

Nos perspectives 2025

Renaud Villard, directeur général de la Caisse nationale de l'Assurance retraite a rencontré, ce mardi 11 février, les journalistes membres de l'Association des journalistes de l'information sociale (Ajis) pour un échange sur les perspectives 2025 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 2025, 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 2025, visent, dans la continuité des deux premières années d'application de la convention, 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.

Focus sur quelques éléments clés pour 2025.

Contacts presse

Maeva Peres : 06 08 16 50 20

Philippe Bainville : 06 82 30 25 63

Catherine Espalioux-Fraudeau : 06 66 48 45 72

presse@cnav.fr



Sommaire

I – Être présents pour les assurés tout au long de leur vie / page 3

- A. Services en lignes et démarches : toujours plus de simplification pour les assurés**
 - De nouveaux services en ligne
 - Optimiser les process
 - Lutter contre le non-recours
- B. Action sociale : mesures pour bâtir la société du bien-vieillir et de l'autonomie**
 - Une prévention active dès le passage à la retraite avec le programme Icope de l'OMS
 - « Bien dans son corps, bien dans son assiette »

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

- A. Un parcours dédié aux demandeurs proches de la retraite**
- B. Lutte contre la fraude, dans une logique de continuité**

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

- A. Cybersécurité : se protéger et anticiper les nouvelles menaces**
 - B. L'IT au service des assurés : poursuivre l'intégration de l'IA**
 - C. L'engagement employeur, colonne vertébrale de la stratégie RSO**
-

A. Services en ligne et démarches : toujours plus de simplifications pour les assurés

Pour simplifier encore les démarches des assurés, l'Assurance retraite renforce son offre de services en ligne, notamment avec de nouveaux services où les informations, notamment liées aux ressources déjà connues, seront préremplies.

- De nouveaux services en ligne

- Il est désormais possible de **demande sa retraite progressive en ligne**. Ce nouveau service gratuit, simple et pratique permet aux assurés d'effectuer une demande unique pour tous leurs régimes de retraite, de base ou complémentaires. Le service est accessible sur le portail interrégime www.info-retraite.fr et sur www.lassuranceretraite.fr.

Le processus se déroule en deux étapes : la première permet de vérifier si l'assuré est éligible à la retraite progressive. Si c'est le cas, il complète ensuite un formulaire personnalisé et prérempli, puis dépose ses justificatifs en ligne. Ce service en ligne simplifie grandement la procédure, rendant l'expérience plus fluide et accessible pour tous les assurés.

- Autre nouveau service interrégime en ligne, qui sera disponible au début du 2^e trimestre sur www.inforetraite.fr et sur www.lassuranceretraite.fr : la **demande de paiement de sa seconde retraite au titre du cumul emploi retraite**. Il s'adressera aux bénéficiaires d'une première retraite de base ayant repris une activité dans le cadre du cumul emploi-retraite, et souhaitant demander leur retraite définitive. Cette demande sera alimentée des informations, déjà connues, utiles et nécessaires au calcul des droits dans les différents régimes de retraite de l'assuré pour lesquels il fait sa demande.

- D'ici la fin de l'année 2025, les assurés affiliés à l'Assurance retraite (puis dans un second temps ceux de la MSA) pourront **demande en ligne l'Aspa (Allocation de solidarité aux personnes âgées)**. Ce service est en cours de développement par l'Assurance retraite. Un vrai pas en avant pour simplifier les démarches des assurés en situation de précarité.

Pour faciliter encore davantage l'accès à cette prestation, les bénéficiaires accéderont à une déclaration en ligne pré-remplie de façon automatique, alimentée par des référentiels partagés.

Cela sera également le cas pour la **demande de retraite de réversion en ligne**.

A horizon 2026, dans le cadre du chantier « Solidarité à la source » piloté par les pouvoirs publics, les demandes sur formulaire papier seront également préremplies avec les mêmes éléments.

- Optimiser les process

L'Assurance retraite va réinterroger ses pratiques quotidiennes et améliorer ses process afin de simplifier les démarches de ses assurés, mais aussi le travail de ses salariés. Concernant les pièces justificatives nécessaire pour un dossier, par exemple, l'objectif est de ne demander que le strict nécessaire à l'assuré, et d'obtenir un maximum de documents *via* des partenaires (principe du « Dites-le nous une fois »).

Autre avancée : d'ici quelques mois, les bulletins de salaire de la dernière année d'activité n'auront plus besoin d'être fournis, les données seront automatiquement transmises via la DSN (Déclaration sociale nominative).

Certains courriers seront également remplacés par un simple appel téléphonique, ce qui permettra de gagner du temps dans la procédure et de remettre de l'humain dans la relation avec l'assuré.

Réouverture du service en ligne de changement de coordonnées bancaires

Après avoir dû fermer son service en ligne de changement de coordonnées bancaires, l'Assurance retraite a récemment rouvert cette fonctionnalité, particulièrement demandée par les assurés mais aussi très sensible.

Elle a réhaussé drastiquement le niveau de sécurité du service, qui nécessite désormais une authentification à double facteur.

- Lutter contre le non-recours

En 2025, en matière de lutte contre le non-recours, l'Assurance retraite concentrera ses efforts sur les objectifs suivants :

- optimiser l'action l'interrégime visant à informer, via un courrier, une génération d'assurés concernant des droits propres (retraite personnelle) non-réclamés. Ainsi, cette année, ces courriers préciseront les montants des droits non-réclamés par les assurés, ce qui amplifiera l'intérêt des assurés vis-à-vis de la démarche ;
- poursuivre la simplification dans l'accès effectif au droit ;
- accentuer la dimension partenariale de nos actions en agissant avec d'autres acteurs majeurs de la Sécurité sociale (ex : mise en place d'une action de promotion de l'accès à la Complémentaire santé solidaire à destination des assurés âgés potentiellement éligibles à ce droit...).

B. Action sociale : des mesures pour bâtir la société du bien-vieillir et de l'autonomie

- **Une prévention active dès le passage à la retraite avec le programme Icope de l'OMS.**

Ce programme s'adresse à toute personne de 60 ans et plus désireuse de maintenir sa forme physique, morale et intellectuelle grâce à l'acquisition de réflexes simples.

Centré sur les 6 fonctions essentielles à la préservation de son capital forme (mémoire, nutrition, vision, audition, psychologie, mobilité), Icope constitue un programme en "4 marches". Le principe :

- évaluer quand tout va bien pour repérer et intervenir tôt : se tester en quelques minutes tous les 6 mois dès 60 ans pour suivre la "température" de ses 6 fonctions principales ;
- approfondir l'évaluation dès qu'une fonction baisse, avec son médecin traitant ou une équipe médicale ;
- définir un plan personnalisé puis suivre un parcours personnalisé.

Avec 50 000 personnes actuellement entrées dans ce programme de prévention, l'objectif est de passer à la vitesse supérieure dans les 2 prochaines années.

A l'aide d'outils numériques simples, autotest sur smartphone (Icope Monitor) ou sur ordinateur (icope.fr) et d'un plan de communication, l'Assurance retraite entend faire connaître puis mettre ce service à portée de tous ses assurés sociaux d'au moins 60 ans avant fin 2025.

Plus d'informations sur www.lassuranceretraite.fr/portail-info/hors-menu/annexe/retraites/programme-icope.html

- **« Bien dans son corps, bien dans son assiette »**

Depuis quelques semaines déjà, l'Assurance retraite propose un bouquet de 11 heures complémentaires aux bénéficiaires d'un plan d'aides OSCAR¹ au plafond. Ces heures concernent deux types de services :

- les déplacements pédestres accompagnés pour rester mobile grâce à la marche ;
- l'aide à la préparation de repas adaptés pour lutter contre le risque de dénutrition.

¹ Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite

Ces heures « Bien dans son corps, Bien dans son assiette » visent à agir directement sur la forme physique et morale des bénéficiaires les plus fragilisés, tout en développant la relation avec leur aide à domicile autour d'activités indispensables à la préservation de leur autonomie à domicile.

Plus d'informations sur www.lassuranceretraite.fr

II- Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services

A. Un parcours dédié aux demandeurs proches de la retraite

L'Assurance retraite, France Travail et l'Unédic ont signé une nouvelle convention de partenariat le 5 mai dernier pour faciliter le passage à la retraite des demandeurs d'emploi. Celle-ci vise à simplifier leurs démarches administratives et à assurer une continuité de service entre les régimes de chômage et de retraite. Elle met également l'accent sur l'information et la prévention des trop-perçus.

En **mai 2025**, un service dédié aux demandeurs d'emploi de plus de 55 ans leur permettra de mettre à jour leur carrière en ligne, après un signalement effectué auprès d'eux par un courrier commun France Travail/Assurance retraite. L'objectif est de simplifier leurs démarches et réduire les délais de traitement de ces demandes spécifiques.

B. Lutte contre la fraude, dans une logique de continuité

L'Assurance retraite poursuit en 2025 ses actions phares de lutte contre la fraude comme le contrôle de l'existence des assurés de 85 ans et plus dans les pays où il n'existe pas d'échanges automatisés de données civiles ou l'usage de la reconnaissance biométrique.

Elle affine en particulier son processus de mesure du risque fraude, l'accès au contrôle des coordonnées bancaires et développe le contrôle de l'existence par la biométrie.

- **Evaluer le risque fraude**

Afin de mesurer l'enjeu que représente la fraude et répondre à la commande des pouvoirs publics, l'Assurance retraite a décidé de pérenniser et d'ajuster l'expérimentation de l'évaluation statistique établie en 2021.

Cette évaluation sur le risque résiduel de fraude et de faute a été réalisée à partir d'une estimation statistique de la fraude, basée sur un échantillon de 5 000 retraités (y compris les anciens travailleurs indépendants)².

Le plan de sondage est stratifié, afin de regrouper les retraités ayant des risques de fraude, a priori, proches. Le taux de sondage dans chaque strate est optimisé de manière à avoir au total une estimation de la fraude la plus précise possible.

² Campagne de contrôle 2023 (prestations en paiement au 31 décembre 2022)

Après analyse définitive, il apparaît que seuls 22 retraités de l'échantillon ont fraudé. Il s'agit uniquement de retraités bénéficiant du minimum vieillesse (ou Aspa) ou d'une retraite de réversion.

En extrapolant ce résultat à l'ensemble des retraités, **la fraude représenterait 0,12 % des retraités en paiement au 31 décembre 2022** ($\pm 0,05$ %) et **le montant de la fraude de l'année 2022 est estimé à 42 millions d'euros** (± 26 millions³), soit 0,03 % des dépenses de 2022.

L'enquête confirme donc que la part des retraités fraudeurs affiliés à l'Assurance retraite est très faible, ce que montraient déjà les enquêtes menées en 2021 et en 2022. Elle confirme aussi que les masses de fraude sont faibles.

Concernant 2024, sur les prestations versées au 31 décembre 2023, la campagne d'évaluation de la fraude pour les retraités a été menée intégralement dans le cadre d'une mission nationale déléguée à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté.

Les résultats nationaux de la campagne 2024 devraient être publiés à la fin du 1^{er} trimestre 2025.

- **Accès à FICOBA pour le réseau des caisses**

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, est désormais mise en place pour l'ensemble des caisses régionales de l'Assurance retraite.

Les organismes de retraite accèdent ainsi en temps réel aux différentes données administratives (numéro de compte, nom du titulaire du compte, etc.), ce qui permet **de vérifier la validité des coordonnées bancaires transmises** pour le paiement des retraites, au démarrage de la prestation ou lors d'une demande de modification ultérieure (changement de compte bancaire). D'ici quelques mois, des évolutions techniques de la base FICOBA permettront de rafraîchir plus fréquemment les données (fréquence hebdomadaire plutôt que mensuel), et d'améliorer le temps d'accès.

Objectifs fixés par la COG - 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

³ La marge d'erreur diminue d'année en année. Elle est à ramener aux près de 150 milliards de prestations versées.

III- Optimiser le fonctionnement de l'Assurance retraite pour lui permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable

A. Cybersécurité : se protéger et anticiper les nouvelles menaces

Le niveau de menace en matière de cybersécurité était élevé en 2024 en raison du contexte géopolitique tendu, en lien avec l'organisation par la France des Jeux Olympique de Paris. Pour anticiper et contrer au mieux les potentielles menaces, l'Assurance retraite s'est préparée et a renforcé sa sécurité périmétrique tant au niveau interne, qu'externe. Parmi ces actions :

- renforcement de la sécurité des postes de travail de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices ;
- déploiement d'une authentification renforcée au portail des assurés de l'Assurance retraite.

En 2025, le niveau des menaces reste élevé avec de nouveaux enjeux. C'est notamment le cas sur un volet réglementaire avec l'application de la transposition française de la directive européenne NIS2 attendue au 1^{er} semestre 2025. **L'Assurance retraite, qui a été désignée Opérateur de services essentiels (OSE), sera entité essentielle** selon cette réglementation et engagera les travaux de mise en conformité.

Dans le cadre de son programme de renforcement de la sécurité opérationnelle, **l'Assurance retraite va poursuivre le déploiement des dispositifs de prévention et protection.** Enfin un programme de refonte des habilitations aux applications métier permettra de réduire les risques internes dans l'accès aux SI.

B. L'IT au service des assurés : poursuivre l'intégration de l'IA

En 2025, les expérimentations en intelligence artificielle (IA) se concentreront sur deux axes principaux :

- l'IAssistance, qui vise à **améliorer le travail des agents sans les remplacer**, en simplifiant certaines tâches et en optimisant les processus pour réduire les délais et les irritants.
- l'IAugmentée qui se concentre sur **l'innovation dans les services publics**, en proposant de nouveaux services et en explorant des applications potentielles.

Parmi les expérimentations menées, l'expérience et l'utilisation de cas d'usages Bing Copilot en 2024, va permettre d'entrer en 2025 dans une phase d'étude de Copilot (IA Microsoft365).

Parmi les projets, la startup **IApasdequoi**, soutenue par l'incubateur numérique de l'Assurance retraite, développe un produit basé sur l'IA générative. L'objectif : aider les entreprises (dirigeants, services RH) à proposer une offre de conseil sur la retraite à leurs salariés. **Le produit délivrera des sources précises, sélectionnées par un moteur d'IA spécialisé, et ajustées à la question adressée ; gage de la fiabilité du 1^{er} opérateur français de retraite.**

A partir de la feuille de route définie en 2024, la startup a amorcé la phase d'incubation, avec comme objectif de tester une version bêta auprès d'un panel restreint d'entreprises pilotes, afin de recueillir des feedbacks et indicateurs sur l'utilisabilité du produit et ce, dans la perspective de **déployer le produit socle en juin 2025**. Ce produit se veut évolutif, afin de s'ajuster aux usages des utilisateurs.

C. L'engagement employeur, colonne vertébrale de la stratégie RSO

L'Assurance retraite met en œuvre une stratégie de responsabilité sociétale des organisations (RSO) afin d'améliorer ses performances et le service rendu à ses assurés. Cette stratégie, en lien avec les parties prenantes, s'inscrit dans une démarche sociale, sociétale et environnementale plus large, pilotée par l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss). Elle vise à aligner les objectifs de l'Assurance retraite avec les objectifs de développement durable de l'ONU.

Les cinq engagements majeurs de la RSO de l'Assurance retraite sont :

- renforcer l'implication sociétale et territoriale ;
- améliorer la qualité de vie et les conditions de travail en interne ;
- réduire l'impact environnemental via le Plan d'actions de responsabilité environnementale (PARE) ;
- intégrer les enjeux environnementaux dans la stratégie d'achats ;
- renforcer la gouvernance responsable.

Pour la période 2023-2027, l'Assurance retraite souhaite renforcer ses engagements sociaux et environnementaux et obtenir des résultats significatifs et mesurables. **En interne, elle promeut la santé, la qualité de vie au travail, l'égalité professionnelle, la lutte contre les discriminations, et la diversité et l'inclusion.**

En 2024 plus de 85 % du personnel pratique régulièrement le télétravail.

Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est de 8,56 %.

L'index égalité professionnelle femmes/hommes en 2024 est de 94/100, avec 54 % de femmes dans les instances dirigeantes.

Le **Plan d'action de responsabilité environnementale** vise à piloter les projets immobiliers de manière écoresponsable, favoriser les mobilités douces, et intégrer la sobriété dans l'usage des ressources. **L'Assurance retraite est également membre**

du Club développement durable des établissements publics, contribuant aux objectifs de l'agenda 2030 de l'ONU.

Cette année, l'Assurance retraite se met en ordre de marche pour « **décarboner le métier** ». 2025 sera une année expérimentale au cours de laquelle des caisses régionales pilotes seront sollicitées. Elles investigueront ce domaine en réalisant un état des lieux des déplacements générés par l'offre de service retraite (cartographie des déplacements) et leurs impacts GES⁴, puis identifieront les actions à engager pour réduire les émissions de CO2 associées. **L'objectif est de prendre en compte l'impact carbone dans l'élaboration de la stratégie locale de déploiement des offres de service sur les territoires.**

L'Assurance retraite est aussi en pleine transition de son parc immobilier, composé principalement de bâtiments des années 60 à 80. Ces immeubles ne répondent plus aux besoins actuels des agents et aux standards environnementaux. La transition concerne plusieurs sièges régionaux (Paris, Limoges, Montpellier, Orléans, Lille, Nancy, Marseille), soit plus de 40 % des organismes.

Les projets visent à :

- réduire la consommation énergétique de 60% en moyenne, avec des labels performance énergétique élevés ;
- diminuer les coûts et les surfaces pour une sobriété générale ;
- repenser le recyclage des matériaux ;
- promouvoir la responsabilité sociétale, en impliquant les PME et en réalisant des heures d'insertion ;
- améliorer les espaces de travail pour les salariés
- développer les énergies renouvelables et préserver l'environnement.

Entre 2015 et 2021, la consommation énergétique des bâtiments a déjà été réduite de 25%. L'objectif est d'atteindre une réduction de 40 % d'ici fin 2027.

⁴ Gaz à effet de serre