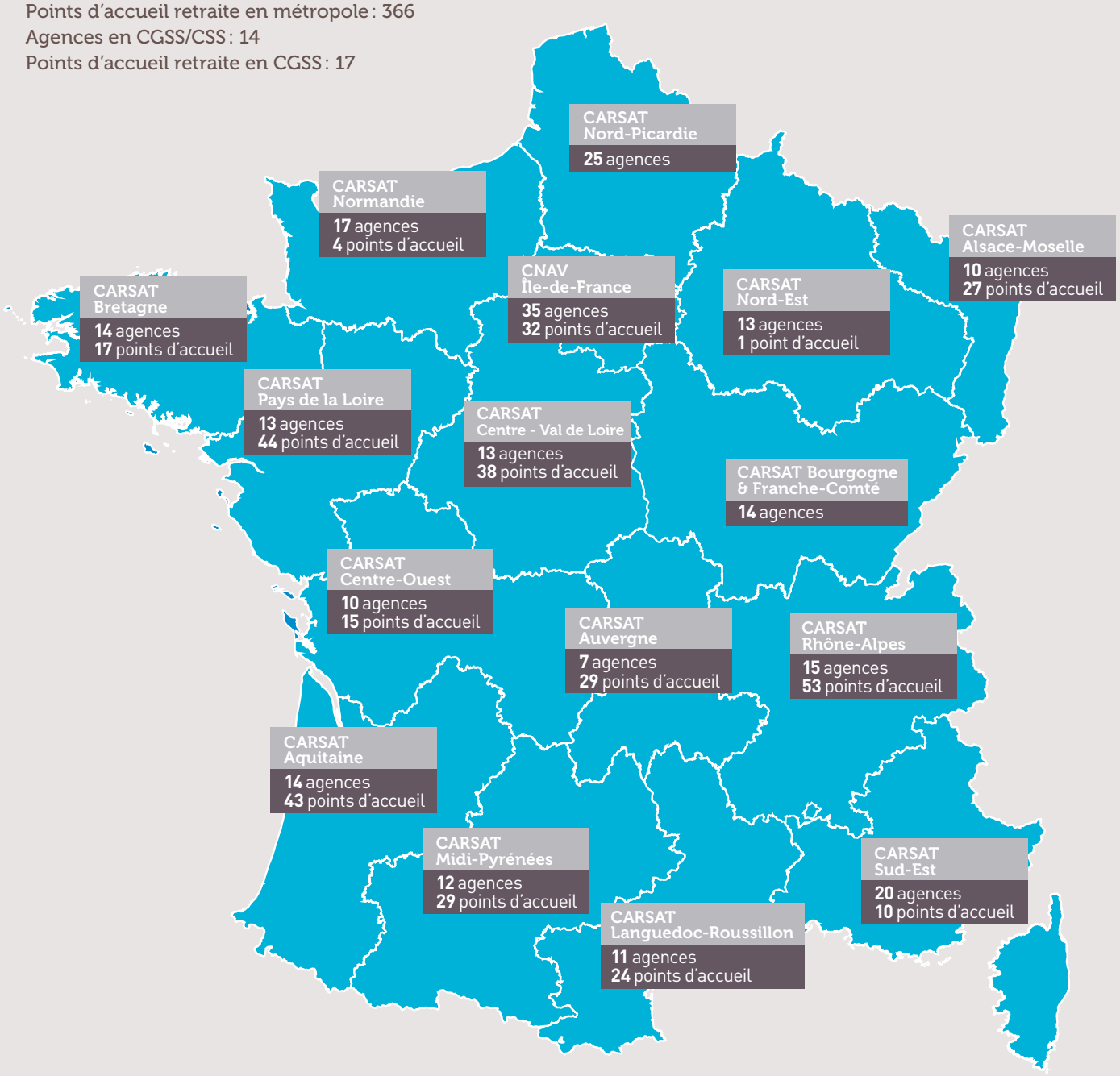
SÉCURITÉ SOCIALE
l'Assurance Retraite

2015 RAPPORT NATIONAL D'ACTIVITÉ

Édition juin 2016

Le réseau de proximité de l'Assurance retraite au 31 décembre 2015

Agences en métropole : 243
Points d'accueil retraite en métropole : 366
Agences en CGSS/CSS : 14
Points d'accueil retraite en CGSS : 17



1. Caisse générale de sécurité sociale | 2. Caisse de sécurité sociale

L'ASSURANCE RETRAITE, LE SERVICE PUBLIC DE LA RETRAITE

Le réseau de l'Assurance retraite est constitué de la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), des quinze caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les départements d'outre-mer et de la caisse de sécurité sociale (CSS) à Mayotte.

Premier organisme français de retraite, la Cnav est l'établissement public à caractère administratif, chargé d'organiser et de gérer la retraite du régime général de la Sécurité sociale. C'est le régime de base des salariés de l'industrie, des services et du commerce.

***En tant que caisse nationale**, la Cnav définit les orientations de l'Assurance retraite en matière d'assurance vieillesse et d'action sociale et veille à leur mise en œuvre. Experte de la retraite, elle réalise des projections sur la situation financière du régime et des évaluations des systèmes de retraite. Elle contribue également à la recherche sur le vieillissement.*

***En Île-de-France**, la Cnav tient le rôle de caisse de retraite régionale : c'est l'Assurance retraite Île-de-France. Elle gère directement la retraite du régime général, en assurant la tenue des comptes des cotisants, le calcul et le paiement des retraites et des prestations d'action sociale.*

SOMMAIRE

REGARDS CROISÉS

CHRONOLOGIE ET CHIFFRES CLÉS 2015

ACTUALITÉ

ANTICIPER

09 Statistiques, expertise et recherche
11 La RSE, une priorité pour l'Assurance retraite
11 Le schéma directeur des systèmes d'information à mi-parcours

ACCOMPAGNER

15 Répondre aux besoins des assurés et des entreprises
19 Les échanges internationaux
20 Le droit de savoir
22 La retraite : du prélude au paiement
25 Le médiateur de l'Assurance retraite

PRÉVENIR

27 Loi Vieillissement : une reconnaissance pour la branche retraite
28 La poursuite de l'interrégime
29 Les chantiers de la prévention
30 Les lieux de vie collectifs et l'habitat
30 Le renforcement des synergies Cnav-CNAMTS

GÉRER

31 La recherche de l'efficacité
33 Ressources humaines : accompagner le changement
34 La lutte contre la fraude

GOUVERNER

37 Le conseil d'administration de la Cnav
39 La direction
40 Le réseau de l'Assurance retraite

LES RÉSULTATS FINANCIERS

44 Les produits de la branche retraite
45 Les charges de la branche retraite
46 Des charges de gestion maîtrisées
47 Les dépenses d'action sanitaire et sociale

REGARDS CROISÉS

Gérard Rivière, Président du conseil d'administration de la Cnav

« Les conseils d'administration ont apporté un soutien unanime aux dispositifs d'urgence »

Renaud Villard, Directeur

« La montée en charge des services en ligne change totalement le rapport à l'assuré

Quelles ont été les principales avancées de 2015 en matière d'interrégime et d'interbranche ?

Renaud Villard : Même si cela ne se concrétisera qu'en 2017, je citerai en premier lieu l'avancée considérable de l'interrégime, avec la mise en chantier de la Lura, la liquidation unique des régimes alignés. C'est une véritable révolution structurelle et culturelle : chaque régime accepte de « céder » ses assurés au dernier régime d'affiliation ! Pour les assurés polypensionnés, c'est une simplification considérable.

Gérard Rivière : Je citerai aussi l'adhésion de la CNRACL à l'action sociale interrégimes. Avec l'arrivée de ce régime – qui compte environ 2,2 millions de cotisants et 1,2 million de retraités –, l'action sociale interrégimes accroît sa capacité d'intervention. De son côté, l'interbranche se développe autour du Plan proximité autonomie pour l'avancée en âge (2P3A) qui associe les régimes alignés et la CNAMTS. Enfin, difficile de ne pas citer le 70e anniversaire de la Sécurité sociale, unanimement célébré, quel que soit le parcours historique des régimes.

Où en est le développement des services en ligne et qu'apportent-ils aux actifs et aux retraités ?

RV : Le développement des services en ligne change totalement le rapport à l'assuré. La retraite ne se demande plus à date et à heure fixes. C'est un dialogue et un accompagnement au fil du temps, avec une présence vigilante et bienveillante de l'Assurance retraite. Les quatre millions de comptes ouverts par les retraités montrent le succès de cette offre. Et la même dynamique est en marche avec les actifs, au travers des nouvelles avancées de l'accès aux droits et à l'information. On commence vraiment à coproduire avec les assurés.

GR : En 2015, la mise en ligne du nouveau site de l'Assurance retraite a marqué une étape importante. Sa conception plus ergonomique répond à une attente forte des assurés

« La loi Vieillissement confirme le rôle majeur de l'interrégime dans la prévention »

et des retraités. Cette montée en charge des services en ligne doit aussi permettre de consacrer plus de temps et d'attention aux plus fragiles, qui ont besoin d'être aidés pour préparer leur retraite ou qui sont confrontés à des difficultés particulières.

Comment la branche retraite s'est-elle organisée pour faire face aux pics de production et qu'apporte la garantie de versement ?

RV : La crise de 2015 a mis des assurés en difficulté. Il fallait donc absolument réagir. À court terme tout d'abord, en instaurant des moyens d'action sociale pour aider des nouveaux retraités qui se retrouvaient tout à coup sans ressources. Il a ensuite fallu une mobilisation des Carsat – que je n'hésite pas à qualifier d'exemplaire – pour aider les deux caisses en difficulté de Nord-Picardie et de Languedoc-Roussillon, face à un pic historique de demandes de retraite au début de l'année. Mais on ne pouvait pas s'arrêter là. Il y a donc également eu des mesures pérennes, notamment avec l'instauration de la garantie de versement.

GR : Le conseil d'administration de la Cnav et ceux des Carsat ont suivi la situation de très près. Les conseils ont apporté un soutien unanime aux dispositifs d'urgence. Pour sa part, la commission qualité et communication du conseil d'administration de la Cnav s'est également beaucoup investie dans la recherche de solutions pérennes. Nous avons rappelé la nécessité de simplifier la réglementation et d'arrêter la complexification, qui finit toujours par se retourner contre les assurés et l'institution…

Pourquoi avoir adopté un schéma directeur des ressources humaines et qu'attendez-vous de sa mise en œuvre ?

RV : Dans le cadre de la politique générale définie par l'Ucanss, la Cnav a toujours été très volontaire. Elle a, par exemple, été pionnière pour l'indicateur composite de performance sociale. Le nouveau schéma directeur RH comporte deux points forts. Tout d'abord, l'accompagnement au changement, indispensable face aux évolutions rapides dans les métiers et l'organisation. Ensuite, la volonté de mener une politique exemplaire dans l'ensemble des champs, et pas seulement pour « cocher les cases » ! Sur ce point, le Schéma directeur des ressources humaines (SDRH) a le grand mérite d'inscrire l'action dans la durée.

Les résultats de la branche retraite affichent un redressement. Comment l'expliquer et quelles sont les perspectives ?

GR : C'est un événement quasi historique. C'est en effet la première fois depuis douze ans que l'Assurance retraite va afficher un équilibre des comptes. Le conseil d'administration s'en est félicité, car la Sécurité sociale n'a pas vocation à faire du déficit permanent. Il faut être conscient que ce résultat est le fruit des efforts demandés aux assurés, avec la réforme de 2010 et le recul de l'âge légal de départ à la retraite, et avec la réforme de 2014 et le décalage de la revalorisation des pensions et la hausse des cotisations. Ces efforts rendent aujourd'hui le conseil d'administration exigeant sur le maintien du pouvoir d'achat des retraités. Par ailleurs, si on peut se féliciter du retour à l'équilibre de l'Assurance retraite, il ne faut pas oublier que le Fonds de solidarité vieillesse – le FSV – présente un déficit de l'ordre de 20 %. Il est donc nécessaire de procéder à une mise à l'équilibre rapide du FSV.

La Cnav s'est vu confier le dossier du compte personnel de pénibilité. Où en est-on aujourd'hui ?

RV : Le bilan est excellent, d'autant qu'il s'agit d'un dispositif totalement inédit et que la Cnav est opérateur de l'État dans ce dossier, ce qui est rare. C'est donc à l'évidence une reconnaissance forte des capacités de l'Assurance retraite. Elle est méritée puisque l'ensemble des missions confiées à la Cnav ont été déployées dans les délais impartis avec, notamment, le concours des Carsat Centre-Ouest et Bretagne.

GR : Le compte pénibilité constitue une avancée importante pour les salariés concernés. Cette réforme est aussi très attendue par les partenaires sociaux salariés. En 2015, la Cnav a mené à bien trois chantiers essentiels : la plateforme téléphonique, la création de deux nouveaux métiers dédiés et la mise en ligne du site internet www.preventionpenibilite.fr. En 2016, nous passons à l'étape suivante avec, notamment, les premiers relevés de points.

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement consacre le rôle de la branche retraite en matière de prévention du vieillissement et d'adaptation du logement. Qu'est-ce que cela va changer ?

GR : La loi du 28 décembre a le mérite de clarifier la place de chacun des acteurs dans la prévention des effets du vieillissement. Elle confirme également le rôle majeur de l'interrégime dans la prévention, sans empiéter sur les responsabilités des départements. Plus concrètement, la loi comporte plusieurs mesures majeures comme le plan en faveur des logements-foyers, qui deviennent des résidences autonomie. La mise en œuvre des nombreuses dispositions de la loi ne pose aucun problème à l'Assurance retraite, puisqu'elles sont conformes aux orientations qui figuraient déjà dans la convention d'objectifs et de gestion (COG).

RV : La Cnav a accompagné la loi Vieillissement tout au long de son élaboration. Plusieurs mesures ont d'ailleurs été anticipées et expérimentées avant le vote final du texte : le plan en faveur de la rénovation des logements-foyers, la conférence des financeurs… Il y a eu une concertation étroite avec le ministère et les différents acteurs tout au long de la procédure. Il me semble que ce texte est un bel exemple de ce que peut donner l'intelligence collective dans le portage de projets intéressants pour tous.

Diplômé de l'ENA et titulaire d'un doctorat d'histoire, **Renaud Villard** a pris ses fonctions de directeur de la Cnav le 21 mars 2016. Ancien chef du bureau des régimes de retraite de base à la direction de la Sécurité sociale, Renaud Villlard était jusqu'alors conseiller chargé des retraites et de la famille au cabinet de Marisol Touraine, ministre des Affaires sociales et de la Santé. Au cours de l'année 2015, la Cnav était dirigée par Pierre Mayeur, en poste depuis 2009.

CHRONOLOGIE 2015

2 FÉVRIER

Lancement d'une campagne de communication grand public – *Pour ma retraite, je clique, c'est plus pratique* – sur les **nouveaux services en ligne pour les retraités et les actifs**. Objectif : inciter les assurés à ouvrir leur espace personnel sur le site de l'Assurance retraite.

20 MARS

Versement de la **prime exceptionnelle** de quarante euros à quatre millions de retraités aux revenus modestes.

23 MARS

Lancement d'une semaine spéciale d'information sur **l'expatriation, les carrières internationales et la retraite à l'étranger** : *chat*, actualités en ligne, vidéos, participation au Salon *S'expatrier, mode d'emploi* à la cité universitaire de Paris…

9 AVRIL

Participation de l'Assurance retraite au **Salon des seniors** à Paris, jusqu'au 12 avril. Dans une approche interrégimes, la Cnav, le RSI et l'Agirc-Arrco présentent leur offre commune sur un même stand.

20 AVRIL

Mise en ligne de **l'attestation fiscale des retraités** sur le site de l'Assurance retraite. Dans le même temps, la Cnav lance le second volet de sa campagne d'information sur ses services en ligne.

23 JUIN

À l'occasion de la célébration du **70e anniversaire de la Sécurité sociale**, la Cnav organise un *chat* retraite, ouvert à tous les internautes. Des experts de l'Assurance retraite, de la MSA et du RSI répondent en direct à toutes les questions des assurés.

24 JUIN

Convention de partenariat entre la **Cnav et Monalisa** pour favoriser la participation sociale des retraités fragilisés et lutter contre l'isolement des personnes âgées. Monalisa est un dispositif initié par le ministère des Affaires sociales, qui fédère citoyens et acteurs locaux pour développer des actions de proximité.

CHIFFRES CLÉS 2015

174 432

attributions de retraites de réversion en 2015

3,3

millions de consultations de relevé de carrière en ligne

110,6

milliards d'euros de prestations versées (prestations légales, hors IEG)

10 JUILLET

Signature d'une convention de partenariat entre les trois régimes alignés (Cnav, MSA et RSI) et l'Agence nationale de l'habitat (Anah), en vue d'actions conjointes sur la **sensibilisation aux questions de l'habitat** et du développement de l'adaptation des logements au vieillissement.

16 JUILLET

Ouverture du **nouveau site** www.lassuranceretraite.fr. Plus ergonomique, il propose à chacun un espace dédié en fonction de sa situation (salariés, retraités, entreprises), ainsi que de nouveaux services en ligne.

17 AOÛT

Publication de la **loi relative au dialogue social et à l'emploi** qui précise les conditions de déclaration des facteurs de pénibilité au travail.

19 AOÛT

Décret instaurant la **garantie de versement**. Il prévoit que le versement le mois suivant la date d'entrée en jouissance de la retraite est garanti aux assurés dont la demande de liquidation a été déposée au moins quatre mois civils avant cette date.

22 SEPTEMBRE

Pour la première fois, les trois régimes alignés (Cnav, MSA et RSI) participent, durant trois jours, au **congrès national de l'Union sociale pour l'habitat (USH)**, qui regroupe l'ensemble des bailleurs sociaux. Les caisses de retraite attribuent en effet des prêts à taux zéro ou des subventions pour des travaux d'adaptation du logement ou de diversification de l'offre d'habitat.

28 DÉCEMBRE

Loi relative à **l'adaptation de la société au vieillissement**. Ce texte consacre notamment le rôle de l'Assurance retraite comme acteur de la prévention des effets du vieillissement et de la préservation de l'autonomie des personnes âgées. Elle renforce également le rôle de la branche retraite dans l'adaptation du logement au vieillissement avec, en particulier, la rénovation des résidences autonomie (anciens logements-foyers).

31 DÉCEMBRE

L'Assurance retraite affiche une **réduction de ses émissions de gaz à effet de serre** de 8,62 %, soit deux fois plus que l'objectif fixé (- 4 %).

13,9
millions de retraités

656 944
attributions de retraites personnelles en 2015

17,5
millions de cotisants

314,1
millions d'euros de déficit

90 %
des nouveaux retraités satisfaits des services offerts

ACTUALITÉ

La garantie de versement, créée par un décret du 19 août 2015, constitue un nouvel engagement de service de la branche retraite, qui apporte une sécurité supplémentaire aux assurés.

La ministre des Affaires sociales et de la Santé a annoncé, le 19 mai 2015, la création d'une garantie de versement des pensions, prenant effet le 1er septembre. Le dispositif s'est concrétisé par le décret du 19 août 2015 relatif au délai de versement d'une pension, qui précise et formalise les conditions pour demander sa retraite. Ainsi, son article premier prévoit que « le versement le mois suivant la date d'entrée en jouissance déterminée dans les conditions mentionnées à l'article R. 351-37 du Code de la sécurité sociale d'une pension de retraite de droit direct est garanti aux assurés dont la demande de liquidation a été déposée [...] au moins quatre mois civils avant la date d'entrée en jouissance mentionnée ci-dessus ».

En pratique, la garantie de versement – qui doit s'étendre à la MSA et au RSI le 1er janvier 2017 – apporte aux assurés la garantie d'une absence de rupture de leurs ressources. Ce nouveau dispositif apporte aussi certains effets bénéfiques, comme la sensibilisation des assurés à la nécessité de bien déposer leur demande entre six et quatre mois avant la date d'effet souhaitée. Les imprimés de demande de retraite et l'ensemble des supports de communication ont d'ailleurs été modifiés à cet effet.

La mise en œuvre du décret a mobilisé la Cnav, qui a travaillé en étroite liaison avec la direction de la Sécurité sociale. Les travaux ont porté notamment sur l'adaptation du système d'information retraite et l'adaptation des règles de gestion, afin d'être au rendez-vous à la date prévue.

La garantie de versement s'inscrit dans un ensemble plus vaste : le renforcement du pilotage de la production de l'Assurance retraite, grâce au développement d'outils d'anticipation des flux et au déploiement d'outils de partage de la charge.

David Clair
Directeur national de la retraite

TROIS QUESTIONS À

Où en est le chantier de la Lura ?

Introduite par la loi du 20 janvier 2014, la liquidation unique des régimes alignés est une simplification majeure pour les assurés polypensionnés des régimes alignés – Assurance retraite, MSA et RSI –, puisque le dernier régime d'affiliation se chargera de liquider l'ensemble de la retraite. La date fixée pour la mise en œuvre est le 1er janvier 2017. L'année 2015 a été consacrée à des travaux informatiques communs et à l'adaptation des systèmes d'information de chaque régime. Un travail a également été conduit en interrégime sur les processus métiers et la coordination dans la régularisation des carrières.

Et la garantie de versement ?

C'est un autre gros chantier de 2015, résultat d'un décret du 19 août. Je ne reviendrai pas sur le dispositif, puisque ce rapport lui consacre son chapitre « Actualité ». Je dirai simplement que les équipes de la Cnav et des Carsat ont su se mobiliser pour installer rapidement ce dispositif innovant.

Qu'en est-il des évolutions de l'offre de service numérique ?

La dématérialisation des attestations fiscales pour les retraités a été un formidable accélérateur pour l'ouverture d'espaces personnels. Alors que nous sommes d'habitude à environ 60 000 ouvertures par mois, la campagne de communication sur l'attestation a permis de passer à un rythme de 180 000. Il y a eu aussi la nouvelle version du site de l'Assurance retraite, plus ergonomique, qui a rencontré son public.

ANTICIPER

PRÉPARER LE FUTUR DE L'ASSURANCE RETRAITE

À travers ses fonctions d'expertise, d'étude et de recherche, son implication dans la responsabilité sociale d'entreprise et le développement de systèmes d'information toujours plus performants, l'Assurance retraite anticipe l'évolution des usages et des besoins.

Statistiques, expertise et recherche

La Cnav assure une mission de production statistique, d'études et de recherche. Les données produites et les résultats de ses recherches sont mis, entre autres, à la disposition des pouvoirs publics.

Le site www.statistiques-recherches.cnav.fr met en ligne de nombreuses données, dont des séries statistiques labellisées depuis 2013 par l'Autorité de la statistique publique. En 2015, des fiches de synthèse ont été réalisées, en collaboration avec les statisticiens régionaux.

La Cnav contribue également à des projets d'appariement de ses données avec des sources externes, comme Constances. Cette enquête de santé publique constitue une base de données nationale, ouverte à la communauté des chercheurs. Les données de la Cnav permettront d'étudier le lien entre santé et carrières professionnelles.

La Cnav met aussi son expertise statistique au service de ses objectifs de gestionnaire de retraite. Elle réalise ainsi chaque année la revue analytique pour la certification des comptes.

ÉTUDES ET PROSPECTIVES

Dans la continuité des travaux réalisés pour le Haut conseil de la famille (HCF), une étude a été menée sur le profil des bénéficiaires de l'assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF) : avec le développement du dispositif, les profils (ceux des femmes, notamment) sont beaucoup plus variés.

La Cnav a réalisé deux exercices pour les commissions des comptes de la Sécurité sociale et le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) 2016, confirmant l'amélioration de la situation financière du régime à court terme. Elle contribue aussi à de nombreuses séances de travail du Conseil d'orientation des retraites (COR) et élabore des projections à long terme (2060) pour son rapport annuel.

L'expertise statistique de la Cnav a par ailleurs été sollicitée lors de la phase de définition du projet de la liquidation unique, afin d'évaluer les effets des règles à retenir et de mener une réflexion avec la MSA et le RSI sur un système d'information permettant le suivi statistique de la mesure.

Enfin, la Cnav fournit dix indicateurs pour le programme de qualité et d'efficience du projet (PQE) de la loi de financement de la Sécurité sociale, en lien avec la direction de la Sécurité sociale (DSS).

RECHERCHES ET PUBLICATIONS

La Cnav a lancé deux nouveaux projets de recherche sur l'habitat et le logement, portant sur l'étude auprès des propriétaires vieillissants aux revenus modestes et des retraités qui ont récemment déménagé par obligation. En outre, une nouvelle étude sur la mobilité locale des bénéficiaires de l'action sociale a débuté en mai 2015.

Autre thème privilégié cette année par la revue *Retraite et société* : celui de la pauvreté et du choix complexe des critères d'évaluation (n° 70).

La revue *Cadr@ge* a évoqué les sujets suivants, à travers ses études :

- les profils des personnes qui décident de partir à la retraite avec une décote,
- les retraités de la CNRACL reprenant une activité comme salariés du privé (numéro réalisé en partenariat),
- les âges de départ à la retraite.

PROMOUVOIR LA RECHERCHE

En 2015, *Gérontologie et société*, revue créée par la Fondation nationale de gérontologie (FNG), a publié son premier numéro, depuis sa reprise par la Cnav : *Regards croisés sur le corps vieillissant* . Ce thème, abordé par des chercheurs issus d'horizons disciplinaires différents, est plus que jamais au centre des enjeux du bien-vieillir.

Par ailleurs, la revue scientifique *Retraite et société* a lancé ses *Exposés*. Il s'agit de journées d'étude réunissant des auteurs ayant participé à un numéro et des experts scientifiques d'autres disciplines, afin de croiser leurs points de vue. La première journée, organisée le 30 novembre 2015 au Collège des Bernardins, était consacrée au sujet : *Droit et (in)capacités : dilemmes et pratiques*. Elle prolongeait le débat amorcé dans le n° 68 de la revue.

La RSE, une priorité pour l'Assurance retraite

LE BILAN CARBONE 2015

Après celui de 2011, dans le cadre de la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), la branche retraite a réalisé son second bilan carbone. Outre l'obligation réglementaire sur les émissions de gaz à effet de serre (GES), ce bilan carbone permet de mesurer les progrès accomplis et de lancer des plans d'action pertinents pour limiter nos émissions.

Ses résultats, présentés en mars 2016, montrent que les 17 500 agents et les 530 000 m² de surfaces de la branche retraite (hors centres de données) ont émis, en 2014, 95 385 tonnes de CO_2. Les déplacements sont le principal poste d'émission (44,2 %), suivis des intrants et achats (22,7 %), et de l'énergie (9,7 %). La production moyenne annuelle de la branche retraite est de 5,45 tonnes par personne et 180 kilos par mètre carré de surface. En matière de déplacements, l'Assurance retraite s'efforce de limiter les trajets professionnels en développant les possibilités de télétravail et les outils collaboratifs comme Skype Pro.

Au final, les efforts de l'Assurance retraite ont permis de réduire de 8,62 % ses émissions de gaz à effet de serre, soit deux fois plus que l'objectif fixé (- 4 %).

LES PROJETS IMMOBILIERS

Le patrimoine de la branche retraite rajeunit : quatre nouveaux sites sont déjà en activité ou vont l'être prochainement : les sièges des CGSS de Guadeloupe et de Guyane, ainsi que ceux des Carsat Auvergne, et Bourgogne & Franche-Comté.

Les études des grands projets de rénovation des sièges de la Cnav et de la Carsat Rhône-Alpes, inscrits dans la COG 2014-2017, sont lancées. Les plannings prévisionnels de réalisation des travaux se déroulent sur les trois années suivantes pour Lyon et une partie des immeubles de Paris. Le projet de rénovation du siège de la Carsat Sud-Est est encore à l'état de faisabilité et les orientations restent à décider.

Dans le cadre de la politique de proximité, plusieurs Carsat ont engagé des projets de réinstallation et de fusion de leurs agences. Plusieurs acquisitions de locaux dans des immeubles neufs permettent déjà d'optimiser les consommations d'énergie et de diminuer les frais de fonctionnement.

EN DIRECT DES RÉGIONS

IL Y A UNE VIE SANS LA VOITURE

Dans le cadre de ses actions en faveur du développement durable, la Carsat Bourgogne & Franche-Comté incite ses salariés à se déplacer autrement. La marge est importante, puisque 90 % d'entre eux viennent aujourd'hui travailler en voiture. En outre, le nouveau siège de la caisse, prévu pour 2016, disposera d'un parking aux capacités réduites, mais offrira une excellente accessibilité aux transports en commun. Lors de la journée mobilité organisée par la caisse, près de 400 salariés sont ainsi venus se renseigner. De son côté, la Carsat a signé des conventions avec Kéolis – qui gère les transports en commun de Dijon –, la SNCF (pour le TER Bourgogne) et le département de la Côte d'Or, pour son système de covoiturage Mobigo.

INNOVATION PARTICIPATIVE

En 2015, la branche retraite s'est engagée dans une démarche d'innovation, inscrite dans la COG, en créant une instance de pilotage dédiée et en constituant un réseau d'animateurs de l'innovation dans les Carsat. Un partenariat avec BNP Paribas a permis le déploiement d'un outil dédié de maturation et de sélection des idées, qui sera expérimenté sur trois Carsat en 2016. Enfin, la branche retraite adhère à l'association Innov'Acteurs pour l'accompagner dans le déploiement d'une véritable culture de l'innovation participative.

Le schéma directeur des systèmes d'information à mi-parcours

L'année 2015 a été une année de réalisations importantes pour la fonction SI (système d'information), avec la mise en œuvre de 90 % des projets prévus pour cette date. Outre les développements au service des différents métiers, l'accent a été mis sur le déploiement de nouveaux outils collaboratifs. Et la Cnav a été au rendez-vous de ses missions d'opérateurs.

François Brousse
Directeur des systèmes d'information

TROIS QUESTIONS À

La Cnav est opérateur de grands projets interrégimes…
C'est une reconnaissance de notre capacité à porter des projets informatiques complexes et structurants, même si nous ne sommes pas les seuls. Je peux citer, par exemple, la création du répertoire de gestion des carrières unique – le RGCU – ou encore le futur portail commun interrégimes. Hors du champ retraite, la Cnav est aussi l'opérateur de la DSN – la déclaration sociale nominative –, entrée dans une nouvelle phase en 2015, ou encore du numéro d'identification d'attente (NIA), qui va enrichir le système national de gestion des identifiants.

Comment gère-t-on ces grands projets ?
Nous travaillons dans un cadre différent de celui des projets de la branche retraite, fixé par une maîtrise d'ouvrage stratégique ou opérationnelle : direction de la Sécurité sociale, GIP Union Retraite, GIP MDS (Modernisation des Déclarations Sociales). Nous avons moins d'autonomie et devons prendre en compte des approches et un processus de décision différents. Nous avons aussi acquis des habitudes de travail avec de grands partenaires, comme l'Agirc-Arrco, la MSA, le RSI et, désormais, la Caisse des Dépôts, mais aussi – hors retraite – la CNAMTS ou l'Acoss. Le partenariat est un état d'esprit, qui demande beaucoup de professionnalisme et une grande capacité d'adaptation. C'est aussi un enjeu fort : la Cnav y affecte environ 20 % de ses moyens.

Et la pénibilité ?
Le gouvernement a confié ce chantier à la Cnav. Nous devions créer un nouveau SI complet. Nous sommes bien au rendez-vous, puisque les comptes pénibilité ont été ouverts au début de 2016, qu'ils sont consultables en ligne et que les premiers trimestres « pénibilité » ont commencé d'être reportés.

UNE FONCTION *SI* PLUS RÉACTIVE ET EFFICIENTE

Le bilan de la feuille de route fonctionnelle 2015

La feuille de route a identifié une centaine de projets en 2015. Organisés par niveaux de priorité, ils sont déclinés selon les différentes missions de la Cnav. Cette feuille de route a été ajustée à la mi-année. Elle a permis de prendre en compte de manière très réactive les évolutions liées à la garantie de versement.

Par ailleurs, des travaux dépassant l'échéance annuelle ont été engagés ou se sont poursuivis, notamment dans le cadre de la liquidation unique des régimes alignés et du RGCU. Comme en 2014, 90 % des projets prévus au cours de l'année 2015 ont été réalisés conformément à la feuille de route.

La réussite de ces projets a permis – ou accompagné – les avancées de l'Assurance retraite sur les métiers retraite comme sur ceux des autres secteurs, et a joué un rôle déterminant dans le développement de l'offre de service en ligne.

Affiche de la campagne d'information, menée en 2015 auprès des assurés sur la dématérialisation des attestations fiscales.

La feuille de route non fonctionnelle

L'année 2015 a vu l'extension du principe de feuille de route annuelle aux projets non fonctionnels. Il s'agit essentiellement des projets à caractère organisationnel, méthodologique ou technique, structurés autour de deux programmes : « renforcer l'efficience de la fonction SI » et « moderniser le socle technique ».

Parmi les principales réalisations de 2015, figurent notamment les travaux préparatoires à l'ouverture d'un centre de services informatiques, dédié aux organismes de la branche retraite, point d'entrée unique vers la production informatique nationale pour le traitement des demandes et des incidents relatifs à l'exploitation des applications. Ce centre de services (nommé ISI) permettra de simplifier et de rationaliser la gestion des relations entre les centres nationaux de production informatique et les organismes utilisateurs, tout en améliorant la qualité du service rendu.

De même, des travaux de mutualisation des centres nationaux de qualification (Paris et Marseille) ont été menés, afin d'optimiser la prise en charge des opérations de qualification MOA (maîtrise d'ouvrage).

Un dispositif de type *Cloud* interne a été mis en place sur le site de Tours, afin d'assurer l'hébergement des infrastructures des centres d'intégration, des centres techniques et du secours des informatiques régionales des caisses, selon un modèle d'*Infrastructure as a Service (IAAS)*. Basé sur des technologies de virtualisation, il facilite la mutualisation des ressources et accélère la capacité de mise à disposition des

infrastructures, répondant ainsi aux exigences d'efficacité au meilleur coût.

Enfin, la fonction SI s'est engagée de façon opérationnelle dans la démarche de contrôle interne de la branche retraite, en intégrant le processus « gérer les SI » au référentiel RunMR.

LES *QUICK-WINS* RETRAITE •••

Expérimentés en 2014, les *quick-wins* retraite consistent à livrer, dans un délai très court, des évolutions des systèmes d'information à forte valeur ajoutée métier. En 2015, huit *quick-wins* ont été livrés sur des domaines très variés. L'année a vu également la consolidation des pratiques autour de ce mode de fonctionnement, qui est désormais un standard attendu par le métier.

LE DÉPLOIEMENT DE NOUVEAUX OUTILS COLLABORATIFS

Les outils collaboratifs aiR et Skype Pro

La Cnav s'est engagée dans le déploiement de nouvelles solutions collaboratives pour l'ensemble de son réseau. Elles favorisent le développement de nouveaux usages dans les pratiques professionnelles, facilitent le travail en mode transverse et la circulation de l'information en interne comme en externe.

Le réseau social de la branche retraite, « aiR », est maintenant accessible à tous au sein de l'Assurance retraite. Il répond à différents besoins d'échange et de partage d'information au sein de communautés thématiques.

La nouvelle solution collaborative Skype Pro remplace depuis novembre l'application de visioconférence Mocs. Plusieurs milliers de collaborateurs sont déjà des utilisateurs réguliers de ce service, en *chat*, en audio ou en visioconférence.

LA POURSUITE DES MISSIONS DANS LE CADRE DE L'INTERRÉGIME

Les travaux sur le RGCU

Le programme RGCU opérateur a amélioré son organisation en 2015 avec un renforcement du dispositif de pilotage, la production d'un plan qualité, une planification et une nouvelle estimation de charges.

Les instances de pilotage interrégimes ont validé les principaux cahiers des charges, en relation avec le GIP Union Retraite et les régimes de retraite. Les phases de spécifications détaillées ont ainsi pu être engagées et, pour certaines, finalisées, sur le versant « alimentation », notamment.

Les projets connexes au RGCU ont débuté, dont certains entrés en phase de spécifications détaillées. Enfin, une version stabilisée du cahier technique de la « norme R », régissant les échanges autour du RGCU, a été produite en fin d'année.

Les travaux sur le portail commun interrégimes

La Cnav a été désignée opérateur de la création du portail commun interrégimes. Celui-ci comprend un site public d'information, une base de questions / réponses, un compte personnel sécurisé et un bouquet de téléservices autour du droit à l'information.

EN DIRECT DES RÉGIONS

SKYPE PRO SE DÉPLOIE DANS LE RÉSEAU •••

Pour faciliter le déploiement de Skype Pro, la Carsat Sud-Est, en charge du plan d'accompagnement national, a déployé des actions de sensibilisation originales, comme la réalisation d'une web série. Celle-ci propose de suivre les aventures d'un personnage qui présente de façon ludique ce nouvel outil, aux fonctionnalités plus ergonomiques. Autre outil : l'organisation de « webinaires », séminaires de formation en ligne, proposés précisément via Skype Pro. Enfin, une communauté dans le réseau social d'entreprise permet le partage des bonnes pratiques et une continuité dans les échanges.

Sécurisation du dispositif EIRR et prime exceptionnelle

Le répertoire des échanges interrégimes (EIRR) stocke les retraites perçues par les assurés dans les régimes de retraite de base et complémentaires. Le partage de ces informations permet de calculer de façon automatique, sans interroger l'assuré, les majorations auxquelles il a droit. Sur la base d'un décret du 30 décembre 2014, l'EIRR a également été mobilisé pour le versement, dès le 20 mars 2015, de la prime exceptionnelle de quarante euros à quatre millions de retraités aux revenus modestes.

Afin d'améliorer la qualité des données, le fonctionnement de l'EIRR a été optimisé et une cellule dédiée organisée. Elle évalue les informations transmises par les régimes et, pour le régime général, vérifie l'exactitude des calculs des majorations. Ceci a permis de débloquer le paiement de nombreuses majorations pour les assurés.

Le programme AGIR

AGIR est un programme de mutualisation de développements entre la Cnav et la MSA et, dans certains cas, le RSI. AGIR s'attache à co-construire des outils entre organismes aux métiers comparables, à gagner en productivité et, à démontrer la capacité commune à porter des projets novateurs en interrégime.

Copiloté par la Cnav et la MSA, AGIR comprend neuf projets, dont un moteur de calcul retraite, la demande de retraite en ligne ou un module commun de valorisation des durées d'assurance.

GIP MDS : LA PHASE 2 DE LA DSN

La déclaration sociale nominative (DSN) fait aujourd'hui pleinement partie du paysage, avec un développement spectaculaire en 2015 : plus de 300 000 établissements en production pour près de onze millions de salariés. Les travaux de l'année écoulée ont permis de sécuriser la phase 2, avec une production désormais industrialisée.

Le planning de la phase 3, qui couvre les données de la DADS-U (déclaration automatisée des données sociales unifiée) et les déclarations de cotisations pour les organismes complémentaires, a été stabilisé. Cela permettra à la Cnav, à partir des DSN pilotes en 2016, d'effectuer le test complet de redistribution des données nominatives pour les régimes de base et les administrations.

ACCOMPAGNER

SERVICES AUX ASSURÉS ET AUX ENTREPRISES

À travers le développement de son offre de service et l'amélioration continue de l'information des assurés et des retraités, et des procédures dématérialisées, l'Assurance retraite répond ainsi aux attentes et aux besoins des assurés, avec une place croissante dévolue à l'interrégime.

Répondre aux besoins des assurés et des entreprises

UN PILOTAGE RENFORCÉ POUR LA PRODUCTION

La Cnav a renforcé, en 2015, le pilotage de la production retraite du réseau. Plusieurs actions innovantes ont ainsi été lancées au cours de l'année : déploiement de plans de production, instauration d'un dispositif national d'entraide entre Carsat, mise en place d'une procédure de « liquidation provisoire » pour les droits propres et les droits dérivés. Par ailleurs, l'Assurance retraite a appliqué les dispositions du décret du 19 août 2015 relatif à la garantie de versement d'une pension de retraite (voir page 8).

Dans ce cadre, la Cnav a également déployé un dispositif de « plan de production », conçu avec les organismes de la branche retraite. Il prévoit la détermination, par chaque organisme, d'objectifs et de trajectoires de production sur la base d'orientations nationales et en fonction des prévisions de demandes de retraite. Ces trajectoires portent sur les domaines suivants : la liquidation des dossiers de droits propres, celle des dossiers de droits dérivés, les régularisations de carrière, le traitement des révisions de droits, ainsi que celui des révisions de services.

Pour chaque période de l'année et en fonction du niveau des entrées, les plans de production des organismes précisent les leviers à actionner : recours à des ressources temporaires, heures supplémentaires, opérations d'entraide interne, priorisation d'activités, utilisation de la procédure de liquidation provisoire…

Pascal Émile
Directeur délégué de la Cnav

TROIS QUESTIONS À

Le pilotage de la production a été un des dossiers d'importance en 2015.
Le début d'année a en effet été très lourd en termes de production avec, en particulier, deux Carsat en difficulté en raison d'un afflux de demandes de retraite. Il faut bien comprendre que les récentes réformes des retraites, avec leurs effets de seuil, ont des conséquences fortes sur le rythme des demandes. Pour faire face, nous avons donc déployé une véritable entraide au sein du réseau et dégagé des ressources supplémentaires, sous forme de CDD ou d'anticipation de CDI.

Ne s'agit-il que de mesures temporaires ?
Il s'agissait d'abord de répondre à l'urgence, ce que nous avons fait. Mais la Cnav ne s'est évidemment pas arrêtée là, avec plusieurs mesures pérennes. La branche retraite a déployé un dispositif de liquidation provisoire, qui vise notamment les assurés relevant de plusieurs régimes et évite le blocage d'un dossier dans l'attente, par exemple, d'une seule pièce manquante. Par ailleurs, chaque Carsat a établi son plan de production annuel pour faire face aux pics d'activité, avec une détermination des priorités de travail sur l'année.

Et en termes de moyens ?
Nous avons pérennisé le dispositif des équipes de renfort. À tout moment, des techniciens retraite, répartis sur cinq Carsat, peuvent désormais venir en renfort d'une caisse confrontée à un pic d'activité, en la déchargeant d'une partie de l'afflux de dossiers de demande de retraite. En 2015, près de 20 000 dossiers ont été pris en charge par ce dispositif.

UN 7E PRIX *PODIUM* DE LA RELATION CLIENT

Pierre Mayeur, directeur de la Cnav en 2015, reçoit le prix *Podium* de la relation client, remis à l'Assurance retraite.

Le 26 janvier 2015, l'Assurance retraite a reçu, pour la septième année consécutive, le prix *Podium* de la relation client, catégorie service public. Quatre mille personnes ont été interrogées par Bearing Point et TNS Sofres sur la performance de 150 entreprises et organisations dont elles sont clientes ou usagers, dans neuf secteurs d'activité (assurance, automobile, services publics…). Dans la catégorie « services publics », l'Assurance retraite a obtenu la première place sur quatorze critères d'évaluation. Elle se distingue notamment par « sa capacité à mieux gérer les dimensions humaines et émotionnelles » de la relation avec ses assurés.

UN DISPOSITIF D'ENTRAIDE AU SEIN DU RÉSEAU

En 2015, la branche retraite a déployé un dispositif d'entraide inter-organismes. Sept Carsat (Nord-Est, Bourgogne & Franche-Comté, Alsace-Moselle, Centre-Val de Loire, Pays de la Loire, Normandie et Rhône-Alpes) ont été dotées d'un total de trente équivalents temps plein de techniciens retraite, afin de venir en appui des caisses confrontées à des difficultés de production. Lors du premier semestre, ce dispositif pérenne a été complété par une aide temporaire d'autres caisses du réseau (Carsat Centre-Ouest et Bretagne et la Cnav en Île-de-France).

Le plan de charge du dispositif est établi nationalement et piloté par la Cnav. Au total, 19 500 dossiers ont été pris en charge à ce titre sur l'ensemble de l'année, au profit des Carsat Nord-Picardie et Languedoc-Roussillon.

MISE EN PLACE D'UNE LIQUIDATION PROVISOIRE

Une procédure de liquidation provisoire a été déployée dans l'ensemble de la branche retraite. Elle évite les ruptures de ressources pour les assurés ayant déposé une demande de retraite dont des éléments de carrière sont toujours en attente par le régime général. Le dossier est alors traité sur la base des éléments de carrière connus, puis révisé lorsque des données complémentaires sont réceptionnées. Dans les six mois suivants, le dossier est ainsi liquidé définitivement. Cette procédure s'applique aux pensions de retraite de droit propre, comme aux demandes de pensions

de réversion. Son utilisation a néanmoins vocation à rester marginale dans l'ensemble des dossiers traités par la branche retraite.

Dans une approche voisine d'amélioration du service rendu, 2015 a vu également l'installation rapide de la garantie de versement, instaurée par un décret du 19 août 2015 (voir page 8).

VERS LA LIQUIDATION UNIQUE DES RÉGIMES ALIGNÉS

La liquidation unique des régimes alignés (Lura) est un enjeu important en termes de simplification pour les assurés et de charges d'activité pour les régimes de retraite. En effet, à compter du 1er janvier 2017, le dernier régime d'activité traitera et versera la retraite de l'assuré sur la base des éléments de carrière fournis par chacun des organismes concernés. L'année 2015 a été consacrée :

- au développement en interrégime de nouveaux outils informatiques qui seront livrés en 2016 et fluidifieront la production : répertoire des demandes, module de détermination du régime liquidateur, flux de signalements des demandes entre régimes de base et complémentaires…
- à la définition de nouvelles procédures communes qui intègrent les besoins de maîtrise des risques, notamment pour donner au régime liquidateur la garantie de la fiabilité des données de carrière des régimes,
- à une coordination entre les trois régimes Cnav, MSA et RSI en matière de reconstitution de carrières, en ciblant les carrières complexes et en commençant par la génération des assurés poly-affiliés, nés en 1955.

LES OUTILS DE GESTION

La Cnav administre deux bases de données : le système national de gestion des identifiants (SNGI) et le système national de gestion des carrières (SNGC). L'objectif est de reporter dans le SNGC les données déclaratives les plus fiables possibles, afin d'éviter toute difficulté lors de la reconstitution de la carrière et du calcul de la retraite. Le SNGI est, pour sa part, le fichier de référence en matière d'état civil pour l'ensemble de la sphère sociale. Il permet à la Cnav :

- de garantir l'identification des assurés pour l'ensemble de la sphère sociale,
- de coordonner l'information liée à l'évolution de l'état civil,
- de garantir l'immatriculation des assurés nés hors métropole et dans les territoires d'outre-mer.

EN DIRECT DES RÉGIONS

UN COUP DE FIL AVANT DE PARTIR

À la fin de 2015, la Carsat Bretagne a lancé un service d'entretien information retraite téléphonique, spécialisé dans les carrières internationales. Ce nouveau dispositif vise plus particulièrement les personnes ayant un projet d'expatriation et leur conjoint. L'objectif est d'informer les intéressés sur l'impact éventuel de leur activité à l'étranger sur leur future retraite. Pour assurer ce nouveau service, cinq techniciens spécialisés en conventions internationales ont bénéficié d'une formation à la conduite de cet entretien téléphonique. Les rendez-vous sont fixés à la demande des assurés, via le 39 60.

En 2015, le SNGI gère 108,8 millions d'identités. Le fichier est alimenté par l'Insee, les caisses régionales, les organismes de protection sociale et d'autres institutions. Cette même année, 89,5 millions de demandes d'identification d'assurés – émanant à 65,5 % des organismes de la branche retraite et à 34,5 % des partenaires (dont le GIP Union Retraite) – ont été adressées à la Cnav. La gestion de l'identification des assurés nés à l'étranger ou dans les collectivités d'outre-mer est assurée par un service spécialisé – le Sandia – et confiée à la Cnav par délégation de l'Insee.

RNCPS (Répertoire national commun de la protection sociale)

- **70 863 705** assurés
- **213 286 528** rattachements

et en 2015

- **63 188 327** messages de mises à jour
- **29 274 749** consultations

SNGC (Système national de gestion des carrières)

162 340 511 reports en 2015 dont :

- **57 624 497** DADS
- **19 652 591** chèques services
- **50 272 551** périodes assimilées
- **34 790 872** autres

Pour sa part, le SNGC gère 75,2 millions de carrières et centralise toutes les données détaillées de la carrière des assurés : lignes de salaires, informations sur les périodes assimilées (maladie, chômage…) et signalements des autres régimes. Il suit les carrières dans la durée, quels que soient la période travaillée et le lieu de travail.

LES CHIFFRES DE LA CAMPAGNE DADS 2015 (SALAIRES 2014)

En 2015, l'Assurance retraite a traité 2,1 millions de DADS (déclarations annuelles de données sociales) provenant des entreprises et 42,3 millions de lignes de salaires. Par ailleurs, 99,69 % des DADS et 99,95 % des lignes de salaires sont télétransmises.

Au 28 février 2015, l'ensemble des Carsat et des CGSS ont atteint l'objectif de la COG avec un taux de lignes traitées de 98,61 % au 15 novembre 2015 (date de fermeture des services déclaratifs).

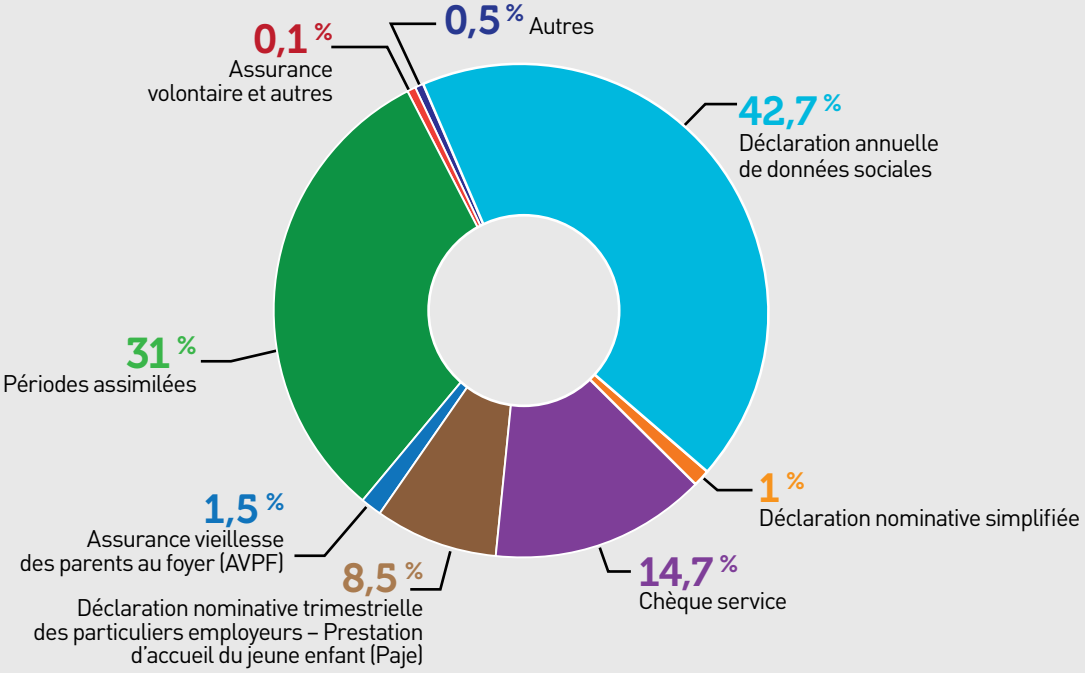
Ces résultats sont les meilleurs obtenus depuis toute l'histoire du système TDS (transfert des données sociales).

UN NIVEAU DE SATISFACTION TOUJOURS ÉLEVÉ

La stratégie d'écoute client s'est poursuivie en 2015 avec le renouvellement du baromètre de satisfaction. Près de 7 500 assurés ont été interviewés, en distinguant les nouveaux retraités, depuis six mois, et les actifs en cours de régularisation de carrière. Les taux de satisfaction sont respectivement de 90 % pour les retraités et de 75 % pour les actifs en cours de démarche.

Ces derniers se montrent plus exigeants en termes de suivi, un point qui devrait être amélioré par la mise en ligne du service « suivi de dossier ». La connaissance du site internet de l'Assurance retraite se renforce également chez 60 % des actifs et des retraités. Le recours aux services en ligne est aussi à la hausse : 87 % des actifs déclarent s'être rendus dans leur espace personnel proposant l'offre de service adaptée à leur profil contre 78 % pour les nouveaux retraités.

Ventilation des mises à jour de carrière par type de déclaration



LES AVANCÉES DU COMPTE PÉNIBILITÉ

L'année a été consacrée au déploiement du dispositif. Le système d'information pénibilité a été réparti en trois lots, dont la mise en production ira de janvier 2016 à janvier 2017. La conception et le développement du lot 1 ont occupé toute l'année 2015. Celui-ci comprend la réception du flux des DADS, le poste de travail dédié, l'utilisation de la majoration de la durée d'assurance pénibilité et l'espace personnel salarié.

En parallèle, le système d'information pénibilité dédié au pilotage a été développé, afin de stocker les données correspondantes et de produire les statistiques nécessaires au pilotage. Par ailleurs, les expressions de besoins du lot 2 ont été rédigées pour permettre son développement en 2016.

Enfin, l'offre de service portant sur la plateforme téléphonique et le site internet dédié, engagée en novembre 2014, s'est adaptée et enrichie des nouveautés réglementaires et des impacts métiers.

Sur ce dernier point, deux nouveaux métiers ont été définis au sein de la branche retraite. Celui de gestionnaire de compte consiste à traiter l'ensemble des demandes des bénéficiaires d'un compte prévention pénibilité : demandes d'information, demandes d'utilisation de points, qualité de service... Cette activité nationale, ainsi que la comptabilité des dépenses techniques, ont été déléguées à la Carsat Bretagne.

Pour sa part, le métier de conseiller-enquêteur consiste à contrôler l'effectivité ou l'ampleur de l'exposition aux facteurs de pénibilité et l'exhaustivité des données déclarées par l'employeur, à la suite d'une réclamation ou dans le cadre d'un contrôle spontané. Ces agents sont agréés et assermentés. La Cnav a élaboré un nouveau référentiel emploi, ainsi que l'ensemble des processus métiers. L'ingénierie de formation a également été adaptée durant cette année. Ce nouveau métier sera déployé, dès mars 2016, dans l'ensemble des Carsat et des CGSS.

Les échanges internationaux

Environ 10 % des actifs de l'Assurance retraite effectuent une partie de leur carrière à l'étranger. Et 10 % des retraités perçoivent une retraite hors de France. La branche retraite les conseille et les accompagne dans leurs démarches.

À cette fin, l'Assurance retraite entretient des relations bilatérales avec 68 pays. En 2015, elle a rencontré ses homologues allemands, coréens, espagnols, luxembourgeois, marocains et turcs. Pour la première fois, une rencontre avec les caisses d'Uruguay et du Chili a eu lieu à Bordeaux et une autre avec l'organisme israélien s'est tenue à Jérusalem.

En matière d'information, 1 800 assurés ont été conseillés lors de 68 journées internationales d'information retraite, organisées avec des partenaires étrangers, et 3 000 assurés ont été conseillés sur des salons internationaux.

La délégation indonésienne reçue, en 2015, par G. Rivière, président de la Cnav, V. Barret et A. Lindkvist Callesen de la direction des relations internationales.

En novembre, Pierre Mayeur, directeur de la Cnav, s'est rendu à Berlin pour une conférence sur le système de retraite français.

Ce déplacement a été l'occasion de lancer, avec la DRV Bund, une coopération numérique renforcée.

En termes réglementaires, la Cnav a étudié l'application de la future liquidation unique pour les dossiers internationaux. Elle a également analysé la garantie de versement pour ces dossiers. Elle a, par ailleurs, veillé à la bonne application des règles issues de la jurisprudence européenne.

Les échanges d'information sur les décès ont débuté en décembre entre la France et l'Allemagne. En 2016, des contacts seront pris avec l'Espagne, le Luxembourg, la Belgique et le Portugal, afin d'étendre le dispositif.

Pour le GIP Union Retraite, la Cnav a piloté un groupe de travail sur l'inscription des périodes étrangères dans le futur répertoire de gestion des carrières unique (RGCU). Elle a aussi participé aux travaux sur la mutualisation des attestations d'existence.

Sur le projet européen EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*), la Cnav a participé à des tests d'échanges, tout au long de l'année. La Commission européenne prévoit de livrer un système à la fin de 2016. Les États auront alors deux ans pour l'intégrer et cesser progressivement les échanges papier.

Enfin, la Cnav participe aux débats internationaux sur la retraite et la Sécurité sociale, à Bruxelles. En novembre 2015, elle a accueilli, à Paris, le Comité pension de l'Association internationale de sécurité sociale (AISS).

Le droit de savoir

Avancée majeure de la dernière décennie, le droit à l'information a profondément transformé l'offre de service de l'Assurance retraite. En ce domaine, l'année 2015 a été marquée par la mise en ligne du nouveau site www.lassuranceretraite.fr.

LE DROIT À L'INFORMATION RETRAITE EN 2015

Cette année, les générations concernées sont celles nées en 1965, 1970, 1975 et 1980 pour le relevé de situation individuelle et celles nées en 1955 et 1960 pour l'estimation indicative globale de retraite. Les envois des documents ont été réalisés de septembre à décembre.

Au total, 3 724 734 relevés ont été envoyés (dont 1 394 742 expédiés par le régime général), ainsi que 1 594 761 estimations (dont 538 249 expédiées par le régime général).

La diminution des estimations constatées en 2015 s'explique par le fait que, lors de la campagne précédente, trois générations ont été concernées au lieu de deux. La génération 1958, qui devait être traitée lors de la campagne 2013, l'a finalement été lors de la suivante, en 2014.

Pour la campagne 2015, la Cnav a envoyé les estimations de deux générations (1955 et 1960).

Par ailleurs, les entretiens information retraite se sont élevés à 72 500 et les demandes de relevé de situation en ligne à 1 886 846, soit 14,5 % d'augmentation par rapport à 2014.

LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES EN LIGNE

En 2015, l'espace personnel a beaucoup évolué et propose désormais une gamme de services plus riche et adaptée aux besoins des assurés.

L' espace a bénéficié d'un nouveau graphisme et d'une ergonomie repensée, avec création du dossier personnel en quelques clics. Il simplifie ainsi l'accès aux services sécurisés pour les assurés. Par ailleurs, les services en ligne ont ainsi été organisés par profils, afin que chacun accède instantanément à l'offre de service qui lui correspond.

LES *CHATS* DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

À l'occasion du 70e anniversaire de la Sécurité sociale, des *chats* grand public ont été organisés tout au long de l'année 2015. Le programme de ces *chats* a été conçu dans un esprit interrégimes et interbranches avec la participation de la Cnav, la CNAMTS, la Cnaf, la MSA, le RSI, l'Urssaf, l'Ucanss et l'EN3S (École nationale supérieure de sécurité sociale). À cinq reprises, des intervenants des différents organismes de l'institution se sont donc réunis pour répondre en direct aux questions concrètes des internautes. L'édition du 23 juin 2015, sur le thème de la retraite, a rencontré beaucoup de succès : 75 000 internautes connectés au cours de la semaine précédant le *chat* et près de 3 200 questions adressées.

Un service phare : le suivi de dossier

Sur leur espace personnel sécurisé, les assurés peuvent suivre l'évolution de leurs demandes et les différentes étapes du traitement. De l'accusé de réception à l'obtention du service attendu, cinq étapes sont ainsi matérialisées. Ce service a largement rencontré son public avec près de 500 000 utilisations mensuelles.

Nouveau simulateur de retraite : le conseil en un clic

Basé sur la carrière réelle, disponible dès 45 ans, le service « Estimer le montant de ma retraite tous régimes confondus » propose plusieurs simulations de carrières en un clic ! L'assuré a le choix entre cinq hypothèses de fin de carrière pour réaliser une estimation de ses retraites de base et complémentaires (« d'évolution très favorable » à « aucune acquisition de droit à la retraite »).

EN DIRECT DES RÉGIONS

UNE PLATEFORME DÉDIÉE POUR LE COMPTE PÉNIBILITÉ

Au sein de la branche retraite, la Carsat Centre-Ouest a été retenue pour accueillir la plateforme nationale de services sur le compte prévention pénibilité. Dans des délais très courts, la plateforme téléphonique a été installée au sein de la caisse, sur un espace de 200 m². Deux superviseurs et treize téléconseillers ont été recrutés et formés.
Dans le même temps, un numéro dédié – le 36 82 – a été créé. Cette mobilisation a permis d'ouvrir la plateforme à la date prévue. Celle-ci fonctionne désormais en régime de croisière.

UN NOUVEAU SITE INTERNET POUR L'ASSURANCE RETRAITE

Une nouvelle version de www.lassuranceretraite.fr a été mise en ligne le 16 juillet. Elle offre une navigation plus fluide, une adaptation aux supports mobiles, et propose notamment de nombreux contenus multimédia. Afin de promouvoir ce nouveau site et ses services en ligne, l'Assurance retraite a lancé des campagnes d'information incitant les actifs comme les retraités à se connecter et à découvrir ainsi ce nouveau portail.

Le développement des échanges dématérialisés

Afin de faciliter les échanges, l'Assurance retraite propose un service d'échanges de documents dématérialisés. Les assurés peuvent ainsi répondre aux demandes des techniciens et leur transmettre de manière dématérialisée des pièces justificatives ou tout autre document complétant leur dossier.

Plus de 1,4 million d'attestations fiscales téléchargées en 2015

Pour les retraités, l'attestation fiscale est à présent directement consultable dans l'espace personnel sécurisé. Elle permet à chacun de vérifier les montants déclarés en un clic et de télécharger le document.

PARLONS RETRAITE : UNE LETTRE D'INFORMATION À DESTINATION DES ASSURÉS

Afin d'informer de manière régulière ses assurés, l'Assurance retraite a créé deux lettres électroniques trimestrielles : l'une diffusée aux retraités, l'autre aux actifs de plus de 55 ans. Au programme : les actualités de la retraite, des informations sur les droits et démarches, une invitation à découvrir les nouveaux services en ligne, la mise en avant de vidéos et autres contenus multimédias…

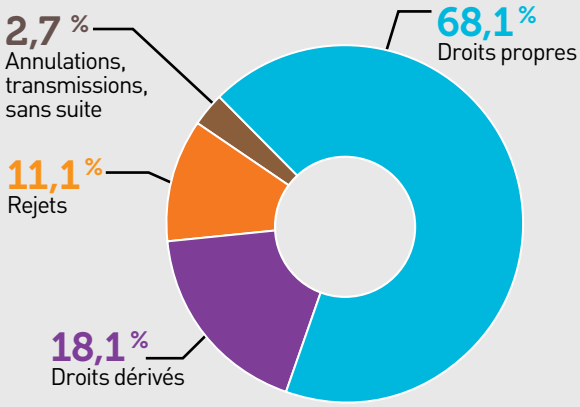
La retraite : du prélude au paiement

Avec 13,9 millions de versements chaque mois, l'Assurance retraite est garante du paiement des prestations à bon droit et à bonne date.

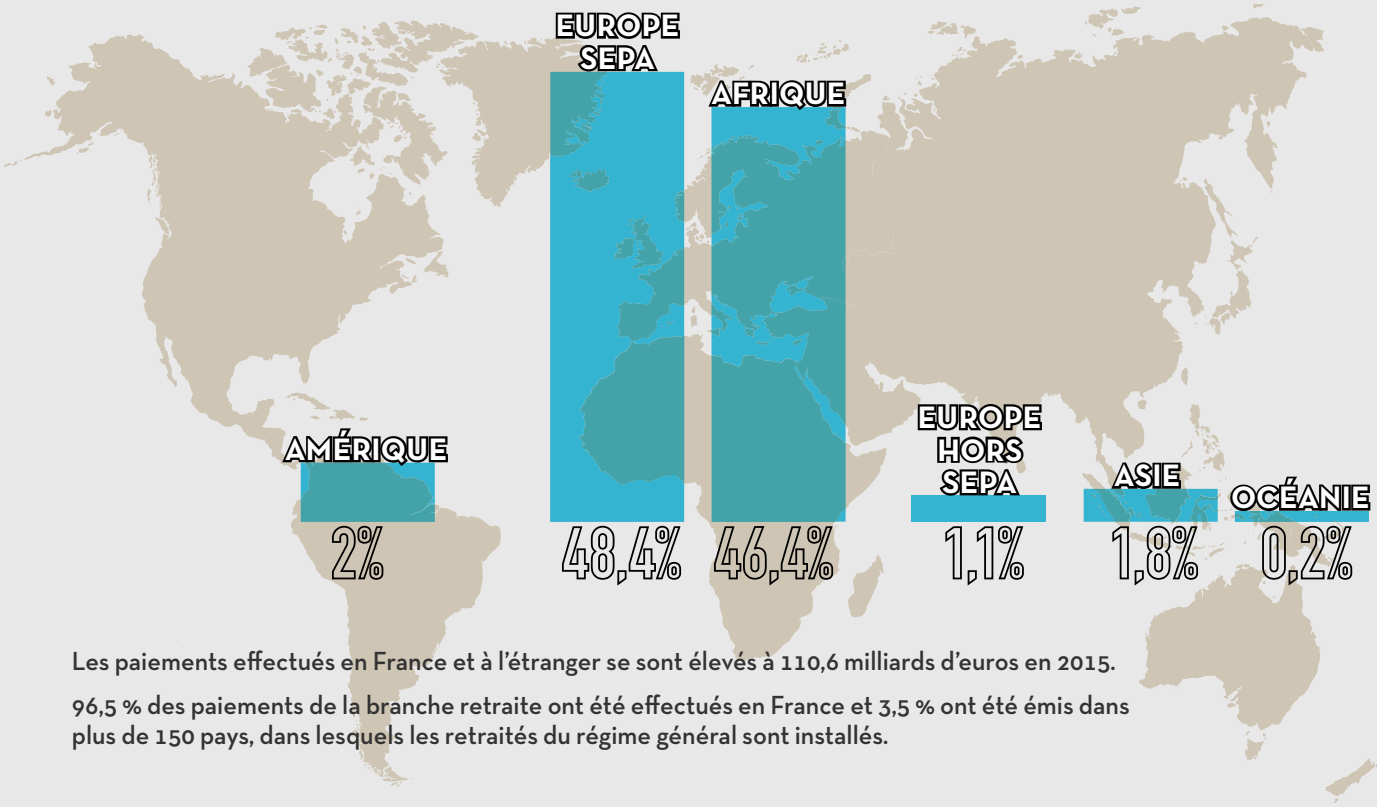
LA PRÉPARATION DE LA RETRAITE

Le relevé de carrière du régime général est communiqué à l'assuré à sa demande. Il peut aussi être consulté en ligne sur www.lassuranceretraite.fr. En 2015, 795 212 régularisations de carrière ont été réalisées. Selon les situations, les assurés peuvent ainsi compléter leur carrière. De même, ils peuvent effectuer des versements pour la retraite, afin de compléter des années ou de racheter des trimestres d'études supérieures. Au cours de l'année 2015, 2 808 versements pour la retraite ont été notifiés par le régime général.

Le traitement des premières demandes de retraite



Les paiements en France et à l'étranger



Les paiements effectués en France et à l'étranger se sont élevés à 110,6 milliards d'euros en 2015.

96,5 % des paiements de la branche retraite ont été effectués en France et 3,5 % ont été émis dans plus de 150 pays, dans lesquels les retraités du régime général sont installés.

LES PRESTATIONS ATTRIBUÉES EN 2015

La retraite est constituée d'avantages principaux de droit direct, contreparties des cotisations versées durant la vie active. D'autres peuvent s'y ajouter selon la situation personnelle et familiale du retraité : majoration de durée d'assurance pour enfants ou pour tierce personne, ou encore allocations de solidarité aux personnes âgées (Aspa) et supplémentaire d'invalidité (ASI).

Les retraites peuvent être personnelles ou de réversion. Pour les premières, le délai moyen entre l'ouverture du droit et l'attribution de la prestation (hors conventions internationales) s'élève à 18 jours.

Au cours de l'année 2015, les attributions se détaillent ainsi :

- **656 944**[1] retraites personnelles, soit 626 783 premiers droits[2] et 30 161 seconds droits[2], dont :
  - **26,1 %** sont des retraites anticipées pour carrière longue,
  - **47,5 %** concernent des polypensionnés,
  - **40,4 %** ouvrent droit[3] au minimum contributif,
- **174 432**[1] retraites de réversion, soit 65 583 premiers droits[2] et 108 849 seconds droits[2], dont 3 253 attribuées avant 55 ans,
- **4 508** allocations de veuvage,
- **40 420** allocations de solidarité aux personnes âgées et 751 allocations supplémentaires d'invalidité.

LES PRESTATIONS SERVIES AU 31 DÉCEMBRE 2015

Au 31 décembre, les prestations de l'Assurance retraite représentent :

- **13,9** millions de retraites versées chaque mois par l'Assurance retraite, dont 94,1 % de retraites personnelles.

(1) Attribution d'une retraite de droit direct ou de droit dérivé en premier ou deuxième droit au cours de l'année, quel que soit le point de départ de la retraite.

(2) Un premier droit concerne un assuré entrant la première fois au régime général par le biais d'une attribution de droit direct ou de droit dérivé. On attribue un deuxième droit quand un assuré est déjà bénéficiaire d'une retraite du régime général (premier droit).

(3) Minimum contributif servi ou non en application des règles du minimum contributif tous régimes.

EN DIRECT DES RÉGIONS

FEMMES ET RETRAITE

La Carsat Auvergne a participé à la réalisation du guide pratique « Les femmes et la retraite ». Lancée par le Centre d'information sur les droits des femmes et des familles du Puy-de-Dôme (CIDFF 63), cette initiative a aussi réuni la MSA, le RSI, l'Agirc-Arrco, la déléguée départementale aux droits des femmes et diverses associations. Elle a bénéficié du soutien du département et de la mairie de Clermont-Ferrand. Tenant compte de la situation particulière des femmes vis-à-vis de la retraite, le guide explique comment se constituent les droits à la retraite, vers quels interlocuteurs se tourner et comment bien vivre sa retraite. Tiré à 5 000 exemplaires, il a reçu un excellent accueil et est régulièrement demandé dans les points d'accueil de la Carsat.

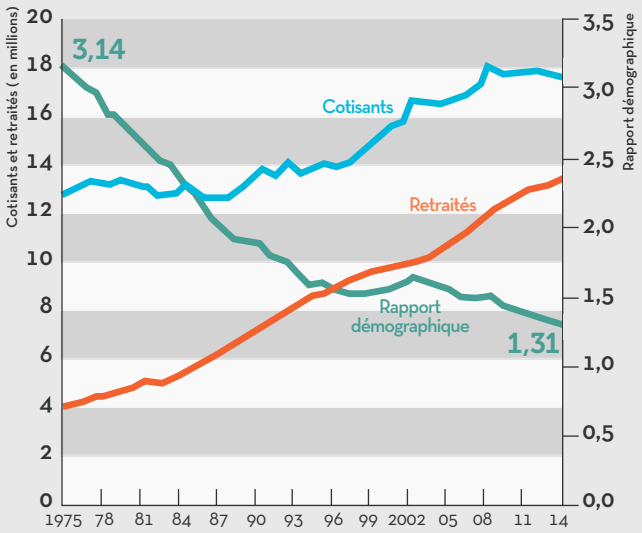
LES RETRAITÉS DU RÉGIME GÉNÉRAL

La proportion des retraités de plus de soixante ans, bénéficiant d'un droit personnel au régime général, est l'équivalent de 78,7 % de la population au même âge*. Au total, ils représentent 20,8 % de la population française, dont 49,7 % de femmes*.

Le rapport démographique du régime général – autrement dit, le ratio entre les retraités et les cotisants – se dégrade depuis plusieurs années, en raison de l'arrivée à la retraite de la génération du baby-boom et de l'allongement de la durée de vie.
Il est aujourd'hui de 1,31 cotisant pour un retraité (au 1er juillet 2014).

*Données France (métropole et DOM) au 31/12/2015.
Les retraités comprennent ceux résidant à l'étranger.

Évolution du nombre de cotisants* et de retraités** du régime général –
Rapport démographique (métropole, en millions)



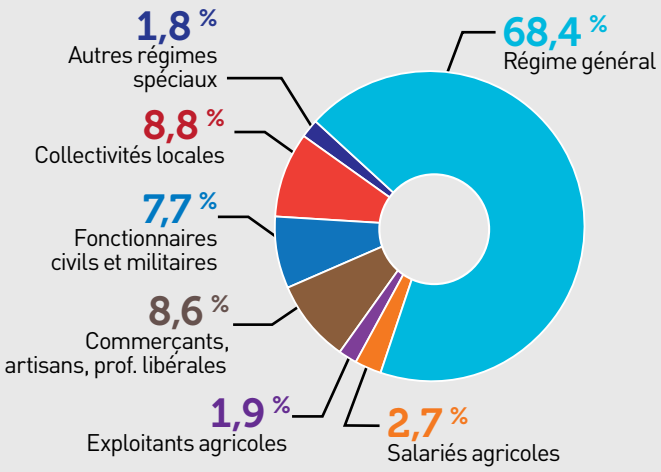
* Cotisants actifs occupés – chômeurs exclus (en millions).
** Retraités : Ensemble des retraités (droits directs et dérivés payés par les 16 caisses de métropole (en millions).

Sources : Commission de compensation pour les cotisants ; Cnav / SNSP (Système national statistique prestataire pour les retraités).

LE TRAITEMENT DES CONTESTATIONS

Les commissions de recours amiable (CRA) – constituées au sein des conseils d'administration de la Cnav, des Carsat et des CGSS – statuent sur les contestations des assurés. En 2015, 11 468 recours en droit ont été soumis à ces commissions, qui ont confirmé à 79,7 % les décisions des services. Par ailleurs, 4 557 litiges ont été portés devant les tribunaux des affaires de sécurité sociale et 83,8 % des jugements rendus en 2014 ont validé la position des caisses. Enfin, 807 recours ont été introduits en cour d'appel et 83,27 % des arrêts rendus l'an dernier ont confirmé la position des caisses.

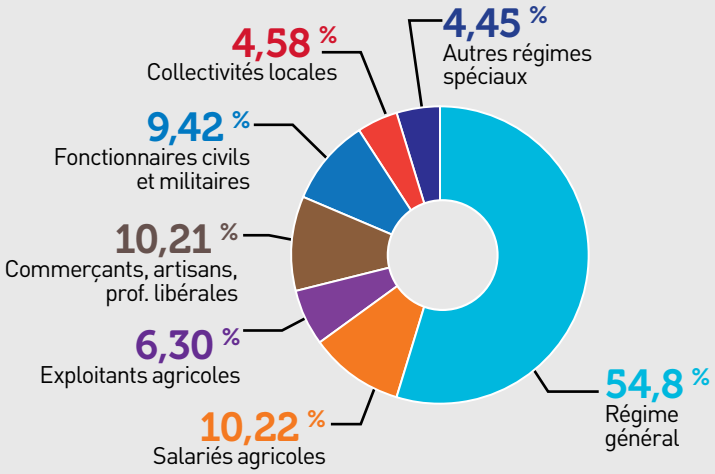
Les cotisants dans les principaux régimes



Total des cotisants (métropole) : **25,6 millions**

Source : Cotisants actifs occupés – Commission de compensation du 24 novembre 2015.

Les retraites de base servies dans les principaux régimes



Nombre total de retraites servies (droits directs et dérivés, métropole) : **24,4 millions**

Note : une personne peut percevoir des retraites de différents régimes de base.

Source : Direction de la Sécurité sociale pour la Commission de compensation du 24 novembre 2015.

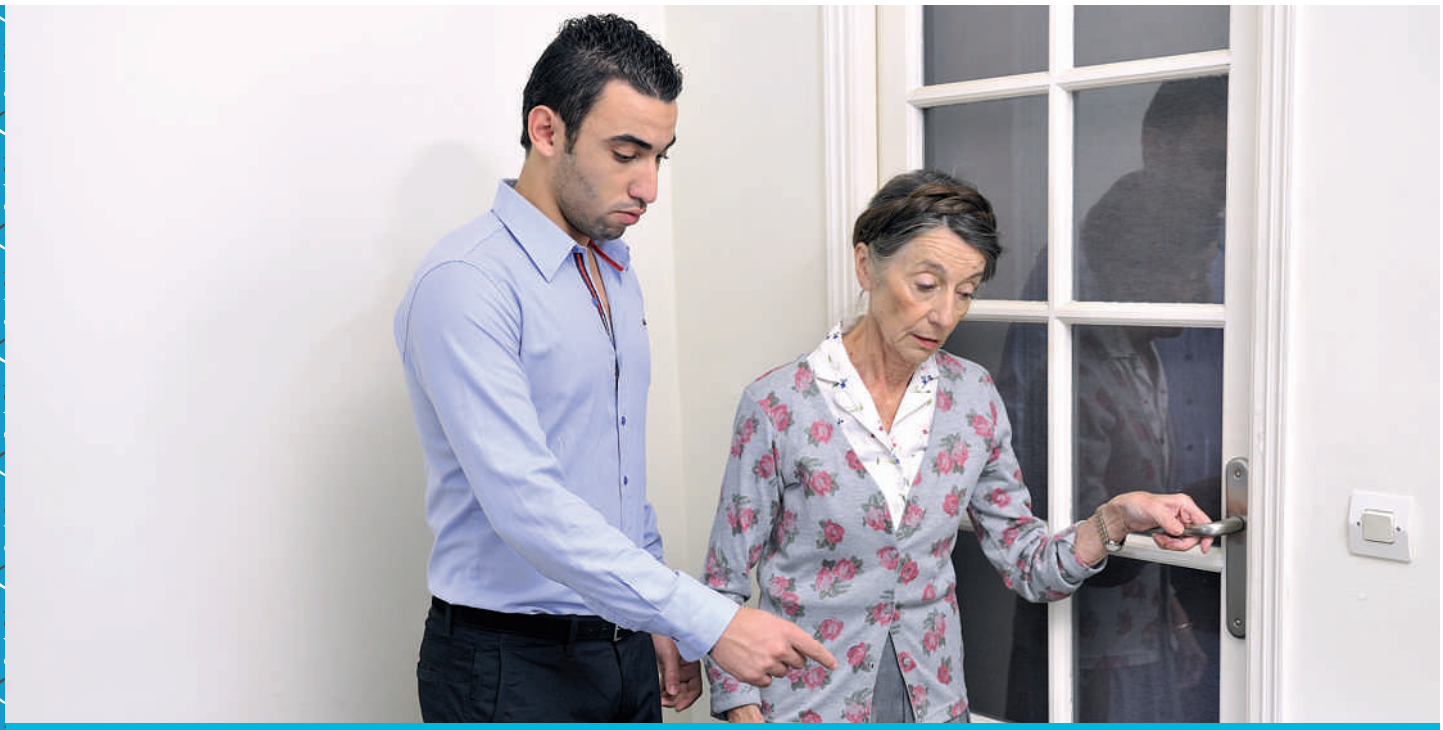
Le médiateur de l'Assurance retraite

Le volume de demandes adressées au médiateur, qui progressait depuis le lancement du dispositif en 2012, s'est stabilisé en 2015, avec 2 863 dossiers enregistrés.

L'année a été marquée par le doublement du nombre d'interventions du médiateur après une décision des commissions de recours amiable des caisses régionales. Ainsi, 501 courriers d'explication des droits ont été adressés aux assurés pour les éclairer sur leurs droits, leur indiquer les raisons de la décision de la CRA et en confirmer le bien-fondé. Par ailleurs, les dialogues d'experts et les recommandations adressées aux directeurs des caisses régionales ont permis, grâce à une réflexion partagée, de rechercher une solution appropriée aux situations rencontrées par certains assurés. Ces actions ont donné lieu à cinquante interventions du médiateur.

En vue d'approfondir les réponses aux besoins et aux attentes des assurés, des comités interrégionaux de la médiation ont été institués, afin de permettre des interactions entre les projets régionaux et de faciliter les rencontres avec les partenaires institutionnels : Mission nationale de contrôle (MNC), Défenseur des droits, régime général, MSA, RSI, autres régimes de retraite, Pôle emploi…

Dans ce contexte, le nouveau partenariat avec le Défenseur des droits permettra de mieux définir et renforcer les objectifs et les programmes d'action dans différents domaines : résolution partagée de situations difficiles, réflexions communes en matière de simplification administrative et d'accès aux droits, animation des réseaux au niveau régional…



PRÉVENIR

ACTION SOCIALE : PRIORITÉ AU BIEN-VIEILLIR

Afin d'accompagner les retraités à tout âge, l'Assurance retraite propose des services de prévention centrés sur la préservation de l'autonomie, dans le cadre d'une approche interrégimes et interbranches, renforcée chaque année.

Ces services proposent des réponses globales couvrant les différents aspects du bien-vieillir :

- la prévention relative aux comportements et aux modes de vie,
- la lutte contre l'isolement, la solitude et la précarité,
- la prévention relative au cadre de vie, en particulier le logement.

Les Carsat organisent ces offres de prévention sur trois champs d'intervention :

- les informations et les conseils pour bien vivre sa retraite,
- les programmes d'actions collectives pour bien vieillir (prévention des chutes, nutrition, mémoire…),
- les actions individuelles d'accompagnement des retraités les plus fragiles, tout au long de leur retraite, notamment lorsque survient un risque de perte d'autonomie (hospitalisation, perte d'un proche).

L'Assurance retraite travaille avec les autres régimes (MSA, RSI, Agirc-Arrco) et de nombreux partenaires (Inpes – devenu l'Agence nationale de santé publique en 2016 –, Anah, Unccas, secteur de l'aide à domicile, Agence Nationale pour les Chèques-Vacances…), afin d'organiser des réponses globales et coordonnées.

À côté de ces trois champs, elle apporte aussi un soutien financier, sous forme de subventions et/ou de prêts, aux acteurs concourant, sur les territoires, à la préservation de l'autonomie.

LES CHIFFRES CLÉS 2015

225 940 bénéficiaires d'une évaluation

310 120 bénéficiaires d'une aide individuelle au maintien à domicile, dont :

- **204 305** bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé
- **13 137** bénéficiaires d'une aide à l'habitat
- **23 495** bénéficiaires d'un kit prévention
- **53 840** bénéficiaires d'une aide au retour à domicile après hospitalisation
- **3 390** bénéficiaires d'une aide aux situations de rupture

Création ou rénovation de lieux de vie collectifs :

- **167** projets financés par des prêts sans intérêt (80,5 millions d'euros)
- **322** projets aidés par des subventions (26,2 millions d'euros).

243 500 bénéficiaires d'actions collectives

Loi Vieillissement : une reconnaissance pour la branche retraite

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement traduit l'ambition d'une adaptation globale de la société au vieillissement, mobilisant l'ensemble des politiques publiques. Elle reconnaît le rôle important joué en la matière par l'Assurance retraite et conforte l'approche en interrégime et en interbranche. La loi place la prévention de la perte d'autonomie au cœur de la politique de l'âge, au travers notamment des actions suivantes, impliquant l'Assurance retraite :

- la création, dans chaque département, d'une conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie – dont les régimes de retraite –, avec l'objectif de développer un programme coordonné de prévention pour toutes les personnes de 65 ans et plus,
- la signature d'une convention pluriannuelle entre l'État, la Cnav, la MSA, le RSI et la CNRACL, fixant les principes et les objectifs d'une politique coordonnée d'action sociale,
- la création des résidences autonomie, qui remplacent les logements-foyers auront une mission de prévention de la perte d'autonomie de leurs résidents. Elles seront ouvertes sur l'extérieur avec la possibilité pour des personnes âgées non résidentes de bénéficier des actions de prévention mises en place.

ÉCHANGER POUR MIEUX PRÉVENIR

Le 12 mars 2015, la Cnav, la MSA et le RSI ont organisé à Lyon, en liaison avec la Carsat Rhône-Alpes, une journée nationale interrégimes. Intitulée « Adaptation de la société au vieillissement : les caisses de retraite s'engagent », elle était consacrée à la politique de prévention des caisses de retraite et à son articulation avec la loi d'adaptation de la société au vieillissement. Elle a réuni plus de 500 participants : administrateurs, experts en matière de vieillissement, collaborateurs de l'Assurance retraite, de la MSA et du RSI intervenant dans le champ de la prévention de la perte d'autonomie… Cette manifestation a traité du repérage et de l'accompagnement des publics fragilisés, de l'adaptation des politiques publiques et du changement de regard sur le vieillissement. Ces temps d'échanges ont été suivis de la représentation de la pièce de théâtre interrégimes « Vieillir, c'est vivre ! », qui promeut la culture de la prévention et contribue à changer le regard sur l'avancée en âge.

La poursuite de l'interrégime

En 2015, la Cnav a continué de renforcer la dynamique inter-régimes engagée ces dernières années. La caisse nationale et ses partenaires (MSA et RSI) ont signé, le 10 juillet, une convention de partenariat avec l'Agence nationale de l'habitat. Elle prévoit de mener des actions conjointes, dans une logique commune autour de la sensibilisation aux questions de l'habitat, et de développer l'adaptation des logements individuels au vieillissement.

L'année a également été marquée par le déploiement d'un support d'évaluation commun à l'ensemble des régimes, intégrant la grille Fragire de mesure de la fragilité des demandeurs et prévoyant des éléments d'identification des risques d'accidents domestiques pour le retraité et ses aidants.

Enfin, l'interrégime s'est élargi avec l'intégration de la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL). Lors de sa session du 17 décembre 2015, le conseil d'administration de la CNRACL a validé son entrée dans le dispositif d'action sociale interrégimes, aux côtés de la Cnav, de la MSA et du RSI.

Images extraites de la représentation de la pièce de théâtre « Vieillir, c'est vivre ! ».

« VIEILLIR, C'EST VIVRE ! »

L'Assurance retraite, la MSA et le RSI ont organisé, à la fin de 2014, une tournée nationale de la pièce de théâtre « Vieillir, c'est vivre ! », qui démonte les idées préconçues sur la vieillesse. Ce spectacle musical et burlesque – et gratuit – a été conçu en région Aquitaine à l'initiative de l'interrégime, en collaboration avec la compagnie « Cinquième Saison Production ». Il est couplé avec l'intervention d'un conférencier pour expliquer les enjeux et faire réagir le public. En 2015, onze représentations, devant 5 000 retraités, ont déjà eu lieu dans huit régions différentes.

Les chantiers de la prévention

LE RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION SUR LE BIEN-VIEILLIR

Les régimes Cnav, MSA et RSI ont mis en ligne, dans le cadre de leur convention avec l'Inpes, un nouveau site de prévention destiné aux retraités et aux professionnels du bien-vieillir : www.pourbienvieillir.fr.

Ce site internet concrétise le premier engagement de l'offre commune interrégimes : informer et conseiller les retraités pour les aider à bien vivre leur retraite et à adopter les comportements favorables à la préservation de leur autonomie. Les internautes y trouveront des conseils sous forme de textes, de brochures à télécharger, de vidéos, mais aussi sous des formes plus ludiques : tests, quiz, systèmes de mesure pour comprendre leurs potentiels, analyser leurs habitudes de vie et évaluer leur motivation.

Les professionnels du bien-vieillir disposeront d'un espace en accès libre, regroupant des supports d'information, des outils de formation et des méthodes d'évaluation d'actions collectives à destination des personnes âgées.

LE RENFORCEMENT DE LA PROFESSIONNALISATION SUR LA PRÉVENTION

L'année 2015 a vu la mise en place de la formation « bien-vieillir », destinée aux professionnels des régimes de retraite et, plus spécifiquement, aux conseillers retraite, techniciens de l'action sociale, évaluateurs et animateurs d'ateliers.

LE FACTEUR AU SERVICE DE LA PRÉVENTION

Laurence Rossignol, secrétaire d'État chargée de la Famille, des personnes âgées et de l'autonomie, lance le 8 juin 2015 le partenariat entre l'Assurance retraite et La Poste.

En 2015, la Cnav et les Carsat ont expérimenté un nouveau dispositif de veille et d'accompagnement avec le concours de La Poste. Ce dispositif – déployé auprès de 60 000 retraités dans quatre départements (Côte d'Or, Indre, Haute-Marne et Savoie) – s'appuie sur la visite du facteur au domicile des retraités identifiés par la Carsat concernée, qui n'avaient jusqu'alors jamais eu accès à des aides de leur caisse de retraite. À partir de quelques questions posées par les facteurs, d'une pré-évaluation et après analyse, par la caisse, des réponses des retraités, des actions adaptées à leur situation leur seront proposées.

DES CLÉS POUR UN LOGEMENT ADAPTÉ

En décembre 2014, la Carsat Rhône-Alpes, l'Opac du Rhône et le groupe Apicil ont signé une convention de partenariat, afin d'agir dans le cadre d'actions coordonnées en faveur des retraités dans le domaine de l'action sociale et de la prévention des effets du vieillissement. La Carsat et l'Opac du Rhône ont décidé d'expérimenter l'insertion, dans l'enquête d'occupation sociale 2015, d'un volet « vieillissement », comportant quelques questions sur l'habitat, afin de repérer les locataires âgés fragiles. La Carsat pourra alors proposer un entretien avec un évaluateur ou, directement, des travaux d'adaptation du logement, cofinancés en partie par la caisse et le bailleur.
La Carsat Rhône-Alpes a généralisé cette pratique à ses partenaires bailleurs sociaux et d'autres Carsat ont repris ce mode de fonctionnement.

La formation a été expérimentée en quatre modules correspondant chacun à un métier. Ils garantissent que les professionnels des différents régimes abordent le bien-vieillir dans une approche globale de la santé, prenant en compte les interactions de la personne retraitée avec son environnement socio-géographique, et dans une dimension positive mettant en valeur les éléments protecteurs de la santé.

Les lieux de vie collectifs et l'habitat

LE PLAN D'AIDE À L'INVESTISSEMENT DES LOGEMENTS-FOYERS

En complément de son action en direction des logements intermédiaires, la Cnav a renouvelé, en 2015, son plan d'aide à l'investissement de 10 millions d'euros pour les logements-foyers, en partenariat avec la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie). Dans ce cadre, 49 dossiers, correspondant à 2 970 logements individuels, ont été sélectionnés.

LES FOYERS DE TRAVAILLEURS MIGRANTS

Dans le cadre des travaux engagés avec la Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées, l'Assurance retraite a réalisé un diagnostic des besoins en rénovation des foyers de travailleurs migrants.

En 2015, les Carsat recensaient 248 foyers nécessitant des travaux de rénovation. Sur l'ensemble des structures recensées, 53 ont une part de personnes âgées supérieure ou égale à 50 % et 179 une part supérieure ou égale à 20 %.

Le renforcement des synergies Cnav-CNAMTS

La préservation de l'autonomie des personnes âgées constitue un enjeu majeur des branches maladie et retraite de la Sécurité sociale. Elle implique une étroite coordination de leurs actions respectives afin de déployer les offres de service les plus adaptées à chaque moment du parcours des retraités en risque de fragilité.

L'année a été marquée par la montée en charge du Plan proximité autonomie pour l'avancée en âge (2P3A), à travers l'expérimentation de guichets concertés, le développement de forums de proximité et la consolidation des capacités de cartographie des observatoires des situations de fragilité facilitant le repérage, l'orientation et l'information des assurés les plus fragiles dans leurs démarches d'accès aux droits et aux soins.

GÉRER

UNE ENTREPRISE ÉCONOMIQUEMENT EFFICIENTE

En 2015, l'Assurance retraite a encore amélioré sa performance, en diminuant ses dépenses de fonctionnement et d'investissement de 12 %, contribuant ainsi à l'effort national de réduction des déficits.

La recherche de l'efficacité

L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE GESTION

Dans un contexte de réduction des déficits publics, la branche retraite respecte ses engagements COG, tout en maîtrisant l'évolution de sa masse salariale et en respectant ses objectifs de réduction des effectifs.

DES CENTRES DE SERVICES PARTAGÉS POUR MUTUALISER LES MARCHÉS

Ce projet poursuit la démarche de modernisation et de rationalisation des achats des organismes de la branche retraite, par la création de structures prenant en charge des segments d'achats à haut niveau d'expertise ou générant un volume significatif d'actes de gestion. L'année 2015 a permis de construire le modèle organisationnel de chaque centre de services partagés (CSP) et de définir le cadre de travail pour le lancement des premiers d'entre eux.

Les premières missions du nouveau **CSP Assurances**, au sein de la Carsat Centre - Val de Loire, portent sur la maîtrise économique des sinistres, s'appuyant sur une politique de maîtrise des risques (prévention, sensibilisation, responsabilisation...), ainsi que sur la gestion centralisée des dossiers de sinistres.

Le **CSP Voyages professionnels** a achevé le déploiement, dans les organismes de la branche retraite, de portails de réservations pratiques et économiques, performants pour les transports ferroviaires, aériens et l'hébergement. Le service est amélioré, de même que le pilotage de la politique des voyages professionnels. Cette offre répond aux dispositions du protocole d'accord de juillet 2015 sur les déplacements professionnels qui édicte le principe d'une prise en charge des dépenses d'hôtellerie et de déplacement par l'employeur, sans avance de frais du salarié.

LES MISSIONS RÉSEAUX DÉLÉGUÉS

Certaines activités de production retraite présentent un faible volume et/ou requièrent une expertise poussée. Pour gagner en efficience et améliorer sa performance globale, la Cnav a donc identifié cinq activités, jusqu'alors traitées par chaque Carsat, qui seront désormais prises en charge par un ou deux organismes. Il s'agit en l'occurrence des contrôles selon la procédure de sondage des dossiers validés, des annulations de cotisations et des rétablissements dans les droits, des rachats de cotisations et des versements pour la retraite, de la liquidation de l'allocation veuvage, ainsi que des ouvertures des droits aux soins de santé.

EN DIRECT DES RÉGIONS

MISSIONS RÉSEAUX DÉLÉGUÉES : C'EST PARTI !

Dans le cadre des missions réseaux déléguées, la Carsat Centre-Val de Loire a été retenue, avec la Carsat Alsace-Moselle, pour le sondage des dossiers validés. Cette centralisation d'une tâche très technique permettra d'homogénéiser les pratiques et de fiabiliser la mesure de la qualité financière des dossiers produits. Cette approche offre l'avantage de gagner en expertise et en efficacité. Elle est aussi une reconnaissance du savoir-faire des Carsat participantes et est donc bien accueillie au sein des caisses. Les autres missions concernées par ces délégations portent sur les rachats de cotisations et les versements pour la retraite, les annulations et les rétablissements, les dossiers veuvage et les attestations de droits aux soins de santé.

FONDS DE FINANCEMENT DES DROITS ET PÉNIBILITÉ

Dans le cadre du compte personnel de prévention de la pénibilité, la Cnav tient la comptabilité du fonds de financement créé par la loi du 20 janvier 2014. Les travaux menés en partenariat avec les caisses du réseau ont permis de définir les schémas comptables, ainsi que les conditions techniques de déploiement de la comptabilité du fonds.

LE DÉVELOPPEMENT DES MISSIONS DÉLÉGUÉES

La mutualisation de la mesure de la qualité financière des dossiers produits par la branche retraite renforce l'opposabilité de la mesure, mais fait aussi de cette dernière un véritable outil d'analyse et de valeur ajoutée pour renforcer la qualité. La procédure de sondage des dossiers validés a été confiée aux Carsat Alsace-Moselle et Centre-Val de Loire (voir encadré). Après les étapes de formation et d'information, dix organismes ont été intégrés au cours de cet exercice et les dix autres le seront au cours du premier semestre 2016.

RÉALISATION DES CLÔTURES MENSUELLES ET ANNUELLES

La direction financière et comptable nationale assure la production mensuelle, des comptes combinés de la branche retraite, et établit les comptes annuels de l'Assurance retraite et des régimes intégrés ou adossés.

L'arrêté ministériel du 24 décembre 2014 fixe le calendrier de production des comptes mensuels et annuels. Sa mise en œuvre suppose une articulation forte avec les caisses du réseau, afin de disposer des informations comptables et financières. L'arrêté prévoit aussi la réalisation d'une note d'analyse mensuelle pour apprécier l'évolution des charges et produits et la situation financière de la branche retraite par rapport aux prévisions de la commission des comptes de la sécurité sociale.

LES COMPTES 2015 CERTIFIÉS

Le 27 juin 2016, la Cour des comptes a certifié les comptes 2015 de la branche retraite et de la Cnav, sous quatre réserves comme en 2014. La Cour considère que « la mise en place en 2015 d'une comptabilité auxiliaire a permis de mieux justifier les charges de prestations légales » et que « le niveau de risque financier résiduel sur les nouvelles attributions de pension s'améliore légèrement ». La Cnav continue à s'inscrire, avec la Cour des comptes, dans une trajectoire de levée des réserves et de progression sur tous les axes de performance.

Ressources humaines : accompagner le changement

La fonction ressources humaines (RH) adapte son offre de service et son organisation pour accompagner la transformation de la branche retraite. Les grandes lignes de cet alignement stratégique sont retracées dans le schéma directeur des ressources humaines (SDRH) 2015-2018.

Ce document de référence définit les engagements autour de trois axes majeurs. Le premier concerne l'accompagnement des transformations de la branche retraite et, notamment, les apports de la fonction RH aux directions métiers : comment collaborer pour mieux contribuer à la réussite des projets ? Comment intégrer la dimension RH dans les projets ? La seconde partie est centrée sur l'accompagnement des salariés dans leur évolution professionnelle, avec une attention particulière au rôle des managers. La dernière partie traite de l'organisation de la fonction RH, afin de déployer les outils qui répondront à ces objectifs de performance.

UN ACCOMPAGNEMENT GLOBAL ET COLLECTIF DU CHANGEMENT

La Cnav a défini et engagé une démarche globale d'accompagnement du changement :

- Élaboration d'un « guide de référence pour l'accompagnement RH des projets ». Ce guide permet à tous les pilotes de projets de situer, à chaque étape, les apports et les attendus portés par la fonction RH. Il précise aussi le partage des rôles et des responsabilités entre les intervenants RH et les pilotes de projets.
- Déploiement d'un dispositif d'analyse des impacts RH, pour les projets d'envergure nationaux ou locaux. Basé sur un co-pilotage RH/métier et sur une implication des acteurs concernés (notamment des managers et des agents de terrain), il contribue à l'identification exhaustive des impacts RH.

Réunion du comité des ressources humaines de la branche retraite.

Il a été déployé sur plus d'une quarantaine de projets, depuis sa conception.

- Enrichissement du dialogue social :

  > en structurant les informations données aux instances représentatives du personnel sur les projets nationaux. Six kits d'information, élaborés en cohérence avec les orientations stratégiques nationales, ont été diffusés à cet effet en 2015,

  > en assurant un lien étroit et cohérent entre les analyses des enjeux de terrain, partagés notamment avec les DRH, et les informations diffusées aux partenaires sociaux nationaux.

L'ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

La Cnav a élaboré les outils socles d'une démarche de GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences). Une cartographie (fiches emplois, schémas des passerelles...) des aires de mobilité des métiers du processus retraite a ainsi été élaborée en collaboration avec les Carsat. Celles-ci doivent désormais s'approprier ces outils et les adapter à leur organisation.

En matière de prévention tertiaire des risques psychosociaux (RPS), la Cnav a déployé une offre de service d'écoute psychologique dans le cadre du dispositif interbranches, destinée aux salariés en situation de mal-être. Il est également prévu la possibilité de cellules de crise. En 2015, ce premier niveau de prise en charge externe a offert une écoute psychologique à 160 salariés. Il sera complété, en 2016, par un dispositif de prise en charge interne et interdisciplinaire des situations de mal-être au travail, ainsi que par un système de gestion des incivilités.

L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FONCTION RH

La Cnav a élaboré un second plan Santé, sécurité et conditions de travail (PSSCT) 2015-2017. Il embrasse plusieurs dimensions de la responsabilité managériale, du sens du travail à la prévention des risques, en passant par l'amélioration des conditions de travail, l'accompagnement du changement ou l'amélioration des pratiques managériales.

Le PSSCT de la branche retraite est à présent décliné en plans d'organismes. Ceux-ci ont fait l'objet d'accords négociés dans huit caisses et de plans d'action dans cinq caisses. Trois caisses sont encore en phase d'installation de leur PSSCT.

EN DIRECT DES RÉGIONS

LES CORDONNIERS NE SONT PAS LES PLUS MAL CHAUSSÉS...

Pour l'Assurance retraite, la moindre des choses est d'assurer la préparation de ses propres salariés à la retraite ! La caisse générale de Sécurité sociale (CGSS) de Guyane a ainsi organisé une réunion interne d'information sur la retraite. Une trentaine de salariés, à partir de 45 ans, y ont participé. Animée par un technicien conseil de la caisse, cette réunion accueillait également des représentants de l'Institution guyanaise de retraite complémentaire (IGRC) et de l'AG2R. L'occasion de poser toutes les questions sur les enjeux et la bonne préparation de la retraite, mais aussi de présenter les outils d'information disponibles.

Axe innovant de la COG 2014/2017 le poids de la RSE et, plus particulièrement celui de la performance sociale en tant que contribution à la performance globale de la branche retraite, est nettement valorisé : les indicateurs RSE représentent 15 % de la COG, contre 7,5 % dans la COG précédente. Parmi eux, l'indicateur de performance sociale, construit sur un format composite mesurant le climat et le dialogue social, les conditions de travail et l'égalité des chances.

La lutte contre la fraude

Le plan national de prévention et de lutte contre la fraude interne de la branche retraite a été diffusé le 6 août 2015 à l'ensemble des directeurs et agents comptables du réseau. Il décline trois catégories d'actions :

- les actions préventives, relevant des dispositifs de contrôle interne, de formation et de procédures spécifiques concernant le personnel,
- les actions dissuasives, concernant essentiellement les actions de communication sur les dispositifs de contrôle et de prévention, ainsi que sur les sanctions encourues,

- les actions de détection ciblées, faisant suite à une analyse des risques provenant de différentes sources.

Ce plan crée également un réseau de correspondants fraude interne, chargés d'élaborer les outils du programme de travail arrêté par les membres de la cellule nationale fraude. Ces correspondants fraude interne ont été nommés conjointement par le directeur et l'agent comptable de chaque caisse.

Par ailleurs, quatre groupes de travail ont été constitués afin de répondre à la feuille de route fixée par la cellule fraude pour 2016 :

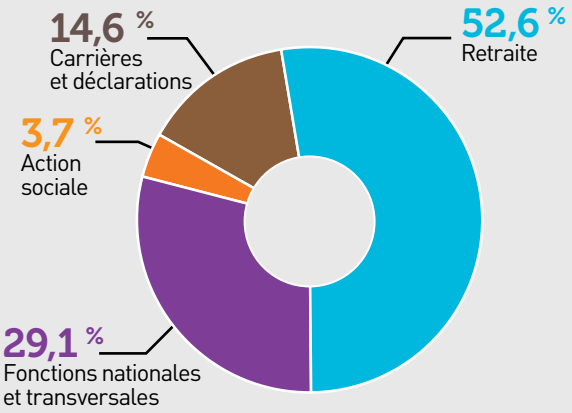
- définition d'une base documentaire et d'échange,
- rédaction d'une instruction réseau Cnav (IRC) sur, la politique de lutte contre la fraude de la branche retraite à l'égard de son personnel,
- rédaction d'une IRC sur le risque de collusion entre un instructeur et un contrôleur,
- rédaction d'une IRC sur le risque de fraude lié à l'exploitation des données du répertoire national des entreprises (RNE) et du référentiel national des individus (RNI).

Après validation, ces livrables seront diffusés à l'ensemble du réseau au cours du premier semestre 2016.

Ce travail interne ne concerne qu'une partie des dispositifs de lutte contre la fraude. L'essentiel de l'activité en la matière est en effet centré sur la lutte contre la fraude des assurés.

Répartition du personnel de la branche retraite

- **12 965** salariés (y compris CGSS)
- **45,01 ans** d'âge moyen
- **76,1 %** de femmes
- **16,2 %** de salariés à temps réduit



GOUVERNER

LE CADRE DE GESTION DE LA BRANCHE RETRAITE

Établissement public administratif national, la Cnav assure l'animation et la coordination des actions de la branche retraite, ainsi que la gestion directe de la retraite en Île-de-France. La branche retraite comprend les Carsat, les caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les DOM et la caisse de sécurité sociale à Mayotte (CSS).

La Cnav compte deux niveaux de gouvernance. D'une part, le conseil d'administration – composé de représentants des assurés sociaux et des employeurs, ainsi que de personnes qualifiées, désignées par l'État – a une mission d'orientation et de contrôle de l'établissement public et de la branche retraite, ainsi qu'un rôle de proposition et de suivi de la politique générale de l'Assurance retraite. D'autre part, le directeur de la Cnav, nommé en conseil des ministres, assure le fonctionnement de l'organisme national et le pilotage opérationnel de la branche retraite.

Le conseil d'administration de la Cnav

Assemblée délibérante, le conseil d'administration fixe – par ses délibérations, ses avis ou ses propositions – les orientations de l'Assurance retraite et participe à la définition de sa politique.

Son président signe, pour le compte de la Cnav et conjointement avec le directeur, la convention d'objectifs et de gestion (COG) conclue avec l'État, ainsi que les contrats pluriannuels de gestion (CPG) passés avec chaque organisme régional et les avenants dont ils font l'objet.

Par ailleurs, le conseil définit les orientations de la politique d'action sociale de la Cnav en faveur des personnes âgées, dans le cadre des principes établis par le législateur, et adopte les mesures nécessaires à son déploiement.

Il contrôle l'activité de l'organisme, en se prononçant sur les rapports qui lui sont transmis.

Dans son rôle d'organe de gestion, le conseil d'administration veille à la bonne application des dispositions législatives et réglementaires en matière de retraite. Il vote les budgets et approuve les comptes annuels de la branche retraite. Il oriente, anime et coordonne la gestion du réseau de l'Assurance retraite.

Gérard Belet, chef de mission du contrôle général économique et financier de l'État – mission couverture des risques sociaux, cohésion sociale et sécurité sanitaire –, ainsi qu'Antoine Mantel, contrôleur général, assistent aux séances du conseil d'administration.

Assistent également aux séances les représentants des ministres chargés de la Sécurité sociale et du Budget, qui exercent la tutelle de l'établissement public.

LES FAITS MARQUANTS 2015

Tout au long de 2015, le conseil d'administration a suivi la mise en œuvre de la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraite. Il a notamment émis un avis sur des projets de texte de nature très différente, mais visant à des simplifications. Ainsi, il a été consulté sur l'ensemble des projets de texte, relatifs à la simplification du compte personnel de prévention de la pénibilité et sur deux projets de décret. Le premier concernait la mutualisation des pensions de retraite ayant un faible montant, tandis que le second portait sur le reversement des cotisations d'assurance vieillesse aux assurés justifiant d'une faible durée d'assurance. Le conseil a par ailleurs examiné deux projets de loi majeurs pour la branche retraite : le projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2016 et l'article 20 bis du projet de loi sur le dialogue social et l'emploi portant création du futur compte personnel d'activité.

Le conseil d'administration a également suivi le pilotage de l'activité retraite et les difficultés rencontrées dans deux régions, au cours du premier semestre 2015. Dans le cadre de sa commission qualité et communication, un suivi approfondi a été assuré afin de calibrer le dispositif inédit d'entraide intercaisses, déployé pour aider les deux régions accusant des retards dans le versement des pensions à certains nouveaux retraités. Le conseil a également soutenu la proposition, portée par les deux caisses de retraite concernées, d'attribuer une mesure exceptionnelle de secours d'un montant de 800 euros aux nouveaux retraités sans ressources. Il a surtout veillé à la prise de toutes les mesures permettant de mettre un terme à ces retards. Dans cette même logique, il s'est prononcé favorablement sur le projet de décret relatif au délai de versement d'une pension de retraite, afin de garantir à tous les assurés le versement de leur pension sans retard, dès lors qu'ils déposent un dossier de retraite complet au moins quatre mois avant la date de départ souhaitée.

En matière d'action sociale, le conseil d'administration a, dès le début de 2015, noué un partenariat avec La Poste pour expérimenter un dispositif de repérage des retraités fragiles grâce au concours des facteurs. Conformément aux orientations inscrites dans la convention d'objectifs et de gestion 2014-2017, il a par ailleurs favorisé une offre d'habitat de qualité – et financièrement accessible – pour les retraités socialement fragilisés, mais encore autonomes. À titre d'exemple, pour la deuxième année consécutive, il a abondé, au côté de la CNSA, un plan d'aide à l'investissement en faveur de la rénovation et de la modernisation des foyers-logements pour un montant total de dix millions d'euros. Il a également ouvert à l'interrégime la convention signée entre la Cnav et l'Anah.

Enfin, le conseil d'administration a soutenu l'émergence, au sein de la Silver économie, d'innovations techniques à destination des retraités autonomes.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CNAV

Président
Gérard RIVIÈRE

Vice-président
Pierre BURBAN

Pour l'organisation de ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur des commissions constituées d'administrateurs ayant voix délibérative. Elles comprennent chacune – à l'exception de la commission de recours amiable et de celle des sanctions administratives – cinq représentants des salariés, cinq représentants des employeurs et une personne qualifiée. Les commissions siègent en moyenne une fois par mois, afin de préparer les travaux du conseil d'administration dans certains domaines spécifiques.

Commission d'étude de la législation de l'assurance vieillesse

Président
Michel MOISE-MIJON

Commission de recours amiable (CRA)

Présidence tournante

Commission d'action sanitaire et sociale

Présidente
Martine DÉCHAMP

Commission études et prospective

Président
Gérard MENEROUD

Commission des budgets et des moyens

Président
Christophe SOUPIZET

Commission qualité et communication

Président
Jean-Louis BUTOUR

Retrouvez la liste des membres du conseil d'administration de la Cnav sur www.lassuranceretraite.fr, rubrique Qui sommes-nous / Missions et organisation.

La direction

Nommé en conseil des ministres après consultation du président du conseil d'administration, le directeur de la Cnav assure, avec son équipe de direction, le fonctionnement de l'organisme national, ainsi que le pilotage opérationnel de la branche retraite.

LE DIRECTEUR

Le directeur de la Cnav est chargé d'assurer le fonctionnement de la Cnav. Il exerce ainsi une compétence générale et exclusive en matière de personnel. Il fixe l'organisation du travail, prépare les budgets et engage les dépenses. Il met en œuvre les missions de coordination et de contrôle dévolues à la caisse nationale. Celles-ci s'exercent vis-à-vis des caisses régionales, notamment par le biais des contrats pluriannuels de gestion.

En 2015, Pierre Mayeur était directeur de la Cnav (depuis le 13 juillet 2009). Il présidait également le comité exécutif (Comex) de l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss), depuis le 1er octobre 2010.

Depuis le 21 mars 2016, il est remplacé par Renaud Villard.

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

La Cnav est à la tête du réseau de la branche retraite. Elle est ainsi chargée, sous l'autorité du directeur et avec le concours des Carsat, de veiller à l'application des textes législatifs et réglementaires de l'assurance vieillesse. Elle assure une fonction nationale d'animation, de coordination et de contrôle du réseau retraite.

Elle met également en œuvre l'assurance vieillesse en Île-de-France. L'équipe de direction de la Cnav exerce ainsi une double fonction – nationale et régionale – au sein d'un organisme comptant 3 483 salariés.

LES DIRECTIONS DE LA CNAV

Retrouvez l'organigramme de la direction de la Cnav sur www.lassuranceretraite.fr, rubrique Qui sommes-nous / Missions et organisation.

Le réseau de l'Assurance retraite

La branche retraite se compose de la Cnav, des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), des caisses générales de sécurité sociale (CGSS) pour les départements d'outre-mer, ainsi que de la caisse de sécurité sociale (CSS) de Mayotte.

ORGANISATION DU RÉSEAU

La Cnav, établissement public à caractère administratif, remplit une double fonction :

- en qualité de caisse nationale, elle définit les lignes directrices de la gestion de l'Assurance retraite, ainsi que la politique d'action sociale, et veille à leur application,
- pour la région Île-de-France, elle gère directement la retraite du régime général, en assurant la tenue des comptes des cotisants, le calcul et le paiement des retraites et des prestations d'action sociale.

Dans les autres régions de France, ce rôle est assuré par les quinze Carsat, les quatre CGSS et la CSS de Mayotte. L'ensemble de ces organismes constitue la branche retraite du régime général de la Sécurité sociale.

Les caisses régionales sont des organismes de droit privé, chargés d'une mission de service public. Dans chaque caisse, le directeur assure le fonctionnement des services sous le contrôle du conseil d'administration, où siègent des représentants des assurés sociaux et des employeurs et, depuis 1996, des personnes qualifiées, désignées par l'État. Le conseil approuve les budgets et valide les programmes d'action de l'organisme, via les contrats pluriannuels de gestion passés avec la caisse nationale.

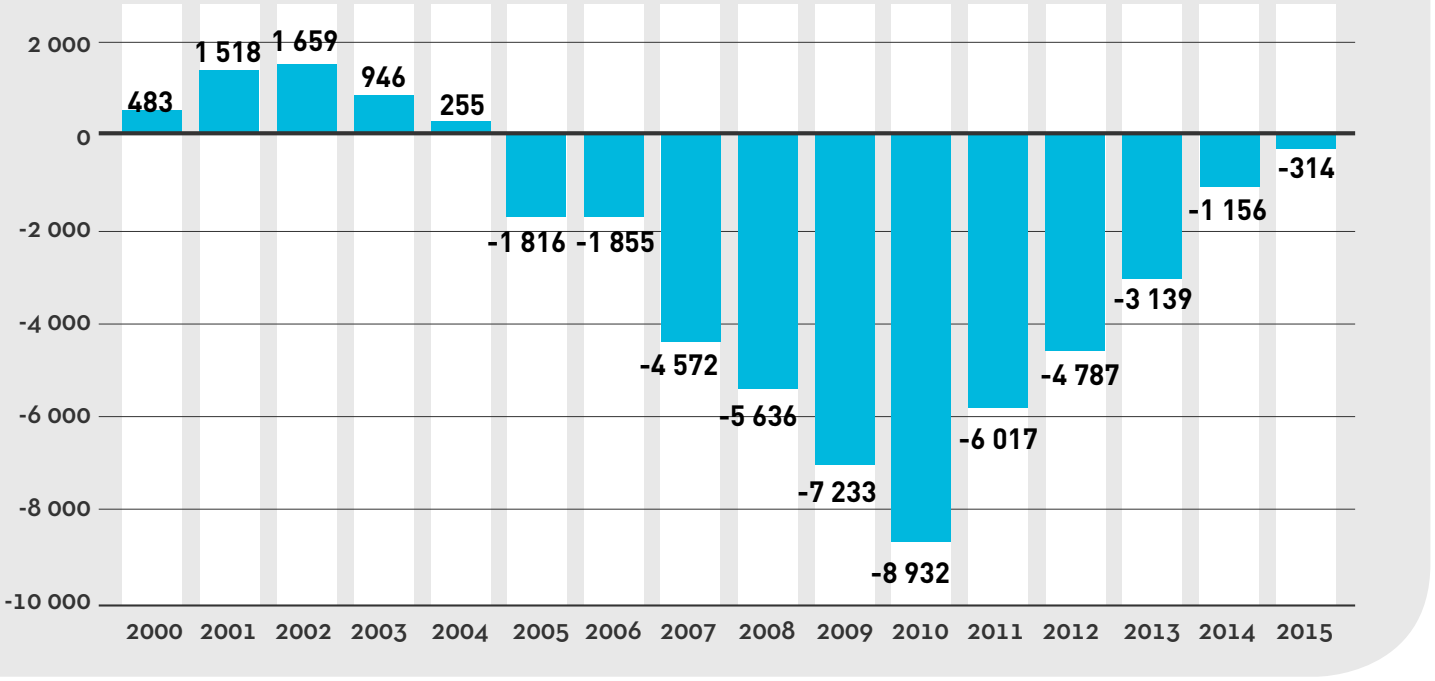
LE RÉSEAU DES CAISSES RÉGIONALES AU 31 DÉCEMBRE 2015

CAISSE	PRÉSIDENT	DIRECTEUR	
CNAV	**Gérard Rivière**	Pierre Mayeur	
CARSAT ALSACE-MOSELLE	**Jean-Pierre Alfonsi**	René Marbach	
CARSAT AQUITAINE	**Jacques Feuillerat**	Maria Doumeingts	
CARSAT AUVERGNE	**Jean-Pierre Mazel**	Yves Gales	
CARSAT BOURGOGNE & FRANCHE-COMTÉ	**Yves Bard**	Francis Lebelle	
CARSAT BRETAGNE	**Bernard Pivette**	Marie-Hélène Palmier	
CARSAT CENTRE-OUEST	**Guy Charré**	Martine François	
CARSAT CENTRE - VAL DE LOIRE	**Alain Lejeau**	Catherine Vincent	
CARSAT LANGUEDOC-ROUSSILLON	**Marie-Martine Limongi**	Jean-Claude Reuzeau	
CARSAT MIDI-PYRÉNÉES	**Alain Gadou**	Joëlle Servaud-Traniello	Depuis le 1er juillet 2015
CARSAT NORD-EST	**Hubert Attenont**	Albert Lautman	
CARSAT NORD-PICARDIE	**Philippe Blanc**	Francis de Block	Depuis le 22 janvier 2015
CARSAT NORMANDIE	**Jean-Pierre Lanchas**	Jean-Yves Yvenat	
CARSAT PAYS DE LA LOIRE	**Philippe Chalet**	François-Xavier Joly	
CARSAT RHÔNE-ALPES	**Richard Loynet**	Yves Corvaisier	
CARSAT SUD-EST	**Jean-Louis Schiano**	Vincent Verlhac	Depuis le 11 juin 2015
CGSS GUADELOUPE	**Henri Berthelot**	Henri Yacou	
CGSS GUYANE	**Gérard Faubert**	Monique Harang	
CGSS MARTINIQUE	**Eugénie Liber**	Frantz Léocadie	
CGSS RÉUNION	**Nicole Ethève**	Christophe Madika	
CSS MAYOTTE	**Salim Nahouda**	Jean Véron	

LES RÉSULTATS FINANCIERS

*La branche retraite enregistre un déficit d'un montant de **314,1 millions** d'euros en 2015 contre **1,156 milliards** en 2014, soit une amélioration de **842 millions** d'euros.*

Évolution des excédents 2000-2004 et des déficits 2005-2015 de la branche retraite (en millions d'euros)



La réduction du déficit entre 2014 et 2015 est principalement liée :
- à la hausse des cotisations sociales à hauteur de 2 114,6 millions d'euros,
- à la hausse des impôts et des taxes affectées, pour 1 909,2 millions d'euros,
- à l'amélioration du résultat financier à hauteur de 9,5 millions d'euros et à une augmentation du résultat exceptionnel à hauteur de 1,5 million,
- ces éléments sont compensés par la hausse des prestations pour 2 522,2 millions d'euros et par des transferts entre organismes de Sécurité sociale pour 840,5 millions.

Karine Morançais
Agent comptable

TROIS QUESTIONS À

Comment s'est mise en place la liquidation provisoire ?
Cette procédure nouvelle – et exceptionnelle – permet une mise en paiement plus rapide des dossiers complexes ou incomplets. Elle évite une potentielle rupture de ressources, tout en préservant la qualité de la liquidation. En effet, la liquidation provisoire emporte obligatoirement une révision du dossier dans les six mois. L'écart est limité, puisque la variation entre les droits provisoires et définitifs est de l'ordre de 3 %. La liquidation provisoire soutient la garantie de versement et l'objectif de « payer vite et bien ».

Il y a eu aussi un gros travail sur la qualité de la liquidation…
Et il n'est pas terminé ! C'est un véritable changement de culture, afin de sortir d'une partition entre délai et qualité. On aboutissait à des taux de contrôle de 80, voire 90 % – peu responsabilisants – et à des retours contrôle importants, mobilisant beaucoup de ressources pour une qualité encore insuffisante. Nous devons porter ces deux objectifs, privilégier ce qui permet de produire un travail de qualité et alléger l'instruction d'un dossier retraite : fiabilisation en amont de la carrière, instructions précises et partagées, autocontrôle et supervision, sélection au contrôle allégée et mieux ciblée, contrôle centré sur le risque financier…

Qu'apporte la certification par la Cour des comptes ?
C'est une évaluation annuelle majeure sur la mission centrale de la branche retraite. Au-delà de la délivrance de comptes sincères et fidèles, elle évalue notre capacité à servir des pensions conformes aux droits des assurés. C'est un excellent indicateur de résultat pour l'Assurance retraite et un véritable outil de mobilisation interne.

Les produits de la branche retraite

*Les produits s'élèvent à près de **121,5 milliards** d'euros, soit **+3,9 %** par rapport à 2014, dont près de **61,9 %** correspondent aux cotisations des assurés et des employeurs.*

LES PRODUITS DE LA BRANCHE RETRAITE – ÉVOLUTION 2014-2015 (en millions d'euros)

	31/12/2015	31/12/2014	% évolution	Structure 2015
Cotisations sociales*	75 178,5	73 063,9	2,9 %	61,89 %
Cotisations prises en charge par l'État	1 047,5	925,4	13,2 %	0,86 %
Impôts et taxes affectées	14 533,5	12 624,4	15,1 %	11,96 %
Transferts reçus (dont cotisations IEG 2014-2015)	7 365,8	6 900,9	6,7 %	6,06 %
Contributions du Fonds de solidarité vieillesse	22 436,0	22 397,6	0,2 %	18,47 %
Contributions publiques	44,0	244,4	- 82,0 %	0,04 %
Autres produits techniques	80,9	74,9	7,9 %	0,07 %
Reprises sur provisions	634,2	543,7	16,6 %	0,52 %
Produits de gestion courante	106,3	96,9	9,7 %	0,09 %
Produits financiers	2,2	0,8	170,7 %	0,00 %
Produits exceptionnels	50,2	47,6	5,5 %	0,04 %
TOTAL GÉNÉRAL	**121 479,1**	**116 920,6**	**3,9 %**	**100,00 %**

*pour 2014, sans les cotisations IEG.

Les cotisations sociales comprennent principalement les cotisations des actifs. Sont également incluses les cotisations des assurés volontaires, les rachats de cotisations et les versements pour la retraite. Les cotisations reçues en 2015 au titre de l'adossement des industries électriques et gazières (IEG), soit 1,13 milliard d'euros, ont été comptabilisées en transferts reçus et non plus en cotisations sociales.

En 2015, les cotisations sociales s'élèvent à **75,2 milliards** d'euros, en augmentation de 2,9 % par rapport à 2014.

Les cotisations sociales prises en charge par l'État correspondent aux exonérations de cotisation au titre des mesures en faveur de l'emploi.

Les impôts et les taxes affectées correspondent principalement à la taxe sur les salaires, au forfait social fusionné avec la taxe sur les contributions à la prévoyance et à une fraction du prélèvement social sur les revenus mobiliers et immobiliers. Par ailleurs, dans le cadre de l'intégration financière du RSI, la Cnav devient attributaire de la contribution sociale de solidarité des sociétés (1,9 milliard d'euros en 2015).

En 2015, les impôts et taxes affectées s'élèvent à **14,5 milliards** d'euros, en hausse de 15,1 % par rapport à 2014.

Les transferts reçus correspondent notamment aux cotisations AVPF (assurance vieillesse des parents au foyer), aux cotisations sociales, à la soulte au titre de l'adossement des IEG et à la prise en charge des prestations versées au titre de la retraite anticipée liée à l'amiante. En 2015, les transferts reçus s'élèvent à **7,3 milliards** d'euros, en augmentation de 6,7 % par rapport à 2014.

Le Fonds de solidarité vieillesse (FSV) – institué à compter de 1994 et alimenté essentiellement par une partie de la CSG – finance les avantages de retraite à caractère non-contri-butif, relevant de la solidarité nationale (minimum vieillesse, majorations pour enfants à charge), ainsi qu'une fraction du minimum contributif fixé par la loi de financement de la Sécurité sociale. Il compense également les cotisations non versées par les chômeurs et, depuis 2011, les validations gratuites de trimestres au titre des périodes d'arrêt de travail (maladie, maternité, accidents du travail, maladies professionnelles et invalidité). Depuis le 1er janvier 2014, le FSV prend

aussi en charge des validations gratuites de trimestres au titre des périodes d'apprentissage et, depuis le 1er janvier 2015, au titre des périodes de stage de la formation professionnelle.

En 2015, la contribution du FSV s'élève à **22,4 milliards** d'euros, en progression de 0,2 % par rapport à 2014.

Le montant mis à la charge du FSV au titre du versement d'une prime exceptionnelle de quarante euros aux titulaires d'une pension de retraite inférieure à 1 200 euros mensuels s'élève à **159,3 millions** d'euros.

Les contributions publiques correspondent au versement forfaitaire de l'État au titre des militaires et assimilés ayant quitté l'armée sans droit à pension.

Les charges de la branche retraite

*En 2015, les charges de la branche retraite s'établissent à **121,8 milliards** d'euros (**+3,1 %** par rapport à 2014), dont **91 %** correspondent aux dépenses de prestations (vieillesse, veuvage, action sociale).*

La part des charges de gestion représente 1,08 % du total des charges de la branche retraite. L'ensemble des charges de prestations légales, versées par la branche retraite, a augmenté de **2,3 %**.

LES CHARGES DE LA BRANCHE RETRAITE – ÉVOLUTION 2015-2014 (en millions d'euros)

	31/12/2015	31/12/2014	% évolution	Structure 2015
Prestations légales	110 584,3	108 062,1	2,3 %	90,80 %
Prestations IEG*	0,0	1 615,0	-100,0 %	0,00 %
Prestation légale veuvage	55,5	59,2	-6,2 %	0,05 %
Prestations extralégales	275,7	271,5	1,6 %	0,23 %
Transferts versés	8 195,7	5 247,5	56,2 %	6,73 %
> Compensations	6 233,8	5 003,9	24,6 %	5,12 %
> Reversements régimes spéciaux et autres transferts	335,7	243,6	37,8 %	0,28 %
> Prestations IEG*	1 626,3	0,0	100,0 %	1,34 %
Diverses charges techniques	635,7	672,9	-5,5 %	0,52 %
> Perte sur créances irrécouvrables	589,7	627,3	-6,0 %	0,48 %
> Autres charges techniques	46,0	45,6	0,9 %	0,04 %
Dotations aux provisions	726,9	789,0	-7,9 %	0,60 %
Charges de gestion courante	1 315,1	1 347,8	-2,4 %	1,08 %
Charges financières	0,4	8,5	-95,1 %	0,00 %
Charges exceptionnelles	3,7	2,6	44,6 %	0,00 %
Impôts sur les bénéfices et assimilés	0,1	0,2	-9,6 %	0,00 %
TOTAL GÉNÉRAL	**121 793,2**	**118 076,4**	**3,1 %**	**100,00 %**

*En 2015, les prestations IEG ont été comptabilisées en transferts versés.

Évolution des dépenses de prestations légales de la branche retraite 2014-2015 (données clés 2015)

- **110,6** milliards d'euros (+3 %)
- plus de **13,8** millions de bénéficiaires
- **+2,45 %** pour les prestations de droits propres
- **+0,94 %** pour les prestations de droits dérivés
- **+4,9 %** au titre du minimum vieillesse (droits propres)
- **+0,7 %** pour les prestations industries électriques et gazières (IEG)
- **-6,22 %** pour les allocations de veuvage

Cette évolution s'explique par une revalorisation des prestations au taux de 0,1 % et une progression en volume. Elle recouvre à la fois l'évolution démographique de l'effectif annuel moyen 2014-2015 **de + 1,42 %** et celle de la prestation retraite moyenne hors revalorisation de **+ 0,72 %**.

Par ailleurs, pour la neuvième année, la Cnav a versé à la Cnieg (Caisse nationale des industries électriques et gazières) des prestations retraite dans le cadre de l'adossement du régime des IEG, pour 1,6 milliard d'euros.

Les autres transferts versés correspondent notamment à la compensation démographique généralisée, aux annulations de versements de cotisations en faveur des régimes spéciaux de retraite et à la compensation de certains régimes : régime des salariés agricoles, régime des cultes.

Depuis le 1er janvier 2015, sont également retracés dans les compensations versées par la Cnav à certains régimes l'ensemble des charges et produits des branches retraite du RSI (1,1 milliard d'euros en 2015). Le RSI ne dispose plus de la part du produit de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S), désormais affectée à la Cnav à hauteur de 41,7 % (1,9 milliard d'euros en 2015).

Des charges de gestion maîtrisées

LES CHARGES DE GESTION ADMINISTRATIVE

Le taux des charges de gestion administrative, rapporté au montant total des charges de la branche retraite, s'établit à **1,08 % en 2015** contre 1,14 % en 2014. L'essentiel est constitué par les charges de personnel.

LES AUTRES CHARGES DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT

Elles comprennent les charges administratives (affranchissements, bâtiments, matériels, paiements des prestations, communication), les charges informatiques gérées au niveau national, les contributions payées au niveau national (contribution au GIP MDS, contribution au GIP Union Retraite, contribution à la CSS de Mayotte).

Les dépenses d'investissement comprennent l'informatique et l'immobilier : modernisation, rénovation et aménagement des agences retraite.

Les dépenses d'action sanitaire et sociale

*Les dépenses de fonctionnement et d'investissement représentent **355,6 millions** d'euros (**+8,4 %** par rapport à 2014).*

LES DÉPENSES D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE : ÉVOLUTION 2014-2015 (en millions d'euros)

	2015	2014	% d'évolution	Structure
I/ LES PRESTATIONS EXTRALÉGALES	**274,2**	**261,4**	**4,9**	**66,6**
> Aide au maintien à domicile	232,9	236,7	-1,6	56,6
> Aide au maintien à domicile DOM	5,9	4,5	32,1	1,4
> Dispositions d'évaluations individuelles	-	20,2	-100,0	-
> Actions collectives de prévention	9,0	-	100,0	2,2
> Habitat et cadre de vie	26,3	-	100,0	6,4
II/ LES DÉPENSES DE LIEUX DE VIE COLLECTIFS	**64,0**	**57,6**	**11,2**	**15,6**
> Prêts d'action immobilière	64,0	57,6	11,2	15,6
III/ AUTRES DÉPENSES	**73,5**	**65,9**	**11,5**	**17,9**
> Information et communication (action sociale)	0,0	0,1	-100,0	-
> Autres subventions nationales / Études	8,0	0,7	1 040,9	1,9
> Contribution à la CNSA	44,6	44,2	0,9	10,8
> Contribution à la Caisse des Français de l'étranger	0,9	0,9	0,7	0,2
> Contribution Mayotte	0,5	0,5	-	0,1
> Frais de gestion du service social	19,5	19,5	-	4,7
TOTAL DES DÉPENSES DU FNASSPA (Fonds national d'action sanitaire et sociale en faveur des personnes âgées)	**411,7**	**384,9**	**7,0**	**100,0**
> Remboursement des prêts et avances	56,0	56,9	-1,6	13,6
> Contribution du Fonds spécial des chemins de fer secondaires	0,0	0,1	-35,3	-
TOTAL DES DÉPENSES NETTES D'ACTION SOCIALE	**355,7**	**328,0**	**8,4**	**86,4**

Le montant des dépenses 2015 du Fnasspa (correspondant au prélèvement sur le risque vieillesse) s'élève à **355,62 millions** d'euros, soit une augmentation de 8,42 % par rapport à 2014 (328,01 millions d'euros). Cette augmentation s'explique par une hausse des dépenses d'intervention (+8,23 % hors contributions) et une légère baisse des recettes (remboursement des prêts) de 1,54 %. Les dépenses 2015 se structurent de la manière suivante :

- aide au maintien à domicile pour **232,92 millions** d'euros,
- actions collectives de prévention pour **8,95 millions** d'euros,
- habitat et cadre de vie pour **26,33 millions** d'euros,
- dépenses d'intervention dans les DOM pour **5,94 millions** d'euros,
- lieux de vie collectifs / crédits de paiement pour **64 millions** d'euros,
- Contributions (Caisse des Français de l'étranger, CNSA, Mayotte, CNAMTS / Service social) pour **65,52 millions** d'euros,
- dépenses nationales de la ligne subventions nationales / études / recherches / information-prévention pour **7,98 millions** d'euros.

Par ailleurs, le montant total des autorisations de programmes (lieux de vie collectifs) engagées par les caisses régionales pour 2015 s'élève à **80,95 millions** d'euros.

La direction de la communication tient à remercier les salariés de la Cnav qui ont accepté de prêter leur image pour la réalisation des rapports d'activité 2015 :

Jean-Christophe Adriano – Rachid Bouchekout – Pauline Burini – Brigitte Calmels – Clément Chené – Milène Colas – Clélie Dedo – Catherine Denos – Éric de Sainte Maresville – Christie Désirée – Halima Fofana – Isabelle Fortas – Virginie Laumonier – Nicolas Leclercq – Georges Michel Lestrade-Carbonnel – Maxime Maheux – Frédéric Mulhauser – Heidi Nait-Atmane – Claudine Roos – Laurence Ollivo – Marie-Christine Ribaud de Gineste – Johanna Tigresse

Merci également aux correspondants qui ont alimenté les différentes parties du rapport :

Isabelle Arnaud – Martine Azoulay – Fadila Berritane – Sylvie Bionaz – Nadine Cerrone – Carine Cordier – Mélodie Dahi – Frédérique Garlaud – Jean-Luc Grosse – Georges-Michel Lestrade-Carbonnel – Violaine Leyder – Élodie Malet – Jean-Charles Marie – Pascale Melse – Aude Mondon – Laure Pélissié – Brigitte Simon

Directeur de la publication : Renaud Villard
Directrice de la rédaction : Anne Renault
Rédactrice en chef : Lydie Léger

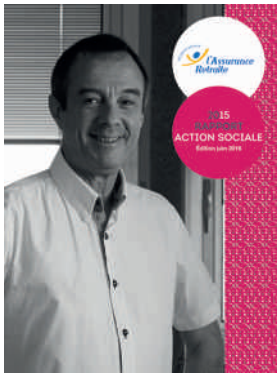
Crédits photos : Éric Avenel – Florence Brochoire – Émilie Brouchon – Carsat – CGSS – Cnav – Xavier Lacassagne – Yann Leborgne – Patrick Sagnes – DR

En couverture : Isabelle Fortas, direction de la communication

Cnav Retraite & Action sociale
Sécurité sociale

Caisse nationale d'assurance vieillesse
110 avenue de Flandre
75951 Paris Cedex 19

Chaque année, la Cnav édite un rapport national d'activité complété de trois rapports thématiques.



Parution juillet 2016

Parution septembre 2016

Parution octobre 2016

Sécurité sociale
La Vie en Plus

Retrouvez-nous sur :
www.lassuranceretraite.fr,
Facebook et ***Twitter***.

Sécurité sociale
l'Assurance Retraite

IMPRIM'VERT®

Pilotage et coordination : Cnav, Direction de la communication – Création et réalisation : PCA/PARIMAGE – Impression : Cnav – ISSN : 1951-932X –