

## Une ambition renforcée en 2024

Renaud Villard, directeur général de la Caisse nationale de l'Assurance retraite a participé, vendredi 12 avril, à une rencontre avec les journalistes membres de l'Association des journalistes de l'information sociale (Ajis).

L'occasion pour lui de partager le bilan et les perspectives du réseau de l'Assurance retraite.

Après avoir évoqué le bilan de la mise en œuvre de la réforme des retraites et ses dernières dispositions à déployer pour 2024, Renaud Villard a présenté les perspectives de l'Assurance retraite pour les mois à venir.

En lien avec sa convention d'objectifs et de gestion pour la période 2023-2027, les engagements du réseau de l'Assurance retraite (Caisse nationale, Carsat, CGSS et CSSM), pour 2024, visent à :

- **Faire plus**, en proposant davantage de services et de proximité avec ses assurés
- **Faire mieux**, en mettant au cœur de ses priorités les enjeux liés à la qualité des dossiers et au délai de traitement des demandes
- **Faire ensemble**, en mobilisant la performance collective pour une stratégie environnementale renforcée.

Ces engagements s'organisent autour de trois axes stratégiques. **Focus sur quelques éléments clés pour 2024.**

---

Contacts presse  
presse@cnav.fr  
X @L\_ARetraite

## Sommaire

### **1 – Être présents pour les assurés tout au long de leur vie / page 3**

- A. Politique de rendez-vous : proposer toujours plus de RDV adaptés aux besoins de chacun
- B. Lutte contre le non-recours : tendre vers le zéro non-recours subi
- C. Action sociale : prévenir et préserver l'autonomie des personnes âgées
- D. HILAUSENIORS : étudier les liens entre autonomie et lieux de résidence

### **2 – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services / page 7**

- A. Stratégie « carrière » : Poursuivre le développement de l'offre de services
- B. Lutte contre la fraude : une politique toujours volontariste

### **3 – Optimiser le fonctionnement de la branche retraite pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable / page 9**

- A. Cybersécurité : répondre à un enjeu majeur pour les services publics
  - B. Intelligence artificielle : venir en appui de l'existant
  - C. RSO et stratégie RH : personnaliser, dialoguer, inclure
-

## I- ETRE PRESENTS POUR LES ASSURES TOUT AU LONG DE LEUR VIE

### A - Politique de rendez-vous : proposer toujours plus de RDV adaptés aux besoins de chacun



Parce que le rendez-vous constitue un moment de rencontre clé pour l'assuré avec les services de l'Assurance retraite, lui permettant de réaliser un point complet sur sa situation personnelle, l'Assurance retraite poursuit le développement de son offre, en proposant des formats adaptés aux différentes situations des assurés, sur tout le territoire.

« Nous avons encore une demande supérieure à l'offre, c'est pourquoi nous devons atteindre l'offre d'un million de rendez-vous par an » a indiqué Renaud Villard, directeur général de la Caisse nationale de l'Assurance retraite

Pour renforcer les capacités de contact et d'accueil des assurés actifs et retraités, l'Assurance retraite a mis en place un outil national de prise de rendez-vous en ligne, qui permet à l'assuré comme aux services d'anticiper et de préparer ces rencontres, dans des formats personnalisés (rendez-vous en agence, téléphoniques, ou par visioconférence), selon les motifs.

Ce service crée les conditions d'une offre abondante et diversifiée, qui a vocation à renforcer les liens entre les assurés et le service public de la retraite, en répondant à leurs attentes : un service accessible à tous, où qu'ils soient, selon le mode de contact le plus approprié et dans un délai raisonnable. La prise de rendez-vous est également possible par téléphone, pour les personnes éloignées de l'outil numérique.

Objectifs fixés par la COG sur le nombre de rendez-vous à effectuer :

- 450 000 en 2023
- 550 000 en 2024
- 700 000 en 2025
- 850 000 en 2026
- 1 000 000 en 2027

**En 2023, l'objectif fixé est dépassé avec un nombre réalisé de RDV de 600 000.** (environ 60 % de rendez-vous effectués en présentiel, et constat d'une appétence pour les rendez-vous téléphoniques pour les populations plus jeunes).

## B. Lutte contre le non-recours : tendre vers le zéro non-recours subi



L'Assurance retraite a structuré une politique de lutte contre le non-recours aux droits ambitieuse, la démarche RADAR, pour recours et accompagnement aux droits à l'Assurance retraite, qui poursuit deux objectifs :

- 1) détecter, informer et accompagner les personnes en situation de non-recours involontaire
- 2) agir préventivement pour limiter le nombre de cas.

Dans l'optique de garantir que tous les assurés bénéficient de leurs droits, l'Assurance retraite s'engage à détecter les assurés qui n'entameront pas d'eux-mêmes les démarches nécessaires ou n'ayant pas la connaissance de leur droit, afin de proposer une information et un accompagnement adaptés à leur situation.

Cette démarche est déployée progressivement, au travers d'expérimentations menées par les caisses en vue de leur généralisation sur tout le territoire.

Le renforcement de ce dispositif de lutte contre le non-recours passe également par l'information, dans le but de permettre aux assurés de disposer de toute l'information sur leurs droits avant même d'être à la retraite, et de maîtriser ainsi les démarches nécessaires pour en bénéficier le moment venu.

Cette lutte contre le non-recours passe également par des actions interrégimes complémentaires, comme celle menée en lien avec le GIP Union Retraite, avec l'envoi d'un courrier aux assurés, pour une génération donnée, n'ayant pas demandé toutes les liquidations de leurs droits propres.

En 2024 les générations 1949, 1950 et 1954 seront destinataires d'un envoi au cours du 4<sup>ème</sup> trimestre.

Un autre champ de la lutte contre le non-recours concerne la retraite de réversion. Se déroulent actuellement des travaux sur la simplification du formulaire et l'amélioration du service en ligne, comme premières mesures d'accompagnement d'une population fragilisée.

Objectifs fixés par la COG sur le nombre de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge

- 50 000 en 2024
- 150 000 en 2025
- 300 000 en 2026
- 500 000 en 2027

## C. Action sociale : prévenir et préserver l'autonomie des personnes âgées

L'Assurance retraite poursuit la politique « pour bien vieillir » coordonnée en interrégime, avec la CCMSA, la CNRACL, et l'Agirc-Arrco, pour une approche globale de la prévention et de la préservation de l'autonomie des personnes âgées, conformément à la convention conclue avec l'Etat le 7 février 2022.

Deux actions phare sont programmées en 2024 pour soutenir la diffusion d'une culture de prévention :



- La mise en ligne d'une nouvelle version du portail Pour bien vieillir.fr, qui hébergera un service de géolocalisation et d'inscription aux activités de prévention et de soutien du lien social pour les retraités et personnes âgées (ateliers en présentiel et distanciel, conférences, forums, activités culturelles...).



- La diffusion d'un programme de prévention intitulé « les Zastuces pour bien vieillir », composé de 40 vidéos illustrant, sous format court d'1 min 30 ou via des épisodes de 8 min, les trucs et astuces à portée de tous les retraités et personnes âgées pour préserver forme physique et bien être. Ce programme interactif associe des paroles d'experts sur de nombreuses thématiques et des témoignages de retraités volontaires.



Toujours dans le domaine de la prévention, l'Assurance retraite est partenaire de l'IHU Health Age et le Gérontopôle du CHU de Toulouse, sur la diffusion et le déploiement du programme Icope (Integrated Care for Older People) de l'OMS, qui a pour ambition d'inciter les assurés sociaux à évaluer et suivre leurs 6 capacités essentielles dès 60 ans dans une logique de prévention active et d'avancée en âge en santé.

Pour les retraités les plus fragilisés socialement dans leur autonomie à domicile, l'Assurance retraite s'engage par ailleurs dans le cadre de la généralisation sur l'ensemble du territoire de sa nouvelle génération de plan d'aides OSCAR, à proposer en 2024 d'augmenter le volume d'heures d'interventions opérées par les aides à domicile sur des accompagnements dédiés à la marche et à la nutrition, qui sont déterminants pour préserver capital autonomie et lien social. Elle souhaite enfin dès 2024 élargir progressivement le champ des bénéficiaires des rendez-vous d'évaluation globale des besoins à domicile dans une logique de prévention et d'accompagnement renforcés, pour en faire un service à part entière au-delà du champ des seuls bénéficiaires de plan d'aides OSCAR.

Objectifs fixés par la COG sur le nombre d'évaluations globales des besoins à domicile réalisées

- 279 000 en 2024
- 288 000 en 2025
- 296 000 en 2026
- 302 000 en 2027

## **D. HILAUSENIORS : Etudier les liens entre autonomie et lieux de résidence**

HILAUSENIORS pour Habitats Intermédiaires – Logements – AUtonomie – SENIORS.

Sélectionné par l'Agence nationale pour la recherche (ANR) dans le cadre du Programme prioritaire de recherche Autonomie (PPR Autonomie), [Hilauseniors](#) est un projet piloté par l'Unité de recherche sur le vieillissement de la Caisse nationale de l'Assurance retraite ; il est composé d'une quarantaine de chercheurs de diverses disciplines de sciences humaines et sociales, ainsi que des gériatres et des épidémiologistes. Le projet regroupe 13 partenaires institutionnels et durera cinq ans. Trois enquêtes réalisées auprès d'un panel de 15 000 retraités vivant en France interrogés tous les 18 mois rythmeront ces cinq années. Elles permettront de recueillir et d'analyser tout un faisceau d'informations relatives aux différentes facettes de l'autonomie des retraités, selon qu'ils vivent en domicile ordinaire, dans des résidences autonomie, des résidences services seniors ou encore d'autres formes d'habitats intermédiaires.



Outre le suivi des 15 000 retraités, les chercheurs mèneront un travail plus qualitatif dans 4 territoires contrastés : (1) Loire-Atlantique + Vendée ; (2) Nord + Pas-de-Calais ; (3) Dordogne + Haute-Vienne + Corrèze ; (4) Martinique + Guadeloupe.

## **II- ASSURER UNE PRISE EN CHARGE DE QUALITE EN AMELIORANT LE MODELE DE PRODUCTION DES SERVICES**

### **A. Stratégie « carrière » : Poursuivre le développement de l'offre de services**

L'Assurance retraite va enclencher la refonte de son offre « carrière » qui permettra d'augmenter la satisfaction des assurés actifs, grâce à l'amélioration de la qualité des données de carrière en amont et donc à la réduction des délais de traitement des demandes de départ à la retraite au moment voulu.

Le cœur de cette stratégie repose d'une part sur le RGPU (répertoire général de carrière unique) un outil interrégime rassemblant l'ensemble des données de carrière des assurés des différents régimes de retraite - dont la Caisse nationale de l'Assurance retraite est opérateur -, et d'autre part sur le développement d'un service de régularisation des données de carrière, accessible depuis l'espace personnel de chaque assuré.

Avant la fin de l'année 2024, chaque actif pourra ainsi véritablement devenir acteur de la préparation à sa retraite, en permettant la fiabilisation de ses données de carrière. Il sera notamment invité à vérifier les éléments dont dispose l'Assurance retraite à chaque événement clef de sa vie professionnelle et à compléter directement les éléments manquants.

En complément, des campagnes ciblées d'information seront effectuées auprès des catégories d'assurés pour lesquelles une reconstitution de carrière anticipée apparaît pertinente, par exemple les personnes aux carrières à l'international, mais également les bénéficiaires de minima sociaux, les personnes au chômage, qui ont souvent connu des carrières hachées.

L'Assurance retraite leur proposera un parcours attentionné en lien avec son réseau de partenaires.

### **B. Lutte contre la fraude : une politique toujours volontariste**

Avec comme objectif permanent de garantir le versement des retraites à bon droit, la Caisse nationale de l'Assurance retraite a établi une feuille de route visant à contrôler dans une logique de lutte contre la fraude, d'ici 2027, les assurés âgés de 85 ans et plus dans un certain nombre de pays dits « à enjeux » (ceux pour lesquels les volumes de retraités résidents bénéficiaires sont significatifs), pour lesquels il n'existe pas d'échanges automatisés de données d'état-civil.

Ces contrôles reposent sur une approche basée sur l'analyse du risque (critères d'âge et de revenus), et sont réalisés par l'intermédiaire de tiers de confiance présents physiquement dans le pays – ces tiers de confiance peuvent être selon les pays, un réseau bancaire, une administration locale, le réseau consulaire français, etc.

Autre orientation structurante, l'usage de la reconnaissance biométrique sera progressivement proposé, à partir de juin 2024, par l'Assurance retraite et ses partenaires au sein du GIP Union retraite, aux 1,4 million de personnes résidant à l'étranger qui doivent chaque année justifier de leur existence auprès de tous les régimes français qui leur versent une retraite ; la biométrie constituant tout autant un élément de simplification des démarches qu'un outil de prévention de l'usurpation d'identité et de lutte contre la fraude.

L'extension des accès au Fichier des comptes bancaires français (FICOBA) géré par la Direction générale des finances publiques (DFIP), et jusque-là uniquement utilisé pour le contrôle des ressources, a par ailleurs débuté pour les caisses régionales du réseau de l'Assurance Retraite depuis mi-mars 2024. L'ouverture à ce service autorisera les organismes de retraite à accéder en temps réel aux données administratives (numéro de compte, nom du titulaire du compte) permettant de vérifier la validité des coordonnées bancaires transmises par les retraités pour le paiement de leur retraite.

Objectifs fixés par la COG sur le montant total des préjudices frauduleux et/ou fautifs évités ou subis

- 160 millions d'euros en 2024
- 170 millions d'euros en 2025
- 180 millions d'euros en 2026
- 200 millions d'euros en 2027



### **III- OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DE LA BRANCHE POUR PERMETTRE D'ATTEINDRE SES OBJECTIFS DE MANIERE EFFICIENTE ET RESPONSABLE**

#### **A. Cybersécurité : répondre à un enjeu majeur pour les services publics**

La pression quant à la cybersécurité n'a jamais été aussi forte qu'en ce début d'année 2024, année des Jeux Olympiques à Paris, et dans un contexte géopolitique tendu.

L'Assurance retraite poursuit le déploiement des outils de surveillance et d'alerte et met en place une équipe opérationnelle de la sécurité à même de surveiller, déclencher et piloter les alertes sécurité.

Les récentes fuites de données ou cyberattaques rappellent les enjeux, les risques, ainsi que le besoin d'amélioration continue de nos dispositifs de sécurité et de tests poussés.

L'Assurance retraite réfléchit actuellement au recours au *BugBounty* pour ses services en ligne sur [lassurance-retraite.fr](https://lassurance-retraite.fr) afin d'éprouver la résistance en situation réelle en s'appuyant sur des professionnels reconnus comme *YesWeHack*.

*Nb : le dispositif BugBounty, également appelé « prime aux bogues » est un programme de récompenses proposé aux personnes mises en concurrence dans la recherche de bogues, (notamment en lien avec des vulnérabilités sur les services en ligne testés).*

#### **B. Intelligence artificielle : venir en appui de l'existant**

L'intelligence artificielle jouera bien entendu un rôle de vecteur d'innovation en matière de services publics à destination des usagers et des partenaires (réponses aux mails, réclamation, fonction conseil en entreprises...). Elle viendra en complément des actions menées par les agents, tout en cherchant à reproduire de manière fidèle la qualité de service.

En matière d'intelligence artificielle générative (IAG), 160 cas d'usage ont été testés par l'ensemble des directions de la Caisse nationale de l'Assurance retraite entre juillet et septembre 2023, au sein d'un environnement sécurisé.

Suite à cette expérimentation, trois types de travaux sont en cours :

- un projet de déploiement d'une IAG de type « généraliste » auprès de tout ou partie des agents de la branche retraite (transcription et rédaction de comptes-rendus, idée, vulgarisation, etc.) Cet outil sera généralisé à terme aux utilisateurs de l'ensemble des caisses du réseau.
- un projet d'expérimentation sur les différents métiers de la fonction SI (génération de code, automatisation et optimisation des tests, détection d'erreurs et débogage, etc.) ;

- un projet de déploiement sur un cas d'usage métier retraite, dans le cadre d'un partenariat à venir avec la Direction interministérielle du numérique (Dinum).

---

## **C. RSO et stratégie RH : personnaliser, dialoguer, inclure**

Dans un souci d'adaptation des organisations de travail aux besoins croissants de flexibilité des salariés, la Caisse nationale a signé un nouveau protocole d'accord pour le télétravail : il est désormais proposé aux salariés dont l'activité est télétravaillable une formule de 100 jours par an, ainsi qu'une formule de 3 jours par semaine pour un certain nombre de situations dérogatoires (aidants, éloignement, seniors...).

En complément, et toujours dans une logique de personnalisation du travail des collaborateurs de la Caisse nationale, deux protocoles d'accord visant d'une part à étendre le forfait-jour à tous les managers et à certains cadres experts, et d'autre part à proposer la semaine en 4 jours à l'ensemble des collaborateurs ont été signés, pour ce dernier à la suite d'une expérimentation menée sur plusieurs mois par une vingtaine de collaborateurs.

Des évolutions similaires sont par ailleurs à l'étude au sein des caisses du réseau.

Le sujet de la diversité et de l'inclusion, constitue un axe fort de la politique RH de l'Assurance retraite, démontré par les résultats de l'index d'égalité professionnelle F/H de 94/100 en 2023 ou par le taux d'emploi au national de 8,5% de personnes en situation de handicap.

Néanmoins, les attentes sont de plus en plus fortes sur le rôle de l'entreprise en la matière, notamment pour dépasser les politiques de quotas. En 2023, un diagnostic de la politique diversité et inclusion de la Caisse nationale a été établi auprès des collaborateurs, afin de poursuivre le déploiement d'une démarche s'inscrivant dans la volonté pleinement affichée dans l'accord QVCT signé en début d'année.

Ce champ vient rejoindre celui de la responsabilité sociale et environnementale des organisations retenu comme un acte structurant de la nouvelle COG.