

DOSSIER DE PRESSE

Février 2021

**BILAN 2020 DE L'ACTIVITE
DE L'ASSURANCE RETRAITE**

1 - POURSUITE D'ACTIVITE DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE	3
2 – ACTIVITE RETRAITE ET RELATION DE SERVICE.....	4
3 - ACTION SOCIALE.....	8
4 – INTEGRATION DU REGIME DES INDEPENDANTS.....	11
5 - LUTTE CONTRE LA FRAUDE	13

1 - POURSUITE D'ACTIVITE DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE



La crise sanitaire a mis en lumière les facultés d'adaptation de l'ensemble du réseau de l'Assurance retraite. Dans ce contexte inédit, le réseau de l'Assurance retraite s'est organisé pour décliner et communiquer les instructions gouvernementales en direction de ses assurés et de ses salariés.

Un **dispositif de gestion de crise** répondant à plusieurs objectifs a été élaboré et mis en place :

- Contribution à la **limitation de la propagation du virus**
- **Garantie de la sécurité sanitaire** des salariés
- **Sécurisation de la continuité d'activité**, principalement axée sur les missions prioritaires.

Des missions absolument prioritaires et devant faire l'objet, en toutes circonstances, d'une continuité d'activité, ont été identifiées :

- **Paiement des prestations**
- **Liquidation des demandes de retraite** proches de l'échéance
- **Paiement des salaires**
- **Gestion des flux entrants**
- **Maintien de lignes d'accueil à distance du public** (téléphone, mail).

Dès le lundi 16 mars 2020, la très grande majorité des collaborateurs ont été « maintenus » à domicile 5 jours / 5 afin de répondre aux impératifs du dispositif de confinement.

Le recours au travail à distance s'est appuyé sur une politique renforcée d'équipement des salariés et la mise en œuvre de processus de travail fortement dématérialisés.

Trois solutions de connexion ont été proposées, dont une inédite permettant la prise en main à distance de son PC professionnel via un PC personnel.

Lors du 1^{er} confinement, en moins de 3 semaines, une connexion à distance a été rendue possible pour plus de 12 000 utilisateurs simultanés (contre 2 000 environ avant la crise sanitaire).

Pour le deuxième confinement, cet exercice a été effectué en 24 h tout en maintenant un niveau de production normal (malgré un nombre de dossiers entrants bien plus conséquent qu'au printemps précédent).

Ces actions se sont poursuivies tout au long de l'année afin de **renforcer et fiabiliser les infrastructures de connexion à distance pour atteindre aujourd'hui une capacité nominale de plus de 17 000 utilisateurs simultanés**. Parallèlement, un plan d'équipement massif a été engagé afin de doter la quasi-totalité des agents de la branche de ce type de matériel (PC portables, écrans ou claviers externes).

Le télétravail a été maintenu pour une très large majorité des collaborateurs dès lors que leur activité le permettait et ce afin de limiter au maximum le taux d'occupation des espaces de travail et de participer à l'effort collectif d'utilisation contenue des transports en commun.

La protection et la santé des salariés appelés à revenir sur leur lieu de travail a été assurée par la mise en œuvre de mesures strictes de protection. Le personnel et leurs représentants ont été régulièrement informés des mesures d'hygiène et de sécurité à appliquer et des choix d'organisation du travail pendant toute la période transitoire.

2 – ACTIVITE RETRAITE ET RELATION DE SERVICE



Dans le contexte inédit de la crise sanitaire, le réseau de l'Assurance s'est organisé pour sécuriser la continuité de ses missions prioritaires (paiement des prestations, traitement des dossiers, maintien de lignes d'accueil à distance du public, etc.)

Nouveaux services, simplification des démarches, et attention particulière pour les publics fragiles, l'Assurance a maintenu le cap du service public de la retraite.

I Poursuite de l'activité dans un contexte de crise sanitaire

L'accueil physique en agence est resté possible sur rendez-vous afin de préserver la santé de tous. Il a été prioritairement réservé aux assurés qui risquaient, compte tenu de l'urgence de leur dossier, de se retrouver fragilisés économiquement. L'Assurance Retraite a déployé d'autres modalités de rdv (web entretien et rdv téléphone) afin de garantir une continuité de service et d'accompagner les assurés qui en exprimaient le besoin malgré le contexte sanitaire.

⇒ **314 073 assurés reçus dont 201 131 sur rendez-vous en 2020.**

Pour répondre aux impératifs de la situation, l'Assurance retraite a déployé un nouveau service gratuit « transmettre mon formulaire de demande » qui permet de transmettre de manière sécurisée, via l'espace personnel, les demandes autres que la demande de retraite (retraite progressive, attestation de départ en retraite anticipée, demande de rachat...).

Dès le mois de mars le réseau a également fait évoluer ses pratiques : délai accordé aux bénéficiaires d'une retraite de réversion ou de l'ASPA pour renvoyer le questionnaire qui leur est régulièrement adressé, aménagement des règles de cumul emploi-retraite pour le personnel soignant, délai de deux mois supplémentaires pour les résidents à l'étranger pour transmettre le certificat de vie...

En 2020, 97,80% des dossiers complets et reçus dans les délais prévus (4 à 6 mois avant la date d'effet choisie) ont été payés à la date prévue, en application de la garantie de versement.

I Focus sur la production retraite

Retraite personnelle = nombre de dossiers

	Entrées	Sorties
2018	716 112	736 855
2019	717 458	734 723
2020	752 516	746 420

Retraite réversion = nombre de dossiers

	Entrées	Sorties
2018	186 697	185 422
2019	186 407	189 989
2020	190 702	191 131

ASPA = nombre de dossiers

	Entrées	Sorties
2018	81 111	81 185
2019	97 144	101 650
2020	92 968	98 763

1 182 274 régularisations de carrière ont été effectuées au cours de l'année.

Ces différentes données illustrent l'amélioration continue du service des différentes prestations, L'augmentation du volume de sorties de droits propres et de droits dérivés a été forte en 2020. Malgré une relative baisse du nombre d'ASPA, l'Assurance Retraite a poursuivi ses efforts pour réduire les délais de traitement et limiter au maximum les risques de rupture de ressources de ses assurés fragiles.

Centralisation progressive des données de carrière

Une nouvelle étape a été franchie en juillet 2019 avec l'intégration dans le Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) des données de la base carrière du régime général, après celles de la CRPCEN (caisse des notaires). Le RGCU centralisera à terme les données de carrière de tous les régimes de retraite de base et complémentaires. Cette opération d'envergure offre la possibilité, à moyen terme, d'améliorer la satisfaction des actifs en leur offrant la possibilité de disposer d'une vision en temps réel de leurs droits.

Chiffres clés « retraite » 2020

(Retraités du régime général – hors outils de gestion de la Sécurité sociale pour les indépendants)

- Attributions de droits directs : 662 170
- Attributions de droits dérivés : 169 074
- Attributions « Aspa » : 61 799
- Age moyen départ « droits directs » : 62,8 ans
- Montant global moyen « nouveaux retraités avec carrière complète RG » : 1 142 €
- Nombre total de retraités : 14 575 114 (dont 2 730 872 droits dérivés)
- Age moyen des retraités : 74,5 ans

- Dépenses en prestations légales : 130 milliards

I Accompagnement des publics fragiles

Ouverture du service en ligne inter régimes de demande de retraite de réversion

Depuis juillet 2020, ce nouveau service en ligne, disponible sur lassuranceretraite.fr permet à l'usager de déposer en une seule fois la demande de retraite de réversion dans l'ensemble des régimes où le défunt était affilié. 20 % des demandes sont actuellement déposées par ce canal et cette proportion devrait continuer à augmenter en 2021.

Ouverture du dossier par téléphone pour les assurés en situation de fracture numérique : Afin d'apporter une aide aux assurés qui n'ont pas la possibilité d'utiliser les services en ligne, l'Assurance retraite a déployé une solution inédite pour leur permettre l'ouverture d'un dossier (retraite personnelle, réversion, et ASPA) en appelant le 3960.

Développement des relations avec le réseau des Caf pour faciliter les démarches de passage à la retraite des allocataires de l'allocation aux adultes handicapée (AAH)

La Cnaf et la Cnav ont conclu une convention de partenariat en avril 2019 dont l'un des objectifs principaux est de faciliter les démarches de passage à la retraite des allocataires AAH. Cet objectif a été renforcé par la Loi de finances de la Sécurité sociale 2020 dont un article prévoit la mise en place d'une substitution automatique de l'allocation AAH par la retraite pour éviter tout risque d'interruption de ressources entre les deux prestations et simplifier les démarches. Le dispositif a été mis en œuvre depuis juillet 2020.

Ce partenariat est étendu en 2021 pour faciliter aussi les démarches de passage à la retraite des allocataires RSA avec des échanges entre les Caf et les caisses de retraite.

Refonte du processus de traitement des demandes de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA)

Cette refonte permet aux assurés en difficulté financière et de bonne foi, de ne pas être pénalisés par un délai d'instruction trop long. D'ores et déjà, il est à noter que les efforts engagés par l'Assurance Retraite ont permis de réduire les délais moyens de traitement de ces demandes de plus de moitié entre 2018 et 2020.

Depuis septembre 2020 le contact téléphonique est désormais privilégié afin d'éclairer et d'accompagner les assurés qui rencontreraient des difficultés à compléter le dossier. Dans un second temps, les données du dossier sont cette fois, comparées aux éléments détenus par notre organisme et communiqués par les partenaires (autres régimes, services fiscaux...) et les dossiers sont rectifiés si nécessaire.

La prochaine étape de la rénovation de ce processus est la refonte du formulaire de demande de l'allocation afin de le rendre plus accessible et compréhensible aux assurés.

I Mise en place du parcours réclamant

Animée par la volonté de **garantir un haut niveau de satisfaction des assurés**, l'Assurance retraite s'est engagée sur un projet d'optimisation de l'activité « réclamation ».

Dans une **démarche d'écoute client renforcée**, a été mis en place, en 2019, un document de référence structurant l'activité « réclamation » : **le parcours réclamant**. Ce parcours a été accompagné d'une redéfinition des outils de gestion et de traitement des réclamations.

Les objectifs du parcours ainsi défini sont de :

- **Structurer l'activité « réclamation »** autour d'engagements de délais de traitement
- **Permettre des gains de productivité** par l'amélioration des processus
- **Baisser la réitération** des assurés sur le suivi de traitement des réclamations

Les bénéficiaires identifiés pour les assurés sont de :

- **Avoir une visibilité sur le délai et le suivi de traitement de leur réclamation**
- **Être accompagné dans le cas d'une situation de fragilité**
- **Bénéficier d'une équité de traitement sur tout le territoire**

Après une année entière de pratique, **le traitement des réclamations s'harmonise et a permis une amélioration de la prise en compte de l'insatisfaction des assurés**, du suivi des réclamations et de l'écoute de leur parole dans les pratiques.

- ⇒ **28 810 réclamations reçues en 2020 dont près de 76% traitées dans les délais maximums prévus par le parcours réclamant.** Les 24% restant concernent majoritairement des dossiers complexes (relations internationales, carrières à justifier, etc.).

I Opération coordonnée avec l'Agirc-Arrco des « Rendez-vous de la retraite 2020 »

Pour la première fois, l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco ont organisé une édition commune des Rendez-vous de la retraite du 12 au 17 octobre 2020.

Les objectifs de cet événement étaient à la fois **d'accompagner et de rassurer les assurés proches de la retraite** sur leurs conditions de départ, de **mettre en place une offre de service globale couvrant la retraite de base et complémentaire** et de contribuer à la **simplification des démarches via des entretiens gratuits et personnalisés.**

Dans le contexte sanitaire 2020, cette offre de service commune a contribué à maintenir la relation de proximité avec nos assurés, via des entretiens en agence ou au téléphone.

- ⇒ **Au total, plus de 30 000 rendez-vous ont été réalisés grâce à une forte mobilisation des réseaux de l'Assurance retraite et de l'Agirc-Arrco, avec pas moins de 230 lieux d'accueil (102 Cicas et 128 agences retraite)** présents dans toutes les régions de métropole mais aussi en Martinique et en Guadeloupe.

En 2021, cette opération sera renouvelée et se réalisera deux fois dans l'année (printemps et automne 2021).

I Chiffres clés « relations client » 2020

- 70 millions de visites sur lassuranceretraite.fr (+39% par rapport à 2019)
- 11,3 millions espaces personnels ouverts au 31 décembre 2020 dont 53% d'actifs
- 376 022 demandes de retraite en ligne (+ 73% par rapport à 2019)
- 3,3 millions de consultations de relevés de carrière en ligne
- 1,32 millions de mails reçus (86.56% traités dans les délais -2 jours ouvrés-)
- 5,8 millions d'appels reçus pour un taux de décroché de 86,4%

Des canaux traditionnels préservés, mais utilisés autrement, ont permis de maintenir une qualité de service malgré la crise sanitaire. **Avec un point de plus cette année, la satisfaction globale des retraités est en progression.**

- ⇒ **90% des retraités sont aujourd'hui satisfaits de l'ensemble de leur démarche de retraite (Baromètre de satisfaction par Moai pour l'Assurance retraite – novembre 2020)**

3 - ACTION SOCIALE



En 2020 : l'Assurance retraite a proposé des solutions nouvelles pour garantir la continuité, l'accessibilité et la bienveillance du service public, tout en maintenant le cap sur les projets structurants et innovants en faveur des publics fragiles.

I Une priorité : la continuité des accompagnements individuels essentiels

Toutes les interventions à domicile des structures évaluatrices ont été suspendues et remplacées par des évaluations téléphoniques dès le mois de mars 2020 et pendant toute la période du 1^{er} confinement. Pour les premières demandes, quand une évaluation téléphonique n'était pas réalisable, une aide temporaire de 8 heures mensuelles sur une période de 6 mois a été attribuée.

Les échéances des plans d'aide en réexamens ont, elles, été prolongées administrativement. Grâce à un modus operandi concerté avec les fédérations du secteur de l'aide à domicile et l'Etat, toutes les interventions auprès des retraités en sortie d'hospitalisation, des retraités bénéficiaires d'un service de portage de repas ou d'aide à la préparation des repas et des retraités les plus fragiles et isolés ont été maintenus.

Pour permettre la poursuite de ces interventions essentielles et soutenir financièrement le secteur de l'aide à domicile, un principe de maintien de la rémunération des aides à domicile a été posé sur la base des heures habituelles d'intervention sous réserve de non-facturation du reste à charge des heures non réalisées.

Depuis le mois de juin 2020, toutes les interventions à domicile ont repris avec l'accord du retraité et l'application la plus stricte des mesures sanitaires.

I L'accessibilité grâce à des offres de prévention adaptées

Dès le début de la crise, l'Assurance retraite a promu sur son site et via des appels sortants, des offres digitales et téléphoniques de prévention accessibles à domicile. Elle a, par exemple, soutenu financièrement l'association Siel Bleu pour développer en quelques jours un nouveau programme digital « Bougez de chez vous ! », la plateforme de la Start'up Happy visio ou encore la TV en ligne de l'association Delta 7, qui a diffusé quotidiennement un programme "Restez en Forme" pour rompre la monotonie et l'isolement des seniors.

Elle a aussi relayé les offres culturelles du site culturechezvous.gouv, de la bibliothèque nationale de France et des musées nationaux. L'ensemble des caisses s'est également mobilisé pour lutter contre le risque d'isolement en soutenant la conciergerie solidaire de la Croix Rouge ou des dispositifs d'écoute et d'accompagnement téléphonique proposé par les Petits Frères des Pauvres et les associations du réseau Au Bout du Fil.

Enfin, **l'Assurance retraite a pu compter sur son partenariat avec la fédération des centres sociaux** :70% des centres sociaux ont mis en place une veille téléphonique et un soutien à l'utilisation du numérique. 45% d'entre eux ont déployé des actions d'appui administratif en proposant des rendez-vous individuels dans leur local ou au travers de visite à domicile. Un quart d'entre eux ont également mis en place des aides aux courses.

I La bienveillance pour les plus fragiles avec le dispositif « confinés mais pas isolés »

Pour lutter contre le risque d'accroissement de l'isolement social et de non-détection de fragilités, l'Assurance retraite a mené des campagnes d'appels sortants pour maintenir le lien social des personnes âgées, écouter leurs inquiétudes et mettre en place, si nécessaire, une orientation en cas de rupture ou de situation de détresse avérée.

- **1 175 salariés de la branche retraite, sur la base du volontariat, ont pris part à cette campagne.**
- **Plus de 50 000 retraités ont ainsi pu bénéficier d'appels sortants de l'Assurance retraite entre le 16 mars et le 30 juin 2020.**

Ce dispositif, relancé lors du second confinement, se poursuit via différentes modalités selon les territoires, et est également soutenu depuis décembre par le ministère de la Fonction publique, avec le concours actif de plusieurs agents issus du ministère de la Culture.

Le Conseil d'administration de la Cnav a par ailleurs débloqué un fond de soutien d'urgence pour tenir compte des impacts directs de la Covid-19 pour certains assurés sociaux confrontés à des dépenses imprévues, directement liées au contexte de confinement et de restriction de déplacements.

- **Dans ce cadre 1064 assurés ont perçu une aide financière d'urgence de l'Assurance retraite pour un montant total de 820 000 €.**

I 2020, un accélérateur pour de nouvelles réponses en prévention

Grace à une étude réalisée avec le CREDOC, à partir des 8 800 retours à un questionnaire détaillé, **l'Assurance retraite dispose désormais d'un portrait précis des retraités en situation de proches aidants**. Un nouveau service en ligne « [Aider un proche fait-il de moi un aidant ?](#) » : a été développé à partir des enseignements de cette étude.

L'Assurance retraite accompagne la médiation numérique senior : après l'étude confiée à WeTechCare sur les besoins des seniors en accompagnement à l'usage du numérique, la Cnav a bâti avec la CNSA, l'Agirc-Arrco et la CCMSA un cadre national méthodologique d'intervention librement accessible sur le portail [Pour Bien Vieillir](#), pour outiller les professionnels qui accompagnent ou souhaitent accompagner l'autonomie numérique des retraités via des ateliers collectifs.

L'Assurance retraite, plus que jamais acteur de la Silver autonomie, a soutenu en 2020 l'émergence de réponses nouvelles, complémentaires des interventions humaines, sur le champ du vieillissement actif et en santé avec le dispositif [VIVA Lab](#).

- **32 prestations d'accompagnement ont été mises en place au profit de 17 porteurs d'innovations techniques, technologiques et servicielles.**

L'Assurance retraite a travaillé sur une nouvelle offre de prévention attentionnée pour les jeunes retraités fragiles économiquement avec le Gérotopôle du CHU de Toulouse et

l'Institut méditerranéen des métiers de la longévité (I2ML). L'objectif : proposer un rendez-vous à domicile pour :

- Répondre spécifiquement et concrètement aux préoccupations de ces jeunes retraités ;
- Favoriser l'adoption de comportements protecteurs (cadre de vie, lien social, etc.), en intégrant les préconisations du programme ICOPE de l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

I Chiffres clés « Action sociale » 2020

- Plus de 190.000 évaluations réalisées
- 203 022 bénéficiaires d'un plan d'actions personnalisé (plus de 500 bénéficiaires supplémentaires par rapport à 2019)
- Plus de 55.000 retraités accompagnés en sortie d'hospitalisation.
- 18 862 retraités ont été accompagnés dans la réalisation de travaux à domicile (objectif initial 17 000).
- Plus de 50 000 retraités bénéficiaires d'appels sortants entre le 16 mars et le 30 juin 2020
- Profil des retraités bénéficiaires de l'action sociale individuelle (résultats issus du baromètre de satisfaction 2020 réalisé par Moai pour l'Assurance retraite) : 79 % des bénéficiaires sont des femmes. Plus de 40 % des bénéficiaires ont plus de 85 ans et sont en situation de veuvage. Près de 40 % des bénéficiaires disposent d'une connexion internet à domicile.

4 – INTEGRATION DU REGIME DES INDEPENDANTS



En janvier 2018, le Régime Social des Indépendants (RSI) devenait la Sécurité Sociale pour les Indépendants et était adossé au régime général. En janvier 2020, à l'issue d'une période transitoire de deux ans, elle intégrait définitivement l'Assurance retraite.

La branche retraite a réussi la transformation institutionnelle la plus importante de son histoire en intégrant un régime de 2,8 millions de cotisants, de 2 millions de

retraités, ainsi que 1 700 de ses 5 200 salariés. Et la retraite est devenue plus simple pour près de 5 millions de personnes.

Ce projet a mobilisé l'ensemble du réseau, les branches maladie et recouvrement et naturellement, la caisse nationale et les caisses locales déléguées du RSI.

I Sur le plan RH

Près de 1 700 salariés ont été intégrés à la Cnav (tant dans les directions nationales que dans les directions franciliennes) et dans toutes les Carsat et Cgss, mobilisant les directions des ressources humaines et les lignes managériales. La branche retraite s'est ainsi enrichie des compétences de collaborateurs déjà formés, connaissant bien le public des travailleurs indépendants, porteurs à la fois d'une culture d'entreprise différente et d'un même socle de valeurs de service public.

I Mise en place de la nouvelle gouvernance de la SSI

La gouvernance de la protection sociale des travailleurs indépendants est désormais assurée d'une part par les Conseils d'administration des caisses du régime général dans le cadre de leurs missions habituelles et d'autre part par le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI), relayé par des instances régionales (IRPSTI)

Le CPSTI est notamment chargé de veiller à la qualité du service rendu aux travailleurs indépendants par les organismes du régime général. Les orientations générales relatives à l'action sanitaire et sociale, déployée spécifiquement en faveur des travailleurs indépendants, sont également déterminées par le CPSTI. Les instances régionales sont en charge de la mise en œuvre de l'action sanitaire et sociale.

Le CPSTI est également responsable du pilotage du régime complémentaire d'assurance vieillesse obligatoire (RCI). Le service de ces prestations est géré par la Cnav et les caisses régionales.

I La retraite

Le chantier d'intégration était délicat, principalement du fait de fortes contraintes liées aux systèmes d'information (sur la carrière, sur la liquidation, et sur le paiement).

Le transfert de l'activité au 1^{er} janvier 2020 a été réussi dans toutes les caisses, sans crise d'aucune sorte. Au regard des enjeux et de l'ampleur du projet, c'est un résultat très positif salué par toutes les caisses.

Tous les dossiers ont été repris et le traitement des demandes de retraite s'est poursuivi normalement dès le 2 janvier 2020 dans chaque caisse régionale

- **91 % de demandes de retraite des travailleurs indépendants ont été gérées dans l'outil retraite de l'Assurance retraite.**

I L'offre de services

L'unification de l'offre de services a été réussie. Les canaux de contacts unifiés étaient opérationnels dès le 1^{er} janvier 2020 et la simplification pour la totalité des indépendants est désormais effective. **Cette offre a permis une simplification des démarches (un interlocuteur retraite unique : le réseau de l'Assurance retraite, un numéro d'appel unique le 3960) et davantage de services aux travailleurs indépendants (plus de lieux d'accueil, plus de services en ligne).**

Le choix stratégique de l'Assurance Retraite d'ajuster à la marge son offre existante pour proposer à tous ses publics - salariés et TI - une offre de services unique intégrant toutefois quelques spécificités pour chaque profil semble adapté aux besoins des assurés.

I L'action sociale

La répartition entre prestations d'action sociale classiques et prestations spécifiques aux TI s'est bien opérée. **La quasi-totalité des prestations individuelles d'action sociale retraite servies par les caisses déléguées a été reprise à partir du mois de janvier 2020 sous forme de prestations non spécifiques.** Les caisses du réseau ont été associées aux travaux de transformation.

L'articulation des décisions entre Conseil d'administration de la Cnav, CPSTI et IRPSTI s'est mise en œuvre.

I Que reste-t-il à accomplir ?

La transformation n'est pas terminée. Il reste à unifier les processus de gestion, ce qui suppose des adaptations informatiques importantes. **L'intégration au Répertoire de gestion des carrières Unique (RGCU)ⁱ des carrières des indépendants, programmée fin 2021 / début 2022, permettra de parvenir à un process unifié.**

A l'occasion de la refonte de l'outil retraite, il sera possible d'intégrer dans un seul et même outil la gestion des retraites de base des salariés et des indépendants, ainsi que la retraite complémentaire de ces derniers.

I Chiffres clés « réforme des indépendants » 2020

- 1 709 salariés intégrés.
- 6,5 millions de bénéficiaires concernés (actifs et retraites)
- 19 sites repris
- 91 % des demandes de retraite de travailleurs indépendants gérées dans l'outil retraite
- Près de 62 000 contacts avec des travailleurs indépendants (1^{er} semestre 2020)

5 - LUTTE CONTRE LA FRAUDE



L'Assurance retraite fait de la lutte contre la fraude sociale un axe majeur de sa politique de contrôle dont la priorité est le paiement à bon droit des prestations (payer à la bonne personne le bon montant et au bon moment). Cette politique de contrôle relève d'une double nécessité d'exactitude financière et de préservation du caractère solidaire du système de sécurité sociale. Malgré le contexte particulier de l'année 2020, l'Assurance retraite a tenu à maintenir l'ensemble de ses actions de lutte contre la

fraude...

Ont ainsi été menées des actions de contrôle pour prévenir les erreurs et les fraudes (contrôles a priori de la bonne application de la réglementation et des procédures de gestion, contrôles embarqués du système d'information) et des actions de contrôle pour détecter et traiter des alertes de suspicion de fraude (contrôles a posteriori sur les prestations payées, contrôles embarqués du système d'information).

Les moyens

L'ensemble des effectifs « métiers retraite » (plus de 9100 collaborateurs) sont formés aux signalements de suspicion de fraude vers les services fraude. Le nombre d'équivalents temps plein (ETP) dédiés complètement à la lutte contre la fraude s'élève à 81 ETP, dont 51 agents de contrôle agréés et assermentés.

La branche retraite enregistre une bonne performance de ses résultats en développant des méthodes de détection sans cesse renouvelées, le réseau parvient encore à gagner en efficacité :

- **Les outils, notamment liés au datamining**, mis à disposition du réseau ont contribué à transmettre des signalements plus pertinents aux équipes en charge de la lutte contre la fraude et à mieux cibler les dossiers à contrôler car composés de plusieurs atypies et jugés par conséquent à risque de fraude ;
- **Un bon travail d'analyse** préalable des signalements permet de ne contrôler que les plus pertinents ;
- **Le travail de collaboration** entre les services, de même que les campagnes d'information ou de sensibilisation menées auprès des services internes ont concouru à maintenir l'efficacité des signalements émis par les « services internes » vers les équipes en charge de la lutte contre la fraude. D'une manière générale, les échanges d'information entre partenaires, qu'ils soient internes ou externes à la branche retraite, sont essentiels et participent à l'obtention de bons résultats ;
- **De nombreuses actions locales** menées par les caisses pour répondre à des particularités régionales ou adapter l'organisation de l'activité fraude sont déployées (par exemple : actions mises en place dans le cadre d'un CODAF ; partenariats inter-caisses pour mener des contrôles hors région...);
- **Le renforcement des partenariats** existants avec la Caf ou la DGFIP ou encore la Cnam via la Caisse nationale des soins à l'étranger (CNSE) et l'Agirc-Arrco est encouragé.

I Les résultats

=> En 2020, les fraudes et comportements fautifs détectés ont représenté 20 millions d'euros alors que les fraudes et comportements fautifs évités* ont représenté 128 millions d'euros.

** Ce sont les sommes qui auraient pu être versées à tort et non mises en paiement après qualification du dossier en fraude. Le calcul se base sur l'espérance de vie de l'assuré à la date à laquelle la pension n'est plus payée ou à la date à laquelle la prestation est révisée.*

Les risques de fraude aux prestations vieillesse portent essentiellement sur les prestations soumises à conditions spécifiques (de ressources, de situation familiale, de résidence, pour l'essentiel), ou encore sur l'existence.

Rapportées au volume total des bénéficiaires (15 millions de retraités) et des prestations versées (130 milliards de prestations), **ces prestations représentent donc un faible volume** (au 31/12/2019) :

- **Environ 565 000 bénéficiaires d'un avantage non contributif (ASI, ASPA, Allocation supplémentaire ou Article L.814-2) et 763 000 bénéficiaires d'une retraite de réversion servie seule pour un montant mensuel moyen respectivement de 382 € et de 282 €, et environ 1,2 million de retraités vivant à l'étranger, pour un montant moyen de prestation de 271 €.**

I ZOOM sur le Sandia

Le Sandia, le **Service administratif national d'identification des assurés**, a été créé en 1988 et est opéré par la Cnav, par délégation de l'INSEE, pour immatriculer les personnes nées à l'étranger (françaises ou non). L'immatriculation se fait toujours à la demande d'un organisme de la protection sociale qui effectue un 1^{er} travail de vérification sur les pièces d'état civil fournies.

- **En 2020 le nombre d'immatriculations s'élève à environ 400 000**

Obtenir un NIR (« numéro de sécurité sociale ») n'entraîne pas automatiquement l'obtention et le paiement d'une prestation. Il faut que l'assuré dépose une demande auprès de l'organisme dont il souhaite bénéficier d'une aide, il lui sera alors demandé de créer un dossier constitué de pièces justificatives qui sera ensuite analysé.

Le Sandia dispose d'une application permettant de vérifier les titres de séjour et d'un accès à des bases documentaires partagées par la DCPAF (Direction centrale de la Police aux frontières) pour vérifier l'authenticité de différentes pièces.

I Chiffres clés « lutte contre la fraude » 2020

- Les fraudes détectées s'élèvent à 20 millions d'euros et les fraudes évitées ont représenté 128 millions d'euros
- 1 500 000 retraités sont interrogés chaque année (dont plus de 80 % relèvent du régime général) pour fournir un certificat de vie
- 10 % à 15 % d'assurés ne répondent pas à l'envoi du certificat de vie, le paiement est alors arrêté pour présomption de décès
- Sur les 85 % à 90 % de ceux qui répondent, environ 6 %, après les différents contrôles, sont refusés
- Sont comptabilisés au 31.12.2020, 20 892 retraités centenaires recevant une retraite du régime général, dont 18 898 résidents en France et 1 997 résidents à l'étranger