les assurés en difficulté
- Adapter les services en version numérique pour les assurés qui le souhaitent

Les objectifs

L'Assurance retraite doit :

- Continuer à améliorer et à développer ses services pour mieux répondre aux demandes de ses assurés
- Imaginer de nouveaux services pour accompagner tous les assurés avec des outils adaptés selon leurs difficultés et/ou leurs besoins

Les résultats attendus

- Diminuer les réclamations des assurés concernant la prise en charge de leurs dossiers
- Traiter tous les appels téléphoniques pour que les assurés aient des réponses à leurs questions
- Améliorer le nombre d'assurés contents des services de l'Assurance retraite

Fiche 2 Développer les services pour mieux accompagner les assurés pendant leur carrière

Pour que les assurés qui travaillent encore s'impliquent plus dans le suivi de leur carrière

L'Assurance retraite veut encourager les assurés qui travaillent à mieux suivre leur carrière professionnelle.

Elle leur proposera de :

- Vérifier et modifier leurs informations si cela est nécessaire
- Prendre des rendez-vous pour faire le point sur leur carrière avec un conseiller en cas de besoin

Développer des conseils particuliers pour les assurés qui ont des besoins spéciaux

- Les travailleurs indépendants
- Les assurés qui changent de régime de travail (fonctionnaire, salarié ou travailleur indépendant)
- Les expatriés (personnes qui travaillent à l'étranger)
- Les seniors qui cumulent un emploi et leur retraite ...

Des partenaires pour transmettre les informations

L'Assurance retraite souhaite avoir des partenaires pour transmettre des informations aux assurés qui travaillent encore :

- Les entreprises
- Les syndicats
- Les ordres (médecins, avocats ...)

Les objectifs

L'Assurance retraite souhaite :

- Impliquer les assurés qui travaillent encore dans le suivi de leur carrière en ligne (contrôle des informations sur leur parcours professionnel)
- Faciliter et accélérer l'étude des dossiers quand les assurés passent à la retaite

Les résultats attendus

- Réduire le nombre d'erreurs concernant les informations sur la carrière des assurés
- Être plus disponible pour les assurés
- Mieux informer les assurés

Fiche 3 Eviter le non-recours et les problèmes qui y sont liés

L'Assurance retraite souhaite qu'il n'y ait plus de non-recours. Elle veut assurer un accompagnement de qualité dans n'importe quelle situation.

Le non-recours c'est quand un assuré a droit à sa retraite, qu'il lui en manque une partie et qu'il ne la réclame pas.
Le non-recours concerne 1 assuré sur 10.

L'Assurance retraite veut mettre en place :

- Des partenariats avec des associations, des centres sociaux, des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) ... pour transmettre directement les informations sur le terrain aux assurés qui pourraient se trouver dans cette situation
- Un accompagnement renforcé pour les assurés qui ont des difficultés ou qui ont des parcours professionnels compliqués, comme par exemple : beaucoup de métiers différents, une partie de leur carrière dans un pays étranger ...

Les objectifs

- Informer les assurés encore en activité sur le non-recours car souvent, ils ne connaissent pas bien les démarches administratives à faire quand ils arrivent à la retraite
- Mieux accompagner les assurés qui ont des parcours professionnels compliqués

Les résultats attendus

- Diminuer fortement le nombre de non-recours
- Avoir des informations complètes sur la carrière des assurés (même en cas de carrière compliquée)

Fiche 4 Mieux accompagner tous les retraités en difficulté

L'Assurance retraite souhaite que les seniors et les retraités veillissent en bonne santé et continuent à avoir une ou plusieurs activités.

Pour cela, elle va développer :

- La prévention auprès du public pour une meilleure information
- Des plans d'aides : services d'aides à la personne à domicile, pour maintenir le confort et la sécurité du domicile de la personne, favoriser les activités et garder un lien social avec les autres ...

L'Assurance retraite soutient aussi des projets d'habitats qui luttent contre l'isolement social des retraités qui vivent à leur domicile.
Ces habitats peuvent être : des résidences autonomie, des habitats inclusifs, des résidences sociales ...

Elle continue à simplifier les démarches des retraités avec le dossier unique de demande d'aide à l'autonomie à domicile.
Ce service est proposé en partenariat avec la CNSA et la Mutualité agricole.

CNSA = Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie.

L'Assurance retraite veut mieux accompagner les retraités fragiles en leur proposant des services adaptés à leurs besoins et à leurs envies.

Les objectifs

- Des retraités qui veillissent bien dans un logement confortable et adapté
- Des retraités autonomes le plus longtemps possible et dans de bonnes conditions

Les résultats attendus

- Réduire à 40 jours maximum la réponse pour les dossiers d'aides individuelles
- Augmenter les évaluations à domicile pour connaître les vrais besoins des assurés retraités

Fiche 5

Améliorer les délais de réponse pour avoir des aides et des services plus rapidement

2023 :

Un nouveau service va permettre aux assurés de mettre à jour ou de corriger les informations concernant leur carrière professionnelle directement en ligne sur le site **www.lassuranceretraite.fr**

Ce service va simplifier les démarches des assurés.
Il va leur permettre de gérer les informations liées à leur carrière.

Cela permettra de :

- Réduire les délais pour l'étude des dossiers au moment du passage à la retraite des assurés
- De limiter les erreurs de calculs des droits retraite des assurés et mieux contrôler les éventuelles fraudes de certains assurés

Les objectifs

- Réduire les délais des dossiers au moment du passage à la retraite
- Permettre aux assurés de préparer leur retraite tout au long de leur carrière et de suivre les différentes étapes de leur demande
- Limiter les risques pour les assurés afin qu'ils ne se retrouvent pas sans revenus entre la fin de leur activité professionnelle et leur retraite

Les résultats attendus

- Mieux traiter les des dossiers des assurés
- Limiter les ruptures de revenus entre la fin de carrière et le début de la retaite
- Limiter à 90 jours le traitement des demandes de pensions de réversion

La réversion : partie de retraite que l'on peut toucher à la mort de son conjoint ou ancien conjoint.

Fiche 6 Mieux contrôler le risque financier

Limiter le risque d'erreurs ou de fraudes le plus tôt possible dans la carrière de l'assuré

L'Assurance retraite veut mettre en place un système de contrôle pour vérifier que les informations qu'elle a concernant la carrière d'un assuré soient bien les mêmes que celles qui ont été transmises par les différents employeurs de l'assuré.

Mieux mesurer le risque

L'Assurance retraite a pour objectif d'améliorer ses techniques de contrôle quand il y a des informations anormales dans un dossier. Cela permettra de limiter les risques d'erreurs ou de fraudes.

Les objectifs

- S’assurer qu’il n’y a pas de fraudes ou d’erreurs dans les dossiers des assurés pour une meilleure prise en charge
- Garantir aux assurés que le montant de leur retraite (qui leur est versé chaque mois) est le bon

Les résultats attendus

- Réduire de façon importante les risques financiers (erreurs de calcul, fraudes ...)
- Augmenter le nombre de dossiers de demande de retraite validés sans aucune erreur

Fiche 7 Améliorer la lutte contre la fraude

Agir le plus tôt possible dans la carrière des assurés

L'Assurance retraite veut diminuer le risque de fraude sur les informations de carrière.
Elle va donc augmenter les contrôles des informations de ses assurés bien avant la fin de leur activité professionnelle.
Pour cela, elle sera aidée par ses partenaires afin de vérifier que les informations qu'elle a sont bien exactes.

Mieux contrôler

Les enquêteurs qui feront les contrôles auront plus de facilités pour consulter les informations bancaires, les réseaux sociaux ...
Les contrôles seront plus nombreux aussi pour les assurés qui vivent à l'étranger.

Dans cette phrase, consulter veut dire : contrôler ou vérifier.

Éviter le risque de fraude

L'Assurance retraite souhaite mieux communiquer sur ces questions avec ses assurés.
Elle veut éviter des situations compliquées, qui peuvent être considérées comme de la fraude alors qu'en fait il s'agit d'un manque d'informations par un assuré dans son dossier.

Les objectifs

- Bien gérer le risque financier pour défendre le côté solidaire du système de Sécurité sociale et l'Assurance retraite
- Augmenter les contrôles pour être plus efficace grâce à des outils plus adaptés

Les résultats attendus

- Éviter de gasiller l'argent public en évitant les fraudes

Fiche 8 Priorité à l'environnement, l'égalité entre les salariés et la protection des données

Être plus respectueuse de l'environnement

L'Assurance retraite a pour objectif de réduire de 15 % son empreinte carbone en isolant mieux ses bâtiments par exemple. Elle va aussi mettre en place rapidement un Plan d'actions de responsabilité environnementale (Pare).

Mieux intégrer tout les salariés

En tant qu'employeur, l'Assurance retraite veut lutter contre toutes les discriminations : handicap, sexe, origine ...
Elle souhaite une rélle égalité entre les hommes et les femmes qui travaillent pour elle.

L'Assurance retraite veut aussi développer le télétravail et proposer d'autres façons de travailler pour améliorer la qualité de vie au travail.

Mieux protéger les informations des assurés

L'Assurance retraite s'engage à :

- Sensibiliser régulièrement ses salariés au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Créer un service en ligne pour ses assurés afin de les informer sur leur droit à protéger leurs informations personnelles

Les objectifs

- Améliorer la façon de faire en ce qui concerne la protection de l'environnement
- Être véritablement inclusive avec tous ses salariés

Ces changements doivent être réels et vérifiables en 2027.

Les résultats attendus

- Diminuer très clairement sa consommation énergétique
- Lutter contre toutes formes de discriminations que subissent certains salariés

Fiche 9

Développer l'activité informatique et continuer la transformation numérique

L'Assurance retraite s'engage à :

. **Mettre en place** la réforme des retraites en coordonnant les données des assurés avec les différentes plateformes d'informations partenaires de l'Assurance retraite

. **Centraliser** les informations retraite des assurés pour éviter les erreurs et les fraudes en lien avec l'identité d'un assuré

. **Faciliter** l'accès à différents services de l'Assurance retraite aux partenaires pour une prise en charge plus efficace des assurés et de leurs demandes

Les objectifs

- Développer l’activité informatique grâce (entre autres) aux plateformes de partage d’informations retraite des assurés
- Continuer la tranformation numérique, qui est essentielle pour la Sécurité sociale (dont fait partie l’Assurance retraite)
- Améliorer encore et toujours la relation avec les assurés

Des sites internet pour en savoir plus :

L'Assurance retraite : **lassuranceretraite.fr**

Législation : **legislation.lassuranceretraite.fr**

Recherche et statistiques : **statistiques-recherches.lassuranceretraite.fr**

Recrutement : **rejoindre.lassuranceretraite.fr**

Équipements pour les personnes âgées : **bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr**

Mais aussi :

Sécurité sociale : **securite-sociale.fr**

Recrutement Sécurité sociale : **lasecurecrute.fr**

VIVA Lab : **vivalab.fr**

Pour bien vieillir : **pourbienvieillir.fr**

08/2023. Transcription en français facile : Coccinelle Bleue

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

l'assurance retraite
le service public engagé pour votre avenir