



RAPPORT D'ACTIVITÉ ÎLE-DE-FRANCE

ÉDITION SEPTEMBRE 2020

2019

L'ASSURANCE RETRAITE ÎLE-DE-FRANCE EN 2019



2,84

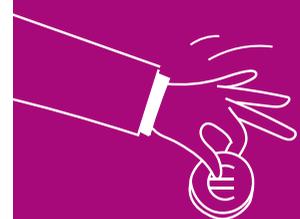
millions de retraités payés chaque mois

17 284

nouveaux retraités de droit dérivé (réversion)

113 232

nouveaux retraités de droit direct (retraite personnelle)



25,99

milliards d'euros de prestations versées



74,5

ans d'âge moyen des retraités



41 868

demandes de retraite en ligne

2 328 442

assurés franciliens disposant de leur espace personnel



1 063 486

appels traités au 3960

14 484

entretiens information retraite



1 023

réunions d'information assurés ou relais

54 412

visites dans les points d'accueil



21 772

plans d'actions personnalisés, dont 3 738 au titre de l'ARDH (aide au retour à domicile après hospitalisation)



46 001

retraités bénéficiaires d'ateliers de prévention



2 466

aides à l'habitat et au logement



52

projets innovants soutenus

SOMMAIRE

Pages 4/5

> ÉDITORIAL

Pages 6/7

> PILOTAGE AU FLUX

> BIENVENUE À L'ASSURANCE RETRAITE ÎLE-DE-FRANCE

> PORTES OUVERTES... AUX DÉPUTÉS

Pages 8/9

> DES VOLUMES D'ACTIVITÉ EN HAUSSE

> DES AMÉNAGEMENTS

POUR UN ACCUEIL COMMUN

Pages 10/11

> DE DEMANDEUR D'EMPLOI À RETRAITÉ

> AYEZ CONFIANCE...

> UN SALON POUR LES SENIORS

> LA CARRIÈRE EN INTERRÉGIME

Pages 12/13

> CARRIÈRE 2.0 :

LA TRANSFORMATION EN MARCHÉ

> NOUVELLE ÉTAPE POUR CARRIÈRE 2.0

> RETRAITES FRANCO-ALLEMANDES

Pages 14/15

> AVANT, J'ÉTAIS VIEUX

> FRANCE SERVICES,

LA RETRAITE PRÈS DE CHEZ SOI

> LA CNAV MOBILISÉE

POUR LES ÉLECTIONS

> LA GOUVERNANCE EN ÎLE-DE-FRANCE

Directeur de la publication : Renaud Villard

Directrice de la rédaction : Catherine Espalioux-Fraudeau

Rédactrice en chef : Dominique Debuchy

Crédits photos : Patrick Sagnes - DR - La Gazette des Salons

Création et réalisation : Parimage/P2C



Renaud Villard,
directeur de la Cnav

Sylvia Noll,
directrice retraite
et action sociale Île-de-France



Deux événements majeurs...

Deux événements majeurs ont marqué 2019.

Tout d'abord, la préparation efficace de l'ensemble des équipes en vue d'accueillir, dans de bonnes conditions et dans toutes les directions de la Cnav, près de 400 nouveaux collaborateurs issus de la Caisse nationale déléguée pour la Sécurité sociale des travailleurs indépendants et de la caisse déléguée Île-de-France.

L'enjeu était aussi de garantir la continuité de service dès janvier 2020 : paiement des retraites des travailleurs indépendants, poursuite de l'étude et du calcul des nouvelles retraites et développement d'une offre de service associée, prenant en compte les spécificités des travailleurs indépendants.

Je constate avec fierté que le défi a été pleinement relevé et que l'intégration des activités et du personnel est une réussite !

Second événement d'importance : le lancement de la mission de gestion des certificats de vie en interrégime et en interbranche, déléguée à l'Assurance retraite Île-de-France et à la Carsat Sud-Est. C'est un nouvel exemple de modernisation du service public de la retraite, avec l'édition d'un seul certificat de vie pour l'Assurance retraite, l'Agirc-Arrco et, potentiellement, 35 régimes de retraite. L'objectif de ce grand chantier informatique est de simplifier les démarches pour l'assuré, de diminuer les coûts de gestion et de fiabiliser encore davantage le contrôle d'existence.

Le dispositif est entré en service avant la fin de l'année 2019 et concernera chaque année 1,5 million de retraités de tous les régimes, dont 1,2 million établis à l'étranger. »

Simplifier les démarches pour l'assuré, diminuer les coûts de gestion et fiabiliser encore davantage le contrôle d'existence.

Je compléterai ce tour d'horizon de 2019 par cinq faits marquants :

1. Une progression sensible de la dématérialisation des échanges avec les assurés franciliens : 38 % des retraites personnelles ont été demandées via le service en ligne. Celui-ci croît de façon continue, notamment avec sa dimension interrégime permettant de formuler une seule demande pour tous les régimes de retraite auxquels l'assuré a cotisé.

2. La reconnaissance des actions innovantes de l'action sociale en Île-de-France, avec la maturité des dispositifs d'inclusion numérique des retraités, la reconnaissance des programmes du bien-vieillir déployés par le Prif (Prévention retraite Île-de-France) dans plusieurs conférences départementales des financeurs et une remobilisation pour développer le recours à l'ARDH (aide au retour à domicile après hospitalisation), mais aussi avec une articulation optimale des différentes aides à l'aménagement du logement (aides techniques et intervention d'un ergonome), doublées d'un kit de prévention...

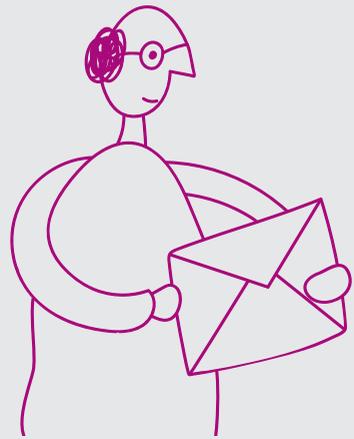
3. Une contribution significative à la préparation de la bascule vers le RGCU (répertoire de gestion des carrières unique) et à l'utilisation du nouvel outil de régularisation des carrières, Syrca, pour lequel l'Assurance retraite Île-de-France a joué le rôle de « caisse labo ».

4. Une multiplication des partenariats en matière de retraite, dans une démarche d'accès aux droits : service social de la Cramif, Centre d'action sociale de la Ville de Paris (CASVP), conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

5. Une action massive de formation sur la retraite pour les personnels des préaccueils des futures maisons France Services (26 structures ouvertes dès le début de 2020). »

Formuler une seule demande pour tous les régimes de retraite auxquels l'assuré a cotisé.

...et cinq faits marquants.



PILOTAGE AU FLUX

En octobre 2019, la gestion des dossiers retraite en Île-de-France a basculé vers un pilotage au flux, sur le modèle déjà éprouvé de certaines caisses régionales. Désormais plus conforme aux standards de l'Assurance retraite, ce mode de gestion permet des délais moyens de traitement optimisés pour les droits personnels, la réversion et l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa). En moyenne, en 2019, plus de 62 % des assurés ayant déposé leur demande de retraite personnelle ont reçu leur notification de retraite au moins un mois avant la date de paiement de la première échéance. Un résultat pleinement conforme à l'engagement de la convention d'objectifs et de gestion (COG).

BIENVENUE À L'ASSURANCE RETRAITE ÎLE-DE-FRANCE



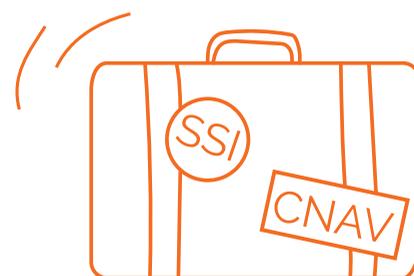
Les directions métiers retraite et action sociale dédiées à l'activité régionale ont accueilli 185 collaborateurs de la Sécurité sociale pour les indépendants (SSI) sur les 400 qui ont rejoint l'Assurance retraite Île-de-France. Ces derniers étaient presque tous issus des trois anciennes caisses RSI de la région.

Pour préparer cette intégration, les initiatives se sont multipliées tout au long de l'année. Ce fut le cas, entre autres, d'une « matinale d'information générale », organisée le 18 septembre par la direction de projet SSI pour les managers des directions métiers. Objectif : leur permettre de prendre connaissance des axes d'intégration de la SSI fixés par les directions métiers, ainsi que des orientations en matière d'offre de service et d'accompagnement des personnels de l'Assurance retraite Île-de-France.

185

C'est le nombre de salariés de la SSI qui ont rejoint l'Assurance retraite Île-de-France.

Autre initiative : la journée d'immersion des personnels SSI dans leur futur service, le 24 septembre 2019. Une bonne occasion pour tisser des liens avec leurs futurs collègues. De même, les techniciens de la SSI ont bénéficié, par anticipation, d'une formation, afin qu'ils puissent traiter les dossiers Lura (liquidation unique des régimes alignés) dans les outils de la Cnav. Pour leur part, les salariés de l'Assurance retraite Île-de-France ont bénéficié d'une sensibilisation à l'offre de service spécifique aux travailleurs indépendants (accueil téléphonique, accueil sur rendez-vous et accueil commun avec l'Urssaf).



Portes ouvertes... aux députés

Immersion dans les locaux de l'Assurance retraite, à Saint-Quentin-en-Yvelines, pour six députés du département – Florence Granjus, Anne Grignon (suppléante de Jean-Noël Barrot), Marie Lebec, Bruno Millienne, Natalia Pouzyreff, Michèle de Vaucouleurs – et sept assistants parlementaires. Accueillis le 6 septembre dans l'espace libre-service, ils ont découvert l'offre numérique de l'Assurance retraite, ainsi que l'accompagnement proposé aux assurés. Nouvelle visite, le 8 novembre, toujours à Saint-Quentin-en-Yvelines, mais cette fois-ci de Béatrice Piron, également députée des Yvelines. Enfin, le 1^{er} décembre, l'agence retraite d'Asnières a ouvert ses portes à Céline Calvez, députée des Hauts-de-Seine. L'occasion de procéder à un tour d'horizon des missions de l'Assurance retraite et d'assister à une démonstration des outils utilisés par les techniciens retraite.



Les députés en train de découvrir l'offre numérique de l'Assurance retraite.



DES VOLUMES D'ACTIVITÉ EN HAUSSE

L'activité nouvelle née de l'intégration de la SSI représente environ 7 % du traitement des dossiers retraite. S'y ajoute la prise en charge des dossiers de retraite complémentaire des indépendants (RCI). Par ailleurs, la relation client avec les travailleurs indépendants (affiliés en dernier lieu à la SSI) a généré près de 4 % des appels téléphoniques et des rendez-vous de l'Assurance retraite Île-de-France.



Pour donner une idée des nouveaux volumes, en janvier 2020, 218 090 travailleurs indépendants retraités (bénéficiaires d'une retraite personnelle) et 69 037 retraités titulaires d'une retraite de réversion ont vu leur prestation versée par l'Assurance retraite Île-de-France.

Au cours du mois de janvier 2020, les nouveaux retraités issus des travailleurs indépendants ont représenté 448 retraites personnelles, 942 retraites complémentaires personnelles, 94 retraites de réversion et 172 dossiers de réversion RCI (retraite complémentaire des indépendants).

La continuité de service a été garantie dès le 2 janvier, pour le service de la retraite comme pour l'action sociale individuelle, avec des plans d'action personnalisés renouvelés et l'octroi de nouvelles aides.

L'Assurance retraite Île-de-France
verse leur retraite à
218 090
travailleurs indépendants
retraités.



Immersion des personnels SSI dans leur nouvelle agence à Dammarie-les-Lys.



Immersion des personnels SSI dans leur nouveau service à la direction des relations assurés.

DES AMÉNAGEMENTS POUR UN ACCUEIL COMMUN

L'intégration de la SSI et la poursuite du programme de travaux de l'Assurance retraite Île-de-France ont donné lieu à plusieurs réalisations en 2019. À signaler parmi celles-ci : la rénovation des locaux d'accueil du site de Dammarie-les-Lys (Seine-et-Marne) et celle de l'accueil commun avec l'Urssaf à Saint-Ouen (Seine-Saint-Denis), désormais équipés de tablettes numériques.



DE DEMANDEUR D'EMPLOI À RETRAITÉ

La Cnav et Pôle emploi ont acté le principe d'une coconstruction du parcours assuré « Passage à la retraite d'un demandeur d'emploi ». Il s'agit de favoriser un parcours continu, avec un double objectif : construire des passerelles automatiques avec des professionnels de chaque réseau et des assurés en recherche d'emploi et s'appuyer sur ces travaux pour élaborer une convention nationale. Pour cela, la démarche a réuni une trentaine de demandeurs d'emploi, sept conseillers ou techniciens retraite de l'Assurance retraite Île-de-France et sept conseillers de Pôle emploi.

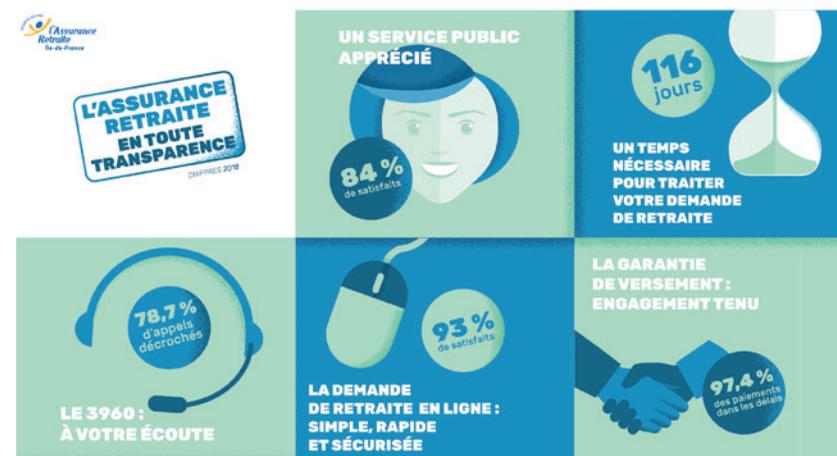
AYEZ CONFIANCE...

La loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (dite aussi loi Essoc) s'inscrit dans la stratégie nationale d'orientation de l'action publique pour 2022. Objectif principal : instaurer une plus grande transparence des services publics.

La transformation attendue vise en effet une action publique modernisée, simplifiée et donc plus efficace. Parmi les dix leviers identifiés, figure une communication du service public sur ses résultats. En ce domaine, l'Assurance retraite Île-de-France a été caisse pilote en 2019, avec quatre autres caisses régionales. Elle a affiché ses résultats dans l'ensemble de ses agences retraite et les a mis en ligne sur son site lassuranceretraite-idf.fr. Cette démarche est en phase avec la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022 de l'Assurance retraite, qui renforce les engagements de service. Cinq indicateurs ont donc été sélectionnés pour rendre compte des résultats :

- taux de satisfaction globale des retraités,
- taux de satisfaction des assurés sur la demande de retraite en ligne,
- taux de respect de la garantie de versement pour les droits propres,
- taux d'appels aboutis vers la plateforme de services,
- délai moyen de traitement d'une demande de retraite personnelle.

En publiant ainsi des indicateurs de résultats et de qualité de service actualisés au moins une fois par an, l'Assurance retraite Île-de-France fait la preuve de son engagement au service des assurés.



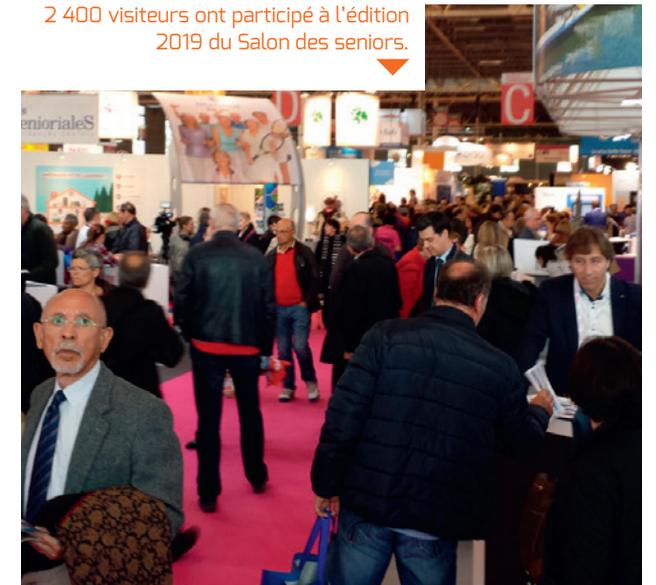
UN SALON POUR LES SENIORS

Du 3 au 6 avril 2019, l'Assurance retraite Île-de-France a renseigné près de 2 400 visiteurs sur l'espace retraite du salon des seniors, à Paris. Elle faisait stand commun avec la Sécurité sociale pour les indépendants et l'Agirc-Arrco.

Au programme : des informations sur les droits à la retraite et les démarches en ligne. L'occasion aussi de promouvoir l'offre de service. Un « appartement du bien vivre » de 80 m² exposait, pièce par pièce, des solutions simples et innovantes pour améliorer le confort au quotidien et vivre chez soi le plus longtemps possible, en toute sécurité.

Enfin, plusieurs conférences ont abordé des thèmes comme la préparation de la retraite, l'entretien de la mémoire, l'exercice physique...

2 400 visiteurs ont participé à l'édition 2019 du Salon des seniors.



LA CARRIÈRE EN INTERRÉGIME

Le déploiement du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) va modifier la gestion de la carrière par les régimes de retraite. L'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco ont donc lancé une démarche commune. Objectifs : identifier les convergences métiers sur la gestion de la carrière et repenser le parcours de l'assuré entre le régime de base et le régime complémentaire. Des ateliers de partage orientés vers le terrain ont ainsi été organisés sur trois sites : Lille, Paris et Orléans.

À Paris, ces ateliers ont débuté par deux immersions terrain, à l'Agirc-Arrco et à l'Assurance retraite Île-de-France, suivies d'une journée de travaux intersessions par régime. Le but était de dresser un état des lieux des pratiques, d'identifier les convergences, les écarts et les irritants, et de proposer des pistes de réflexion pour améliorer les procédures. Ces rencontres ont aussi été l'occasion d'échanger sur les pratiques et de procéder à des démonstrations des outils respectifs. Des réunions de ce type entre l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco se poursuivront en 2020 pour mettre en commun ces travaux intersessions.

Repenser le parcours de l'assuré entre le régime de base et le régime complémentaire.

CARRIÈRE 2.0 : LA TRANSFORMATION EN MARCHÉ

Le 30 septembre 2019, le projet « Carrière 2.0 » et ses composantes, le RGPU et l'outil Syrca, étaient au cœur de la réunion des managers stratégiques des directions de l'Assurance retraite Île-de-France.

Au programme, les transformations métier et organisationnelles, avec toute une série de sujets : la qualification des demandes comme préinstruction (nouvelle étape du processus carrière), le pilotage par « scoring » (paramètres permettant de piloter l'activité et le taux d'effort, avec une automatisation de la distribution des dossiers) et une réflexion à propos d'une spécialisation sur la carrière (voir page ci-contre).

Autre thème abordé : les transformations de la relation de service, à travers l'anticipation du contact avec l'assuré pour un ciblage permettant de gagner en proactivité (développement de l'offre de service carrière), ou encore le principe « Dites-le-nous quand vous voulez », permettant à l'assuré d'anticiper la mise à jour de sa carrière en ajoutant des éléments et des pièces justificatives.

Enfin, la réunion a été l'occasion d'évoquer la transition et la formation. Avec trois grands axes : un plan d'action pour limiter les stocks de régularisations de carrière, une cohabitation de deux systèmes d'information et un dispositif de formation massif, s'appuyant sur des animateurs formés au préalable et accompagnés par les formateurs du Lab innovation de l'Assurance retraite.



RETRAITES FRANCO- ALLEMANDES

En mars et en décembre 2019, l'Assurance retraite Île-de-France a organisé, avec la Deutsche Rentenversicherung Bund et l'Agirc-Arrco, deux sessions de journées d'information retraite franco-allemandes.

À cette occasion, des conseillers français et allemands ont reçu le public sur rendez-vous, afin de répondre aux questions, mais aussi, dès lors que c'était possible, d'évaluer le montant de la future retraite.

Sur les deux sessions, 946 assurés ont ainsi bénéficié de ces rendez-vous coordonnés.

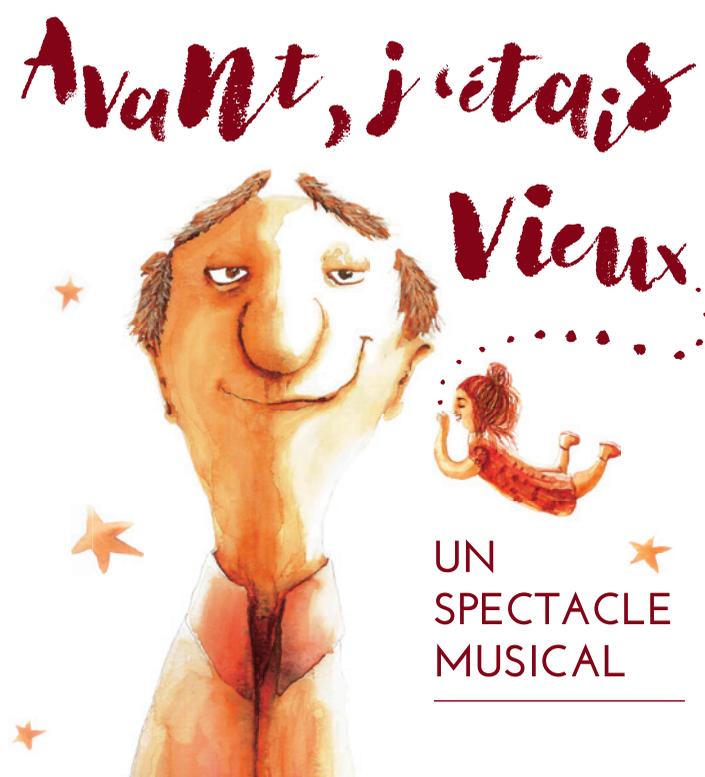
NOUVELLE ÉTAPE POUR CARRIÈRE 2.0

L'Assurance retraite Île-de-France s'est portée volontaire pour devenir « caisse laboratoire » sur le projet « Carrière 2.0 ». Elle a ainsi apporté sa contribution aux travaux de définition de la « qualification de la demande de régularisation de carrière » (RDC) et d'établissement d'un « scoring » déterminant le taux d'effort à produire par l'instructeur du dossier. Pour y parvenir, une expérimentation sur l'enregistrement et la qualification des demandes de RDC a donc été menée durant plusieurs mois en 2019.



AVANT, J'ÉTAIS VIEUX

L'Assurance retraite Île-de-France a organisé en juin et en octobre 2019, deux représentations du spectacle musical « Avant, j'étais vieux » au Kremlin-Bicêtre, afin de sensibiliser les retraités au bien-vieillir. Déjà proposé par plusieurs caisses régionales, ce spectacle aborde avec humour le passage à la retraite et délivre un message positif sur le bien-vivre à la retraite. Les spectateurs ont aussi bénéficié de conseils sur des stands d'information et découvert les ateliers de prévention du Prif (nutrition, mémoire, activité physique...). Jean-Jacques Amyot, sociologue spécialiste des personnes âgées, a animé une conférence après la représentation.



FRANCE SERVICES, LA RETRAITE PRÈS DE CHEZ SOI

L'Assurance retraite Île-de-France s'engage fortement dans le déploiement des maisons France Services et participe aux actions de formation des personnels de préaccueil. L'année a été marquée notamment par l'ouverture de la première des huit maisons de l'Essonne à Igny, en présence d'Amélie de Montchalin, secrétaire d'État chargée des Affaires européennes (et députée de l'Essonne), et du préfet Jean-Benoît Albertini.

D'autres ouvertures de maisons du même type ont également eu lieu à Étampes (Essonne), Nogent-sur-Marne (Val-de-Marne) et Ivry (Seine-et-Marne). Dans ce dernier cas, 20 communes regroupées se partagent un espace France Services itinérant. Deux chargés d'accueil, équipés d'ordinateurs et se déplaçant en véhicule électrique, y sont rattachés et tiennent des permanences dans chaque mairie.



LA CNAV MOBILISÉE POUR LES ÉLECTIONS

Sur la demande du ministère de l'Intérieur, l'Insee et le Sandia (Service administratif national d'identification des assurés, géré par la Cnav) se sont mobilisés – avant les élections européennes de mai 2019 – dans le cadre d'une opération de mise à jour du répertoire unique des listes électorales. L'objectif était de s'assurer de la coïncidence et de la conformité des identités et des informations individuelles figurant dans ce répertoire et dans le SNGI (système national de gestion des identifiants, également géré par la Cnav). À cette occasion, 84 000 divergences, dont 44 000 pour des personnes nées à l'étranger, ont été identifiées. Elles ont nécessité des vérifications de pièces d'état civil et des mises à jour d'identités dans les bases de données.



LA GOUVERNANCE EN ÎLE-DE-FRANCE

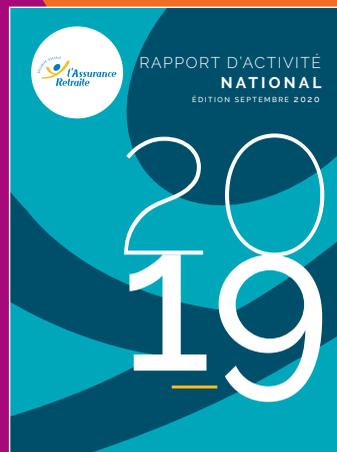
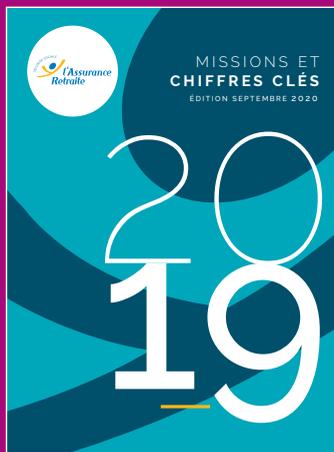
L'Assurance retraite Île-de-France est directement administrée par le conseil d'administration de la Caisse nationale d'assurance vieillesse et gérée par la direction de la Cnav.

Pour exercer son rôle de pilotage, le conseil d'administration de la Cnav s'est doté de différentes commissions spécifiques : la commission retraite et action sociale Île-de-France (Crasif) traite de tous les sujets propres à l'activité retraite et action sociale de l'Assurance retraite Île-de-France et soumet ses avis au conseil d'administration de la Cnav. La commission des pénalités financières a pour mission d'examiner les demandes de recours gracieux des assurés franciliens, à la suite d'un agissement considéré comme fautif ou frauduleux.

La commission de recours amiable est compétente pour statuer sur les contestations formées contre les décisions de l'Assurance retraite Île-de-France. Sur lassuranceretraite-idf.fr (rubriques Nous connaître / Notre organisation), retrouvez la composition du conseil d'administration, l'organigramme détaillé et les missions des différentes commissions.

Le conseil d'administration de la Cnav s'est doté de **3 commissions spécifiques**.

À télécharger sur le site de l'Assurance retraite : rubrique « Nous connaître »



Retrouvez-nous sur :
www.lassuranceretraite-idf.fr
@Cnav_actu
L'Assurance retraite et Cnav
L'Assurance retraite

