

conférence de presse de rentrée – février 2020

Convaincue que l'innovation peut contribuer à améliorer le service aux assurés, l'Assurance retraite mobilise l'ensemble de son écosystème (assurés, collaborateurs, réseau, partenaires) pour faire émerger des solutions nouvelles.

L'innovation ancrée dans l'histoire et les pratiques

Depuis sa création, le service public de la retraite ne cesse d'évoluer et d'innover. L'Assurance retraite, soucieuse d'intégrer l'innovation dans ses pratiques pour mieux répondre aux attentes de ses assurés, s'est toujours adaptée au changement : réformes gouvernementales, vieillissement de la population ou encore digitalisation.

L'Assurance retraite, résolument engagée dans l'innovation participative



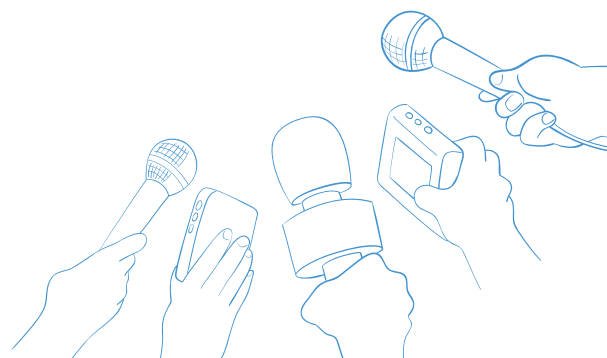
En 2016, l'Assurance retraite a donné un coup d'accélérateur à sa volonté d'innover en créant une démarche dédiée, dite Ozéli-D, et en structurant, sur le terrain, un réseau d'animateurs de l'innovation, formés dans chaque caisse régionale.

Cette démarche, fortement axée autour de l'innovation participative, invite régulièrement les collaborateurs (au niveau national et régional) à soumettre des idées pour améliorer à l'interne et à l'externe les processus, solutions et outils existants.

Elle repose sur le principe de l'intelligence collective, la mise en réseau des idées et la mutualisation des compétences. Depuis la naissance de cette démarche participative, près de **700 idées** ont été recueillies au niveau national et **80 % des idées lauréates** ont été réalisées. Parmi ces projets concrets : la conception de l'assistant virtuel (ou chatbot) Aria, l'amélioration d'un dispositif existant pour le passage à la retraite des bénéficiaires du RSA (Revenu de solidarité active) ou encore le déploiement d'un réseau de parrains digitaux pour favoriser la montée en compétences numériques des collaborateurs.

Dans ce même cadre, l'Assurance retraite lance chaque année de nombreuses expérimentations innovantes et prend le risque d'investiguer des pistes nouvelles de solutions numériques, de services mais aussi de méthodologies, notamment de coconception avec les assurés. Citons quelques exemples :

- l'expérimentation, en cours dans deux caisses régionales, de Vox usagers (site internet qui doit permettre aux usagers de partager, de manière transparente, leur expérience et de donner leur avis sur les services publics) ;
- la forte implication de l'Assurance retraite dans le concours Silver Awards, qui fait se rencontrer chaque année des étudiants et des seniors actifs pour concevoir en **24 heures** de nouveaux produits et services adaptés ;
- la plateforme de cohabitation Toit+Moi, qui met en relation des seniors et de jeunes étudiants européens à la recherche d'un logement.



La Canteam

Ozéli-D vise à permettre à toutes les parties prenantes de l'Assurance retraite de « sortir du cadre », de s'autoriser à penser, faire autrement, et à concevoir ensemble pour prendre en compte les besoins et contraintes de chacun. Un lieu est désormais dédié à ce que l'on appelle communément la coproduction entre collaborateurs et usagers : la Canteam, le laboratoire innovation de l'Assurance retraite.



La Canteam est dédié au *travailler autrement* et a été conçue par la Cnav avec le concours de collaborateurs. Avec **6 espaces distincts sur 300 m²**, La Canteam a pour ambition de rendre les modes de travail plus collaboratifs et participatifs. Accompagner les projets des collaborateurs et des partenaires pour améliorer la qualité de service et mieux répondre aux besoins de nos assurés, tel est l'objectif de ce lieu.

Au 31 janvier 2020, la Canteam, quatre mois après son ouverture, a accueilli **193 sessions de travail, ateliers, conférences... et 2 830 personnes.**

conférence de presse de rentrée – février 2020

En 2019, l'Assurance retraite a poursuivi la digitalisation de son offre de service. Elle a renforcé l'engagement inscrit dans la COG permettant aux assurés de connaître le montant de leur retraite avant le 1^{er} jour de leur départ à la retraite. Elle a par ailleurs entrepris l'intégration des travailleurs indépendants et continuera en 2020 à développer des services liés à la carrière.

La digitalisation de l'offre de service retraite

L'Assurance retraite développe ses services en ligne pour accompagner les nouveaux usages et faciliter les démarches administratives. Deux publics sont prioritaires : les actifs et les assurés très proches de la retraite. Avec **10 millions d'assurés disposant d'un compte personnel (55 % d'actifs et 45 % de retraités)**, l'Assurance retraite développe des services qui rencontrent un immense succès.

Pour les actifs, sont développés en priorité les services d'accès à l'information, de consultation de la carrière et des droits déjà enregistrés, et la possibilité de transmettre des éléments de carrière directement en ligne.

Pour les futurs retraités, la Cnav a développé pour l'ensemble des régimes un service phare : la demande de retraite en ligne (accessible depuis l'espace personnel).

Avec **217 047 demandes adressées en ligne** depuis la mise en place du service interrégimes en mars dernier, c'est plus d'une demande sur trois reçues en 2019, le succès est au rendez-vous. L'Assurance retraite se fixe comme objectif que d'ici 2022, plus d'une demande de retraite sur deux soit adressée par ce canal. Le but est de faciliter la réalisation des démarches en ligne pour accompagner de manière attentionnée les publics les plus fragiles, pour lesquels la réalisation des démarches pourrait s'avérer plus complexe.

Afin de marquer cette ambition autour du digital, la Cnav enrichit sans cesse son site internet www.lassuranceretraite.fr Avec **3 500 000 consultations** et **4 633 000 visiteurs uniques par mois**, le site internet de l'Assurance retraite connaît un succès majeur.

La production

L'Assurance retraite s'est dotée d'engagements de service forts dans sa nouvelle COG : là où elle s'engage à garantir le versement des pensions dans le mois qui suit le départ à la retraite de ses assurés ayant adressé un dossier complet ; mais également à notifier le montant exact de la retraite avant le départ de la retraite. Concrètement, lorsqu'un assuré déposait sa demande pour un départ à la retraite le 1^{er} du mois, les engagements de l'Assurance retraite étaient de s'assurer du paiement de cette retraite le 9 du mois suivant.



Aujourd'hui, la Cnav, tout en maintenant son engagement de paiement le mois suivant le départ à la retraite a pris un nouvel engagement : permettre aux assurés de disposer de leur notification (précisant le montant exact de leur pension) avant le 1^{er} jour de leur départ à la retraite. En 2019, ce sont **72,57 % des demandes de retraite** qui ont bénéficié de cet engagement de service. En 2022, l'ambition est que **80 % des assurés** connaissent le montant exact de leur pension avant leur départ, soit 40 jours avant le premier paiement.

L'ambition est donc de faire connaître à tous les assurés la nécessité de se manifester le plus en amont possible du départ à la retraite. Demander sa retraite, cela s'anticipe (idéalement les assurés doivent déposer leur demande 6 mois avant leur départ à la retraite). Si **49,03 % de demandes** ont été déposées entre 6 et 4 mois avant le départ à la retraite en 2019, la Cnav et son réseau ont pour objectif que **80 % des demandes de retraite soient déposées entre 6 et 4 mois avant le départ à la retraite** d'ici 2022.

L'intégration de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants (SSI)

Dans le cadre de l'intégration de la SSI au sein du régime général, la Cnav et son réseau ont engagé en 2019 une démarche de convergence des pratiques du métier : l'activité carrière et de liquidation des droits, l'organisation intégrée des activités de front office (politique d'accueil, réponse téléphonique et gestion des contacts mails) et l'intégration progressive des dispositifs de maîtrise de l'activité (alignement des politiques de supervision et de contrôle, renforcement du pilotage de l'activité, etc.).

Cette démarche est issue d'une réalité spécifique pour l'Assurance retraite par rapport aux autres branches de la Sécurité sociale : **97 % des retraités travailleurs indépendants** ont été également à un moment de leur carrière affiliés au régime général. Partant de ce constat et du fruit des travaux associant largement des représentants des caisses locales des deux réseaux, la Cnav a défini des ambitions communes, la conduisant à œuvrer à l'intégration la plus poussée possible des activités retraite TI et RG.

Cette intégration s'opère en deux temps : depuis le 1^{er} janvier 2020, les caisses de l'Assurance retraite s'attachent à garantir la continuité et l'amélioration du service rendu aux assurés relevant précédemment de la SSI. D'ici fin 2021, la Cnav accompagnera son réseau pour favoriser une intégration forte de ces nouvelles activités en partant du principe que cette intégration matérialise l'ambition inscrite dans la COG 2018-2022 de développement d'un interrégime de gestion.

Cette démarche vise un objectif stratégique : assurer une satisfaction client plus forte pour les anciens TI passant à la retraite. **76 % d'entre eux étaient satisfaits** du service rendu par la SSI en 2019, la Cnav souhaite se rapprocher d'ici la fin de la COG du niveau de satisfaction observé pour les assurés relevant du régime général (**90 % de nouveaux retraités satisfaits** du service rendu par l'Assurance retraite sur cette même période).

Les perspectives 2020

La priorité de l'année 2020 porte sur le service rendu aux actifs et notamment sur la capacité à répondre aux besoins toujours plus forts de conseils sur les conditions de passage à la retraite et de réassurance sur les droits acquis grâce à leurs cotisations.

À cet effet, l'Assurance retraite a mis au cœur de sa stratégie 2020 le développement du métier autour de la **carrière : anticiper les reconstitutions de carrière, développer des services de coproduction permettant aux assurés de visualiser en temps réel leurs droits acquis**, développer le conseil pour les publics les plus fragiles. Afin de faire face à ces enjeux, l'Assurance retraite a mis en place une stratégie nommée « **Carrière 2.0** » qui doit lui permettre de donner autant de visibilité et de clés de compréhension que possible aux citoyens sur leurs droits futurs.

Pour accompagner cette transformation inscrite au cœur de la COG 2018-2022, la Cnav œuvre notamment à la mise en place de nouveaux outils et services : développement des entretiens d'information retraite (EIR), création d'un répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), refonte de l'outil de gestion de la carrière et mise en place de services de coproduction permettant à terme aux assurés de consulter et de modifier directement les données relatives à leur activité professionnelle.

Une action sociale pour prévenir la perte d'autonomie

L'Assurance retraite développe une action sociale destinée à prévenir la perte d'autonomie au grand âge. Elle dispose pour cela d'un **budget de près de 400 millions d'euros**, avec lequel elle finance des actions individuelles et collectives, auxquels s'ajoutent **50 millions d'euros** pour le financement de prêts à taux zéro de structures intermédiaires entre le domicile et les Ehpad (résidences autonomie, habitat inclusif, béguinage, etc.).

L'objectif est de couvrir les différentes étapes de l'avancée en âge (de la retraite jusqu'aux premières fragilités) et de lutter contre l'isolement afin d'éviter la perte d'autonomie, processus réversible s'il est détecté à temps.

De nouvelles offres et services « Pour bien vivre et bien vieillir » en 2019

Oldyssey

Pour changer le regard sur le vieillissement et tordre le cou aux préjugés, la Cnav a noué un partenariat avec l'association Oldyssey autour d'un projet de tour du monde puis de tour de France de la vieillesse. Les meilleures initiatives ont été repérées auprès des réseaux d'entrepreneurs sociaux, en France et à l'étranger, puis sélectionnées avec l'aide d'experts du vieillissement sur des critères d'impact social, d'innovation, de pérennisation et de reproductibilité. Ces initiatives, sous forme de vidéo-témoignages, cumulent plus de **4 millions de vues** et plus de **13 000 abonnés** sur Facebook. La communauté Oldyssey et les commentaires témoignent du souffle nouveau que leur apportent ces initiatives et d'un début de mobilisation citoyenne pour faire autrement.

Valoriser l'innovation pour vivre autonome : lancement du pôle VIVA Lab

Depuis février 2019, l'Assurance retraite a créé le pôle VIVA Lab – valoriser l'innovation pour vivre autonome – avec la CCMSA, l'Agirc-Arrco, la Banque des territoires du groupe CDC et France Active afin de favoriser le développement de nouveaux services de prévention sur le champ de la silver autonomie. Depuis le lancement de VIVA Lab, **78 projets** ont été identifiés par les caisses régionales.

Les porteurs de projets d'innovations techniques, technologiques et organisationnelles sur le champ du bien-vieillir peuvent retrouver des informations sur ce nouveau dispositif sur : www.vivalab.fr.

« Trouvez un atelier près de chez soi ! », un nouveau service en ligne ouvert à tous les retraités et partenaires du bien-vieillir

Un nouveau service de géolocalisation des activités de prévention a été développé par la Cnav pour l'interrégime autour d'une carte interactive intégrée au portail www.pourbienvieillir.fr/trouver-un-atelier. À destination des retraités, de leurs proches et des professionnels, son concept est simple : pouvoir trouver en quelques clics une activité/ un atelier favorisant le bien-vieillir à proximité du domicile, sur tout le territoire, et s'y inscrire.

Entre l'ouverture du service fin septembre 2019 et la fin de l'année, plus de **2 000 ateliers** ont ainsi été publiés. Près de **300 000 retraités** participent chaque année à ces actions qui visent à renforcer le lien social et l'autonomie en santé.



Inclusion numérique des retraités, vers un nouveau parcours d'accompagnement

L'Assurance retraite soutient sur tous les territoires le développement d'une offre partenariale d'inclusion numérique des retraités afin d'ouvrir des perspectives d'accessibilité à des services utiles à domicile, de faciliter la mise en lien avec l'environnement extérieur, d'accompagner la transition digitale et de favoriser l'autonomie numérique. En 2019, le partenariat noué avec WeTechCare a permis de construire les différentes étapes d'un parcours d'accompagnement des retraités à l'usage du numérique et de lancer un appel à projets national. Grâce à ce dispositif national, **170 cycles d'ateliers** seront proposés aux retraités sur toute l'année 2020. L'objectif est désormais de modéliser l'offre de prévention collective autour de l'accompagnement au numérique des retraités.

Bien vieillir chez soi : une convention entre Action Logement et l'Assurance retraite pour l'adaptation des salles de bain des personnes âgées à leur vieillissement

Pour répondre au souhait de tous les retraités de vieillir à domicile, l'Assurance retraite finance au travers de son aide à l'habitat et d'un accompagnement attentionné l'adaptation des logements des retraités dans le parc privé et social. En 2019, l'Assurance retraite a ainsi permis à plus de **17 000 retraités** de réaliser des travaux d'adaptation favorisant leur autonomie à domicile. Afin de toucher encore plus de retraités, elle a noué un partenariat avec Action Logement le 25 septembre 2019 pour le repérage, dans le parc privé, des retraités potentiellement éligibles au plan d'investissement volontaire du groupe Action Logement d'un montant d'**1 milliard d'euros**, destiné à l'adaptation des salles de bains des retraités modestes de plus de 70 ans.

Des engagements de services renouvelés dès 2020

Nouveau service en ligne dédié prévention pour sensibiliser les retraités en situation de proche aidant

En 2019, la Cnav a lancé avec le Crédoc une étude quantitative et qualitative auprès des retraités du régime général pour identifier les attentes et les besoins des retraités proches aidants. Dès le premier semestre 2020, un nouveau service est prévu pour sensibiliser les internautes et les inviter à s'autoévaluer en ligne. À partir des réponses apportées, un premier niveau d'informations et d'orientation permettra aux retraités concernés de mieux connaître leurs droits et les services existants pour les aider dans l'accompagnement de leurs proches.

Simplification des démarches des retraités et personnes âgées fragiles

Pour simplifier les démarches des personnes âgées qui ont besoin d'aide à domicile, la Cnav et la CNSA ont élaboré un formulaire national de demande commun aux départements et caisses de retraite. Il vise à remplacer à terme le dossier de demande d'APA des départements et le dossier de demande d'aide pour bien vieillir chez soi des caisses de retraite.

En parallèle, avant la fin de l'année 2020, l'Assurance retraite devrait commencer à déployer une nouvelle génération de plans d'aide pour les retraités GIR 5 et 6 les plus fragilisés autour d'un objectif de prévention et qualité de services renforcés.

Élargissement de la politique interrégime pour une prévention renforcée

En 2020, la Cnav, la CCMSA et la CNRACL vont travailler avec l'Agirc-Arrco pour donner un nouvel élan à la politique interrégimes « Pour bien vieillir ». Cette nouvelle dynamique va notamment faciliter la mise en œuvre d'une nouvelle offre globale de rendez-vous de prévention à l'intention des nouveaux retraités dans une logique de parcours clients, et en coordination avec les centres d'exams de santé de l'Assurance Maladie.

Fiche 4

LES RESSOURCES HUMAINES

conférence de presse de rentrée – février 2020

L'Assurance retraite est composée d'un réseau d'employeurs, constitué par les différentes caisses, Cnav, Carsat, Cgss et CSSM. La stratégie RH partagée entre les caisses du réseau se traduit par un schéma directeur des ressources humaines, qui concerne près de **14 000 salariés**, décliné avec une approche UX Design dans un cahier de tendances RH. Ces outils stratégiques et opérationnels seront disponibles en mars 2020.

Travailler pour l'Assurance retraite, une mission qui a du sens

« Ça donne du sens à mon métier », c'est la signature de la nouvelle campagne RH de l'Assurance retraite réalisée avec des salariés volontaires de l'ensemble du réseau des Carsat et de la Cnav. La diffusion de la campagne aura lieu le 25 février.

Cette campagne a pour objectif de valoriser la mission de service public grâce aux chiffres-clés représentatifs de l'activité du réseau, de représenter l'épanouissement professionnel au travers de portraits de salariés et de donner à voir la diversité des profils et des métiers qui existent au sein des caisses de l'Assurance retraite.

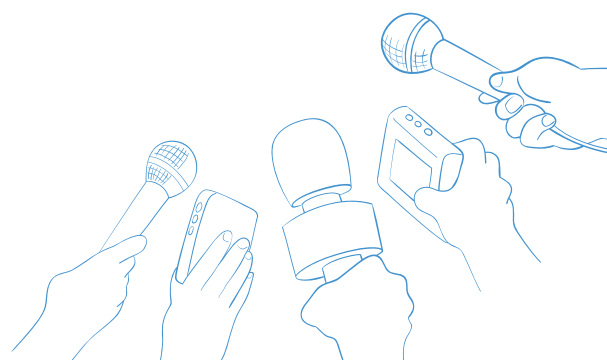
La fabrique du lien

Les caisses du réseau de l'Assurance retraite ont intégré au 1^{er} janvier 2020 plus de **1 700 salariés** issus de la Sécurité sociale des travailleurs indépendants. Ils représentent **12 % des effectifs** de l'Assurance retraite.

Pour préparer leur accueil et leur intégration, la Cnav et son réseau ont conçu « La fabrique du lien », un dispositif RH basé sur l'expérience collaborateurs. Pour anticiper cet enjeu, le plan d'accompagnement a été construit à partir des expériences des salariés arrivés en avance de phase. À la Cnav en particulier, les salariés, leur manager et leurs collègues ont reçus des box composés d'outils pédagogiques, des sondes culturelles, pour capter leur ressenti in situ. Grâce à ces éléments, le plan d'accompagnement et de formation a été adapté en conséquence : par exemple, un rallye interactif a été imaginé pour l'occasion.

La Cnav, un employeur de référence

La Cnav est attentive à offrir des conditions de travail motivantes, saines et respectueuses. L'intégration des collaborateurs et le partage de la culture Cnav sont une priorité : chaque nouvel entrant bénéficie d'un parcours d'intégration.



La Cnav favorise le développement permanent des compétences et de l'expertise de ses collaborateurs, avec plus de **6 % de la masse salariale** investi dans la formation, **4 000 formations** par an et une formation d'un an au métier de gestionnaire retraite.

Pour améliorer la qualité de vie au travail et un bon équilibre vie personnelle / vie professionnelle, la Cnav a pris les engagements suivants :

- le travail à distance, avec **20 % des salariés** déjà concernés par cette pratique ;
- le droit à la déconnexion, reconnu et garanti à chaque salarié en dehors des horaires de travail, particulièrement à ceux qui disposent d'outils nomades ;
- une politique d'aide au logement et de recherche de logement, et un accompagnement à la parentalité (crèche d'entreprise) ;
- le versement d'une indemnité kilométrique vélo pour les salariés effectuant leurs trajets domicile-travail à vélo ou vélo à assistance électrique ;
- un système flexible d'horaires pour permettre des journées de travail à géométrie variable ;
- des accords ARTT et de compte épargne-temps spécifiques ;
- une démarche de prévention des risques psychosociaux ;
- un soutien aux salariés aidants.

La Cnav propose de réelles perspectives de carrières, notamment grâce à la diversité de ses métiers avec **300 mobilités internes** en moyenne par an.

La valorisation de la diversité des métiers et des profils

La Cnav comporte **140 métiers** répartis en **9 domaines** : retraite et gestion de la relation clients, conseil juridique et gestion des litiges, communication et promotion de l'offre de service, prospective et recherche, gestion comptable et financière, maîtrise des activités et pilotage de la performance, SI, infrastructures et logistique, RH.

Expérimentés ou juniors, diplômés ou non : quels que soient la formation et le niveau d'expérience, la Cnav accompagne et forme ses collaborateurs. Elle accorde une importance particulière à l'aptitude des candidats à partager ses valeurs et ne se limite pas à évaluer des compétences. La Cnav veille scrupuleusement à la non-discrimination à l'embauche.

En cohérence avec les valeurs du service public, la Cnav et son réseau se mobilisent pour l'accès, le maintien ou le retour à l'emploi de personnes fragilisées ou en situation de handicap : le taux d'emploi légal du réseau de l'Assurance retraite est de **8,47 %** (supérieur aux exigences légales de 6 %). Par ailleurs, entre 2017 et 2019, **1 149 postes ont été aménagés** pour les personnes ayant une situation de santé particulière.

Au mois de mars 2020, la Cnav signera sa troisième convention (2020 – 2022) avec le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique.

L'Assurance retraite met également en place des actions concrètes en faveur de l'égalité professionnelle. Par exemple, la moyenne des notes à l'index égalité professionnelle femmes-hommes est de **92,5/100** pour 2018.

L'Assurance retraite renforce sa proximité avec les assurés

Pour être au plus près des assurés, la Cnav et les Carsat ont implanté un réseau d'agences et de points d'accueil maillant l'ensemble du territoire. Soucieuse de renforcer l'accueil de proximité, elle adhère au programme MSAP (Maisons de services au public) et MFS (Maisons France services), et porte ainsi avec l'État la volonté d'un équilibre entre accueil physique et services numériques ainsi que la nécessité d'accompagner les publics les plus fragiles et de lutter contre l'illectronisme. L'Assurance retraite est opérateur de **1300 Maisons de services au public** réparties sur le territoire, la Cnav est **représentée dans 866 d'entre elles**, soit dans 67 % du réseau des MSAP. Au cours de l'année 2018, **840 000 assurés** ont été reçus dont **514 000 sur rendez-vous**.

Le renforcement territorial ne s'accompagne pas d'un retrait vis-à-vis des autres canaux de contact. Avec un **taux d'appels aboutis de 84,22 % en 2018**, pour **6 411 555 millions d'appels reçus**, le téléphone reste un moyen de contact reflexe pour les assurés. L'Assurance retraite porte l'effort sur la qualité de ses réponses et la volonté d'apporter une réponse complète à chaque demande. Les questions posées et des demandes de service sont traitées directement au cours de l'appel. Pour y parvenir, l'Assurance retraite forme ses téléconseillers qui sont en capacité d'orienter, de conseiller et de traiter les demandes ne nécessitant pas une étude spécifique.

Le site **www.lassurance retraite.fr** a été co-construit avec un panel d'assurés qui testent les services et proposent des adaptations. À la fin de chaque utilisation d'un service, une notation à chaud est proposée à l'internaute, ainsi que la possibilité de laisser un commentaire. Ces remarques et notations sont utilisées pour faire évoluer les services.

Plus complet en services, le nouveau site de l'Assurance retraite guide les assurés en fonction de leur situation vers les informations et les services qui leur correspondent. **10 millions d'assurés** ont déjà ouvert leur compte individuel à fin 2019 et accèdent ainsi à leur espace personnel, et via celui-ci à leurs données personnelles et à leur conseiller grâce à une messagerie sécurisée. **Un délai de réponse fixé à 48h** est inscrit dans les objectifs COG. Cet engagement est **respecté à 78,34 %**. Le site comptait **55 601 962 millions de visites** en 2019.

La bienveillance en fil rouge

Être bienveillant pour un service public, c'est prendre en charge la situation d'un assuré dans son ensemble en adaptant la réponse à son besoin et à sa situation.

Ainsi, l'Assurance retraite a pris en considération le besoin pour le futur retraité d'être rassuré sur le montant de ses ressources à la retraite avant le point de départ de son droit. Elle s'est donc engagée non seulement à payer la retraite en temps et heure mais également à notifier le droit avant le point de départ lorsque l'assuré dépose son dossier au moins **dans les 6 mois précédant son départ**.



La garantie de versement s'applique pour les dossiers de droit personnel et de droit dérivé pour lesquels la demande a fait l'objet d'un dépôt de demande complète **« 6 mois avant la date de départ »**. La part des **droits entrant dans ce dispositif est passée de 16 %** en 2018 **à 23 %** au 31/10/2019 **sur les droits propres et de 18 %** en 2018 **à 34 %** au 31/10/2019 sur les droits dérivés. Près de **98 % des droits personnels entrant** dans la garantie de versement sont payés dans les délais.

Au-delà des dossiers pour lesquels la garantie de versement peut être appliquée, l'Assurance retraite s'attache à suivre toutes les demandes et à apporter le plus rapidement possible une réponse. Des efforts importants de gestion ont permis de maîtriser les stocks de demandes et de les porter malgré le volume fort des nouvelles demandes en deçà des niveaux moyens des années précédentes. Au 31/10/2019 **le stock de droits personnels s'élève à 155 000** contre **176 000** en 2018 à la même période, **197 000** en 2017 et **136 000** en 2016 (année d'un creux de réforme de l'âge légal). Cette évolution montre la qualité du pilotage de la production aux échelons régionaux et nationaux, qui est une garantie contre les incidents majeurs de production.

Grace à cette optimisation de gestion des stocks et afin d'être plus en accord avec les attentes du public, l'Assurance retraite met en place un système de **gestion au flux** qui permet de satisfaire une demande dès son dépôt en apportant au plus vite la réponse attendue dès lors que le dossier est complet, sans priorisation dans le traitement, en fonction de la date choisie de départ. Cette organisation est mieux comprise des assurés et augmente leur niveau de satisfaction.

Cette progression de la qualité de ses services se traduit par un haut niveau de satisfaction exprimé par les assurés, qui se déclarent **satisfaits à 90 %**.

En complément de son écoute client, l'Assurance retraite s'engage aux côtés de la DITP dans la conduite de la transformation publique de l'État : elle participe aux expérimentations et programmes pour une plus grande transparence dans son fonctionnement (programme transparence), une écoute client innovante (voix usagers), une mise en œuvre de la loi Essoc dynamique (application du droit à l'erreur, communication proactive). Elle vise à offrir à l'ensemble de ses publics des services adaptés en fonction de leur accessibilité ou non à l'outil numérique. Elle s'engage dans sa COG à digitaliser ses services sans pour autant contraindre à l'utilisation de l'outil numérique.

La lutte contre la fraude

Soucieuse de la bonne gestion des fonds publics, la Cnav met en place des contrôles **a posteriori** permettant de lutter efficacement contre la fraude et permettant le repérage des comportements fautifs, tout en examinant les situations vis-à-vis du droit à l'erreur. Des actions de contrôle **a priori** sont également mises en place par les services gestionnaires des prestations pour ne payer que les prestations à bon droit.

Soucieuse de la conduite de contrôles dans un climat respectueux de la personne, l'Assurance retraite a déployé au sein de son réseau une Charte de contrôle afin que les conditions de réalisation d'un contrôle et les engagements des parties prenantes soient connus (voir la Charte de contrôle et la brochure *« Ma retraite : quels sont mes droits et devoirs ? »* sur www.lassuranceretraite.fr rubrique brochures et documents utiles).

Les contrôles se déroulent en deux temps :

- les contrôles « sur pièces » : analyse du dossier retraite ;
- les contrôles « sur place », menés directement au domicile de l'assuré, ou au sein de l'organisme (siège ou agence). Ils peuvent se dérouler sur rendez-vous ou de manière inopinée.

Les actions de contrôle a posteriori visent à vérifier par une démarche proactive la survenance d'un risque et le cas échéant, d'en avertir les partenaires susceptibles d'être impactés, afin d'engager les actions contentieuses adaptées aux faits délictueux constatés. Ces actions relèvent des structures dédiées à la lutte contre la fraude (national et/ou local).

conférence de presse de rentrée – février 2020

835 474 retraites

attribuées au régime général en 2019

→ dont 662 852 retraites personnelles

et 172 662 retraites de réversion

→ dont 13 285 retraites progressives

76 450 retraites

« travailleurs indépendants »

attribuées en 2019

→ dont 45 259 retraites personnelles

et 31 191 retraites de réversion

14 541 742 retraités

au régime général au 31/12/2019

→ dont 21 527 en retraite progressive

Près de

98 % des droits personnels

entrant dans la garantie de versement

sont payés dans les délais

2 millions de retraités « travailleurs indépendants »

au 31/12/2019

97 % des retraités « travailleurs indépendants »

ont également été affiliés au régime général
au cours de leur carrière

Au 1^{er} juillet 2018 :

19 094 970 cotisants actifs au régime général

et

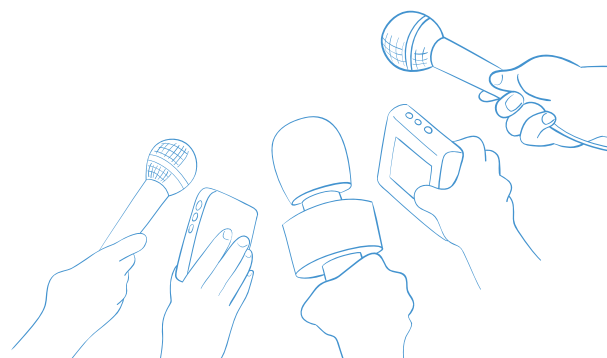
1 752 604 cotisants actifs « travailleurs indépendants »

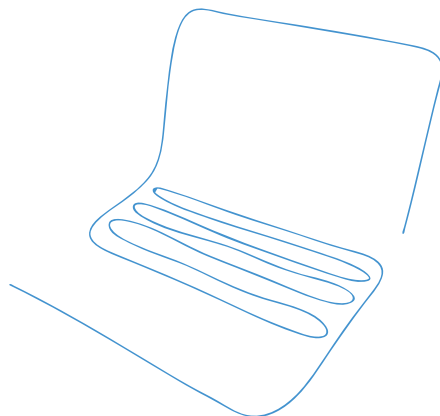
(hors professions libérales)

En 2018 :

122,8 milliards d'euros

de prestations versées





Plus de **50 millions de visiteurs** sur le site www.lassuranceretraite.fr (record depuis l'ouverture du site)

Plus de **10 millions d'espaces personnels créés**

Plus d'**une demande de retraite sur trois est une demande de retraite en ligne** (217 047 demandes en 2019)

90 % des nouveaux retraités sont satisfaits du service rendu par l'Assurance retraite (baromètre annuel de satisfaction des nouveaux retraités – 2019)

L'Assurance retraite est opérateur de **1 300 Maisons de services au public**

Près de **14 000 collaborateurs au sein du réseau** de l'Assurance retraite dont **1700 collaborateurs « ex SSI »** au 1^{er} janvier 2020

NOUS RETROUVER SUR :

le site www.lassuranceretraite.fr

le site réglementaire www.legislation.cnav.fr

le site statistiques, recherches et prospective www.statistiques-recherches.cnav.fr

le site open data <https://data.cnav.fr>

la chaîne YouTube www.youtube.com/user/lassuranceretraite

le compte Twitter [@Cnav_actu](https://twitter.com/Cnav_actu)

le compte LinkedIn de l'Assurance retraite <https://fr.linkedin.com/company/assurance-retraite>

le compte LinkedIn de la Cnav <https://fr.linkedin.com/company/cnav>

à lire en complément avec la COG 2018-2022 <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/files/live/sites/pub/files/PDF/cog-2018-2022.pdf>