

# Rapport d'activité Île-de-France

2021





# L'Assurance retraite Île-de-France

L'Assurance retraite Île-de-France gère la retraite du régime général de la région en assurant la tenue des comptes des assurés, le calcul et le paiement des retraites et des prestations d'action sociale. Elle fait partie du réseau de l'Assurance retraite qui 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) de Mayotte. L'Assurance retraite est chargée d'organiser et de gérer la retraite du régime général de la Sécurité sociale. C'est le régime de base des salariés du secteur privé, des travailleurs indépendants, des contractuels de droit public et des artistes-auteurs. L'Assurance retraite gère aussi la retraite complémentaire des travailleurs indépendants. 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.

# sommaire



## Regards croisés

Renaud Villard  
et Sylvia Noll



01

La qualité au cœur de l'action  
de l'Assurance retraite  
Île-de-France



02

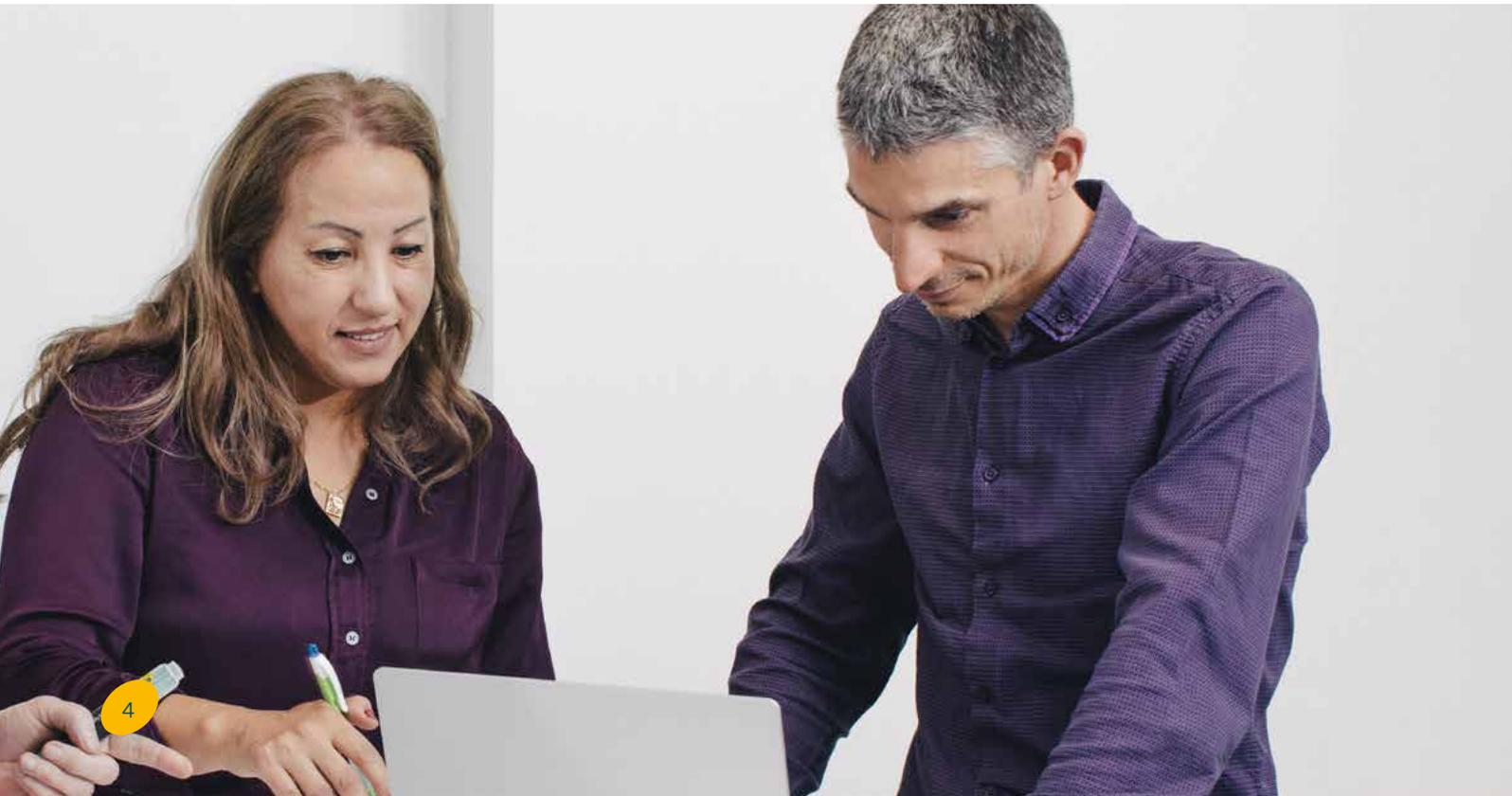
Une complémentarité renforcée  
entre les équipes nationales  
et régionales.



03

Le renforcement des liens de  
l'Assurance retraite Île-de-France  
avec son écosystème.

Merci aux salariés de la Cnav et de l'agence retraite Bessières (Paris 17<sup>e</sup>) d'avoir accepté de poser pour les photos de ce rapport annuel.



# chiffres clés Île de France

## Âge moyen des retraités

**76 ans**

## Paiements

**27,6 milliards**  
d'euros de prestations versées pour :

**2 818 174**  
retraités payés chaque mois

## Nouveaux retraités

**109 857**  
pour une retraite  
personnelle

**38 683**  
pour une retraite de  
réversion

## La relation aux assurés

**51 004**  
rendez-vous dont  
5% de web rendez-  
vous

**1 145 312**  
appels  
téléphoniques  
reçus au 39 60

**2 229 270**  
franciliens disposant de leur espace personnel  
sur [lassuranceretraite.fr](https://lassuranceretraite.fr)

## Types d'aides perçues

**19 250**  
bénéficiaires d'un  
plan d'action  
personnalisé en  
2021

**76 550**  
bénéficiaires  
d'ateliers de  
prévention

**3 052**  
bénéficiaires d'un kit  
de prévention

**4 490**  
bénéficiaires d'une  
adaptation du  
logement





→ **RENAUD VILLARD,**  
DIRECTEUR DE LA CNAV



→ **SYLVIA NOLL,**  
DIRECTRICE RETRAITE ET ACTION SOCIALE  
DE L'ASSURANCE RETRAITE ÎLE-DE-FRANCE

ÉDITORIAL

# regards croisés

**Renaud Villard,**  
directeur de la Cnav

**Sylvia Noll,**  
directrice retraite et action sociale de  
l'Assurance retraite Île-de-France

## Comment décrire l'année 2021 pour l'Assurance retraite Île-de-France ?

**Sylvia Noll** : 2021 est une année structurante qui a vu de nombreux projets se concrétiser. C'est aussi une année pivot en termes de qualité. Nous nous sommes mobilisés tout au long de l'année pour faire évoluer notre fonctionnement et améliorer nos indicateurs de traitement et de liquidation des dossiers. L'engagement des équipes a porté ses fruits puisque nous avons terminé l'année dans la moyenne des résultats du réseau. 2021 est aussi l'année du basculement dans le nouveau référentiel RGCU : le répertoire de gestion des carrières unique, qui rassemblera l'ensemble des données relatives à la carrière de chaque assuré. En Île-de-France, la migration a eu lieu le 18 octobre. C'est un changement majeur pour nos équipes qui ont adopté de nouveaux outils de travail. Plus de 800 collaborateurs ont suivi le plan de formation conçu pour accompagner la transition. Nous avons donc passé un cap important vers un univers qui nous offrira de nouvelles possibilités en termes d'offres de services.

**Renaud Villard** : Nous avons posé des jalons structurants en 2021. Malgré la crise sanitaire, c'est une année qui a vu l'aboutissement de longs projets de plusieurs années qui ont demandé beaucoup d'adaptation de la part des équipes. C'est donc une année atypique, de transition et de réussite.

**SN** : C'est vrai, nous avons également lancé le nouveau Système de Management Intégré pour améliorer le pilotage de la performance et nous avons modernisé notre action sociale avec le dispositif OSCAR, la nouvelle offre de services coordonnée pour l'accompagnement des retraités. Sans oublier le projet EESSI, le système d'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale, dont nous sommes pilotes avec la Carsat Aquitaine. Il s'agit de la dématérialisation des échanges d'informations relatives à la protection sociale en Europe, qui nous permet d'alimenter automatiquement les périodes d'activité à l'étranger. ... Nous l'avons adopté le 4 octobre 2021.

# Un service de plus en plus mutualisé avec les autres acteurs de la protection sociale, au service d'une proximité plus grande avec nos assurés

## Le tout dans le contexte de la crise sanitaire...

SN : Oui, évidemment, mais nous avons poursuivi nos activités retraite et action sociale, avec un volume de dossiers supérieur aux années précédentes, et nous avons maintenu l'accueil du public, avec des modalités alternatives aux rencontres physiques grâce au téléphone et au web. L'usage des services numériques a encore progressé : deux tiers des demandes de retraite ont été déposées en ligne en 2021.

## Vous avez donc réussi à maintenir de la proximité dans un environnement dégradé ?

SN : Grâce à l'engagement des collaborateurs et à leur capacité d'adaptation et d'innovation. Je pense au « web rendez-vous » que nous avons expérimenté en 2020 et que nous avons généralisé en 2021... Et qui nous ont valu le Trophée d'innovation de la branche retraite ! Côté action sociale, nous avons déployé le dossier unique de demande d'aide à l'autonomie, avec un guichet et un formulaire uniques pour simplifier la vie de nos assurés. Nous avons également davantage donné la parole à nos assurés en 2021. Avec deux dispositifs : Vox usager, qui permet aux retraités de témoigner de leur expérience avec nos services, et l'Agora retraite, qui s'est déroulée en Île-de-France le 23 novembre dans l'agence de Paris 11e.

## C'est aussi une année de forte sollicitation de la part de la Caisse nationale...

RV : Effectivement, l'Île-de-France a notamment porté deux projets importants : le simulateur de rachat des cotisations arriérées des artistes-auteurs et la plateforme d'appel dédiée aux certificats de vie des personnes vivant à l'étranger. Et les services d'Île-de-France ont également piloté les formations relatives à l'adoption du RGCU... La proximité géographique facilite ces travaux en commun. C'est une chance de pouvoir s'appuyer sur cette expertise terrain.



### **Vous avez également formalisé de nouveaux partenariats en 2021 ?**

**SN** : Avec France Services pour commencer : nous les avons intégrés à notre politique de proximité – soit 114 espaces France Services dans huit départements. Ce sont autant de postes avancés qui offrent un accompagnement humain, en particulier s’agissant de l’accès aux services numériques, et qui participent au repérage et au signalement des situations d’urgence. Nous avons également décliné la convention nationale avec la Caf en conventions régionales avec les huit Caf d’Île-de-France. Avec Pôle emploi enfin, nous avons lancé des actions en faveur des demandeurs d’emploi de plus de 60 ans, qui devraient aboutir à la signature d’une convention régionale en 2022.

### **Quels sont les grands défis de 2022 ?**

**RV** : 2022 sera une année de consolidation, d’approfondissement pour construire une trajectoire 2023-2027.

**SN** : Pour cela, nous devons poursuivre l’amélioration de la qualité et l’optimisation des délais de traitement et nous devons achever la bascule dans l’univers de la nouvelle stratégie carrière liée au RGCU. Nous allons encore développer l’accessibilité de nos services et nous engager davantage dans une lutte proactive contre le non-recours aux droits : nous allons déployer des actions pour aller au-devant des assurés qui ne sont pas autonomes mais ont des droits à faire valoir.

**RV** : J’ai confiance en notre capacité à approfondir tous ces sujets, à répondre présent pour suivre l’évolution du corps social. Notre boussole, ce sont nos assurés. Nos collaborateurs font vivre notre valeur de solidarité au quotidien en considérant avec beaucoup d’attention les projets qui nous sont proposés. Qu’il s’agisse de soutenir une résidence gay-friendly pour adresser une problématique de discrimination, de l’expérimentation « 0 non-recours » avec la Mairie de Paris, du partenariat avec les Restos du Cœur pour accompagner les grands exclus... Nous répondons présents et continuerons de le faire par conviction et par sens du service public.

A photograph of three office workers in a meeting. A woman with curly hair in a white shirt stands on the left, holding a tablet. A man in a dark sweater sits in the center, looking at the tablet. A woman in a blue sweater and black scarf sits on the right, looking towards the man. They are in an office with a window in the background.

**01**

**La qualité  
au cœur  
de l'action  
de l'Assurance  
retraite  
Île-de-France**

# L'amélioration de la qualité au service des assurés

**L'Assurance retraite Île-de-France a fait de 2021 « l'année de la qualité », avec de nombreuses initiatives en faveur de l'amélioration des indicateurs de gestion : accompagnement des processus métier, simplification des procédures et formations thématiques. La mobilisation des équipes a permis de renforcer la qualité des services rendus aux assurés tout au long de l'année malgré une hausse importante du volume de dossiers traités en 2021.**

## Une volonté d'adaptation aux nouvelles attentes des assurés

Dans un monde de plus en plus dématérialisé, l'Assurance retraite IDF entend **donner la possibilité aux assurés d'effectuer leurs démarches en ligne** s'ils le souhaitent, tout en maintenant des créneaux d'entretiens physiques pour les usagers non connectés ou moins familiers avec les nouvelles technologies. En 2021 l'accueil du public a été maintenu malgré les épisodes de confinement, avec des rendez-vous en face à face et de nouvelles modalités alternatives comme les entretiens téléphoniques ou en visioconférence via internet (ou web rendez-vous). Des actions d'information au format webinaire ont également été déployées auprès des entreprises.

### Progression de l'usage des services numériques en Île-de-France

2/3 des demandes d'ouverture des droits à la retraite ont été déposées en ligne en 2021.

## La mise en place de nouveaux services de proximité

Expérimenté en 2020, le web rendez-vous a été généralisé en 2021. Cette offre de services, qui permet de solliciter un entretien conseil avec un interlocuteur de l'Assurance retraite IDF pour toute demande de la part d'un assuré, a été particulièrement appréciée lors des périodes de confinement. Elle a permis de maintenir un lien malgré l'impossibilité d'organiser des rencontres physiques.

Sur le volet de l'aide sociale, le nouveau dispositif de demande d'aide à l'autonomie a été déployé en 2021. Plus simple, plus rapide pour l'assuré et basée sur une procédure unique et partagée entre les différentes administrations en charge du versement des aides, la démarche peut être effectuée via un formulaire papier ou un dossier dématérialisé, en place depuis le mois de septembre 2021 en Île-de-France.

**D'autres innovations ont été menées afin de donner davantage la parole aux assurés :**

- **Les « Agora retraite »**, des rencontres avec des assurés réclameurs afin de comprendre leurs difficultés et d'y répondre. L'Agora retraite d'Île-de-France s'est déroulée le 23 novembre 2021 à l'agence de Paris 11<sup>e</sup>. L'initiative s'inscrit dans le cadre du dispositif national d'écoute et de transparence **Services publics +** ;
- **Le dispositif d'écoute Services publics +**, un espace de dialogue ouvert aux retraités souhaitant témoigner de leurs expériences au contact des services de l'Assurance retraite IDF. Il s'agit de [Voxusagers.gouv.fr](https://voxsagers.gouv.fr), un service piloté par la Direction interministérielle de la transformation publique à des fins d'amélioration continue.

### Les Rendez-vous de la retraite 2021

Plus de 6 500 entretiens personnalisés ont été réalisés en face à face et par téléphone en Île-de-France dans le cadre des Rendez-vous de la retraite organisés avec l'Agirc-Arrco du 28 juin au 3 juillet et du 6 au 11 décembre 2021. Le but ? Présenter aux assurés les dispositifs de départ à la retraite et les services proposés par les deux organismes.



# L'évolution de l'organisation du travail

**L'année 2021 a été marquée par la formalisation d'une nouvelle organisation du travail prenant en compte la généralisation du télétravail. Ainsi, le travail à distance peut être mobilisé par l'ensemble des collaborateurs de l'Assurance retraite Île-de-France, à l'exception de quelques postes où la présence du collaborateur sur site est essentielle à l'exercice de sa mission. Le taux de collaborateurs télétravailleurs est passé de 22 % avant la crise sanitaire à 78 % en 2021, à raison de 2 ou 3 jours de travail à distance dans la majorité des cas.**

Le télétravail massif expérimenté dans l'urgence de la crise sanitaire en 2020 a laissé place à une hybridation du travail avec la **signature de nouveaux accords de travail** applicables depuis le 1<sup>er</sup> juin 2021. Ces accords ouvrent droit au télétravail à tous les salariés volontaires occupant un emploi télétravaillable, avec une option de télétravail régulier ou une formule occasionnelle sur la base d'une enveloppe annuelle. Ces accords valident ainsi le travail à distance comme partie intégrante des modes de fonctionnement de l'Assurance retraite Île-de-France.

Le dispositif s'adapte aux situations particulières telles que les contraintes liées aux temps de trajet entre le domicile et le bureau, à la parentalité, au handicap ou au statut d'aidant. Pour les 8 % de salariés qui exercent une activité non télétravaillable, les situations pourront être réexaminées au fil de l'évolution des outils et de l'organisation du travail.

L'hybridation du travail va de pair avec un accompagnement des pratiques : mutation de l'approche managériale, nouvelles modalités d'interaction et de travail en équipe, adoption d'outils dématérialisés, nouvelles méthodes de cohésion, etc.

A woman with long dark hair, wearing a white blazer, stands in front of a large black screen, holding a stack of papers. She is looking towards a group of people seated at a table. In the foreground, a woman with short brown hair and glasses, wearing a dark patterned top, is pointing at a document on the table. Another person's hand is visible on the table to the right. The setting appears to be a professional meeting or presentation.

02

# Une complémentarité renforcée entre les équipes nationales et régionales

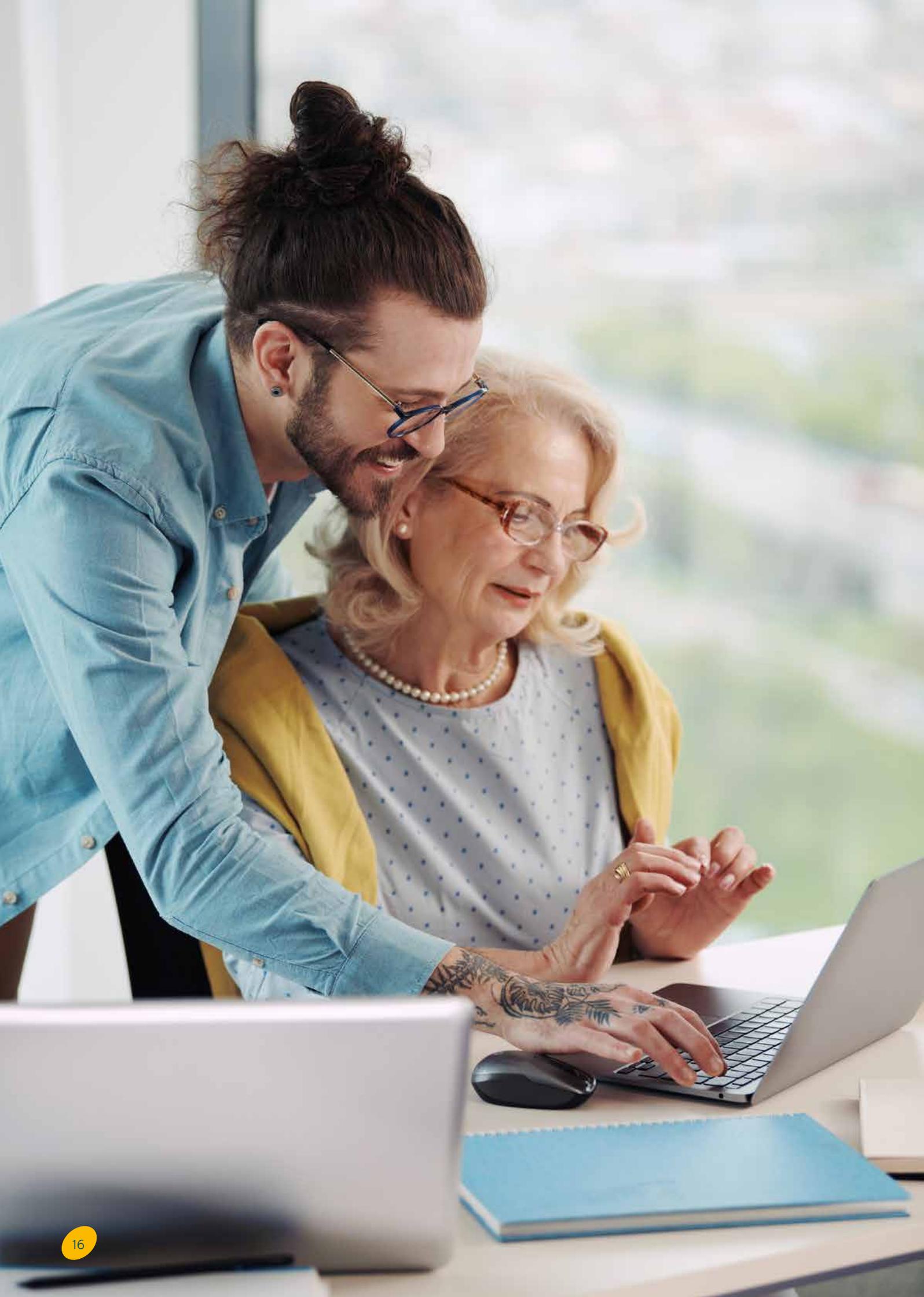
# Le rôle pivot de l'Assurance retraite Île-de-France dans la mise en œuvre de projets nationaux

De par son expertise opérationnelle et sa proximité géographique, l'Assurance retraite Île-de-France joue un rôle essentiel d'appui au déploiement d'initiatives en région. Tantôt facilitatrice, pilote ou animatrice, elle prend également en charge certains projets pour le compte de l'ensemble du réseau. Un rôle pivot particulièrement prégnant en 2021.

## Un rôle de formateur dans le cadre de la nouvelle stratégie Carrière

La nouvelle stratégie Carrière, dont la préparation a été engagée depuis plusieurs années, est devenue réalité en 2021 avec l'adoption d'un nouveau système de gestion des carrières adossé au nouveau référentiel RGCU (Répertoire de gestion des carrières unique). Basée sur le principe de la reconstitution des carrières dans le flux, c'est-à-dire au fur et à mesure des parcours professionnels, cette transformation permet d'accélérer et de fiabiliser le versement des droits à la retraite au moment où les usagers en font la demande.

En Île-de-France, Syrca (Système de régularisation des carrières), fer de lance de la nouvelle stratégie Carrière et outil indispensable à sa mise en œuvre, a été déployé le 18 octobre 2021. Plus de 800 collaborateurs ont suivi un cycle de formation pour s'approprier l'outil et les nouveaux processus de travail. Le plan d'accompagnement s'est appuyé sur une centaine d'animateurs au sein des directions métiers. Forts de cette expérience, les services d'Île-de-France ont ainsi pu prendre en charge la formation des collaborateurs des directions nationales de la Cnav.



## Un rôle de pilote pour des projets nationaux

### Le simulateur de rachat des cotisations arriérées

Dotée d'une compétence nationale, l'Assurance retraite Île-de-France a développé en 2021 un simulateur de rachat des cotisations arriérées des artistes-auteurs. Cette initiative fait suite à un défaut involontaire de paiement des cotisations retraite de la part d'une partie de cette catégorie d'assurés avant 2018. Le simulateur offre la possibilité aux assurés dont les cotisations n'avaient pas été appelées de **connaître le montant estimatif de la régularisation** qu'ils souhaitent solliciter. Accessible sur le portail de l'Assurance retraite, ce service permet aux utilisateurs de vérifier instantanément leur éligibilité au dispositif ainsi que le coût du rachat.

### La plateforme d'appels dédiée aux certificats de vie

L'Assurance retraite Île-de-France a également été chargée de créer la plateforme d'appels nationale réservée aux questions portant sur les certificats de vie - une formalité réalisée chaque année par les assurés résidant à l'étranger afin de garantir la continuité de paiement de leurs retraites. La gestion de ces certificats a été mutualisée en 2019 avec la création d'une procédure commune à tous les régimes de retraite. Depuis le 2 novembre 2021, un numéro dédié est venu compléter le dispositif : cette **assistance téléphonique répond au nom de l'interrégimes** afin d'éviter tout risque de suspension du versement des retraites. L'Assurance retraite Île-de-France a assuré l'ensemble des travaux de mise en place et demeure responsable de la gestion opérationnelle du service.

## Un rôle opérationnel dans le cadre de la mise en œuvre du projet EESSI

La Cnav est opérateur du projet EESSI (Echange électronique d'informations de Sécurité sociale), dont l'objectif est la **dématérialisation des échanges d'informations** relatives à la protection sociale des assurés en Europe. Piloté par la Commission européenne, ce projet repose sur la mise en place d'un nouvel outil d'échange entre les pays membres afin d'alimenter plus facilement les droits relatifs aux périodes d'activité à l'étranger dans le calcul des pensions des assurés.

### **L'Assurance retraite Île-de-France est partie-prenante du projet EESSI en tant que :**

- membre du **groupe projet** aux côtés de la Carsat Aquitaine ;
- membre de **l'équipe experte** chargée de la création des modules de formation, de la mise en place des tests et de l'intégration du nouvel outil dans les Systèmes d'Information de l'Assurance retraite.

La dématérialisation des formulaires liés aux assurés retraite est en place depuis le 4 octobre 2021.

# La mise en place de dispositifs structurants en 2021

Si la nouvelle stratégie Carrière en cours de déploiement constitue une mutation profonde des processus métiers, d'autres projets structurants ont également été mis en œuvre au sein de l'Assurance retraite Île-de-France en 2021. Ces changements n'auraient pu voir le jour sans la mobilisation des équipes, leur sens du service public et leur capacité d'engagement et d'adaptation au service de l'intérêt général.

## Déploiement progressif d'OSCAR en Île-de-France

Après le diagnostic réalisé en juillet 2021, le déploiement d'OSCAR a débuté dans trois départements franciliens (Essonne, Hauts de Seine, Seine et Marne) et se poursuivra en 2022 et 2023.

## Nouveau système de performance et de maîtrise des risques

Démarrée en 2020, la mise en place d'un **Système de Management Intégré** s'est poursuivie en 2021 avec l'intégration de trois nouveaux processus métier. Le projet devrait aboutir en 2024 avec l'intégration au total de dix-sept processus métier.

Ce dispositif d'amélioration continue poursuit plusieurs objectifs :

- **La simplification du pilotage et du suivi de la performance**, avec des indicateurs et des tableaux de bord disponibles en temps réel ;
- **Une meilleure maîtrise des risques** via l'analyse continue des données de gestion ;
- **Une plus grande visibilité des initiatives locales pertinentes**, à des fins de partage d'expériences et de mutualisation des bonnes pratiques au sein du réseau.

## Lancement du dispositif d'action sociale OSCAR

L'action sociale de l'Assurance retraite a été modernisée en 2021 avec le lancement du dispositif OSCAR pour « **offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite** ». Sa mise en place est pilotée localement par chaque caisse régionale qui articule ainsi l'adoption des nouvelles modalités d'accompagnement, axées sur la prévention des risques de dépendance.

Le déploiement d'OSCAR passe par un engagement territorial fort, au centre duquel sont placées les **structures d'aide à la personne**. Chargées de recueillir les besoins des retraités, elles organisent ensuite une prise en charge adaptée faisant appel à différents intervenants locaux (associations sportives ou artistiques, clubs seniors, institutions culturelles, etc.). Ce travail est réalisé sur la base d'un inventaire des acteurs de chaque département, avec l'objectif de couvrir **les trois piliers d'un vieillissement en santé : l'activité physique, la stimulation intellectuelle et les interactions sociales**.

## L'intégration des activités des travailleurs indépendants

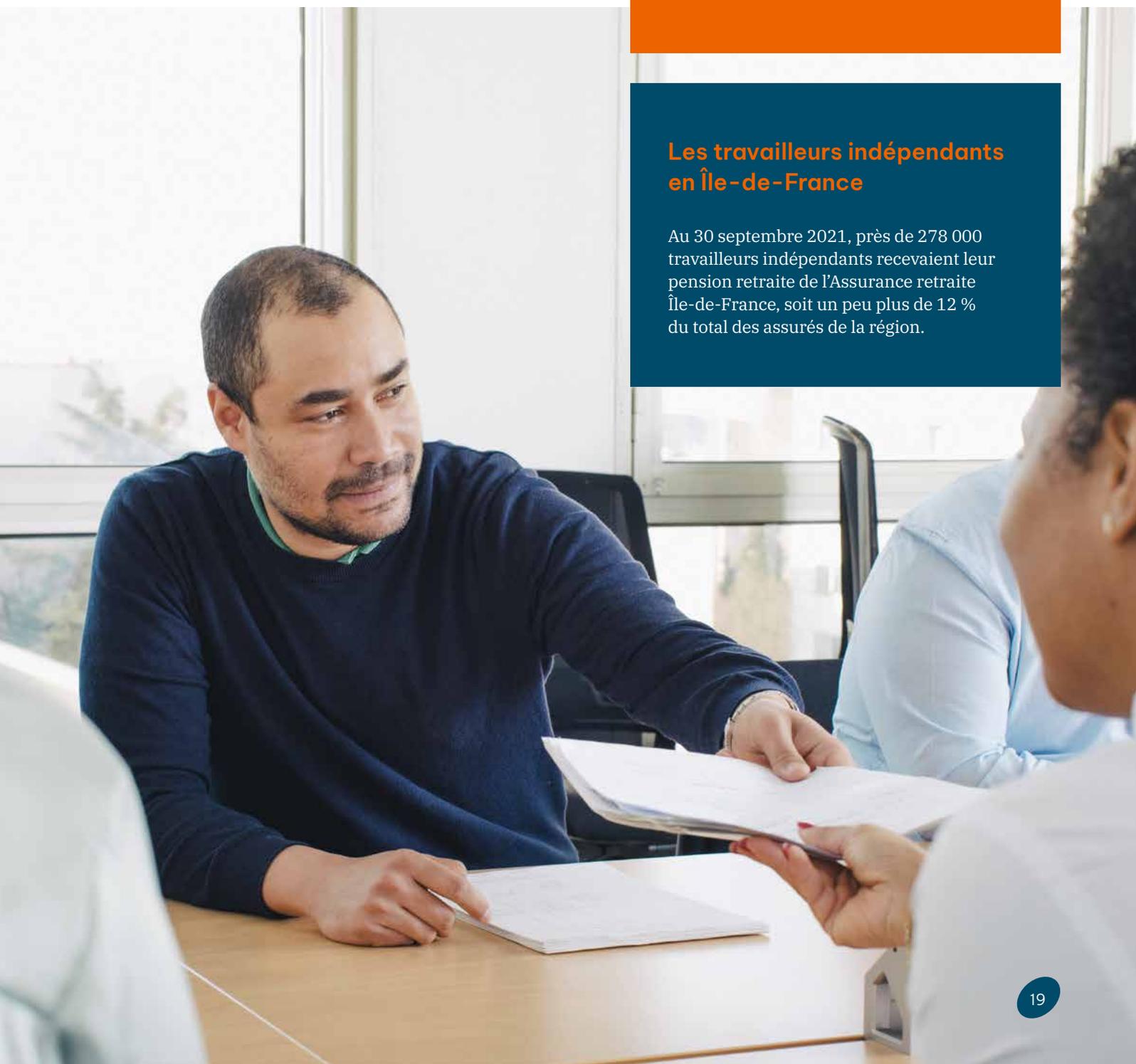
En 2021, l'Assurance retraite Île-de-France a stabilisé ses activités en faveur des travailleurs indépendants, dont l'intégration au sein du régime général a été finalisée en 2020. Le **développement d'une offre de conseil dédiée** se poursuit avec plusieurs actions en 2021 : la participation de la Cnav au salon de l'Autoentrepreneur, plusieurs webinaires d'information retraite réservés aux travailleurs indépendants (en moyenne 600 travailleurs indépendants connectés en direct) et une édition coanimée avec l'Urssaf Île-de-France le 21 septembre 2021.

### Un accueil physique commun avec l'Urssaf

L'Assurance retraite IDF et l'Urssaf Île-de-France ont monté un partenariat afin d'expérimenter un service d'accueil commun des travailleurs indépendants pour mieux les accompagner : un entretien coordonné en présence d'un conseiller Urssaf et d'un conseiller Assurance retraite IDF. L'initiative a fait l'objet d'un pilote dans les locaux de l'Urssaf à Saint-Ouen en février 2021 dont le succès est de bon augure pour la généralisation du partenariat sur le territoire national.

### Les travailleurs indépendants en Île-de-France

Au 30 septembre 2021, près de 278 000 travailleurs indépendants recevaient leur pension retraite de l'Assurance retraite Île-de-France, soit un peu plus de 12 % du total des assurés de la région.



A man with a beard and glasses is shown in profile on the left, wearing a mustard-colored sweater. He is looking towards a woman on the right. The woman has long brown hair and is wearing a dark purple button-down shirt. They appear to be in a professional setting, possibly an office or meeting room, with a white wall in the background. The man's hands are visible at the bottom, resting on a desk with some papers.

**03**

**Le renforcement  
des liens de  
l'Assurance retraite  
Île-de-France avec  
son écosystème**

**Convaincue que l'attention portée aux plus fragiles doit s'envisager dans le cadre de partenariats avec l'ensemble des acteurs de la sphère sociale et de l'insertion, l'Assurance retraite Île-de-France a créé ou renforcé plusieurs collaborations externes en 2021. Échange d'informations, expérimentations, formation des intervenants d'autres structures... Autant d'actions concrètes qui ont vocation à rapprocher l'Assurance retraite des publics les plus fragiles et les plus éloignés de ses services.**

## **France services, postes avancés de proximité**

En Île-de-France, l'Assurance retraite est partenaire en 2021 de **114 espaces France Services** dans les huit départements. Totalement intégrés dans la politique de proximité vis-à-vis des assurés, ces espaces ouverts en libre-service constituent des points de contact privilégiés, accessibles à tous. Avec deux grandes missions :

- **l'accompagnement numérique** pour accéder aux services en ligne de l'Assurance retraite ;
- **l'alerte des services de l'Assurance retraite IDF** en cas de repérage d'une situation d'urgence, de grande précarité ou à risque de désocialisation.

## **Nouveau partenariat avec la CAF**

La Convention nationale signée entre la Cnav et la Caisse nationale d'allocations familiales a été déclinée en **conventions régionales avec les huit CAF Île de France le 6 avril 2021**. Objectif majeur : éviter les ruptures de versement entre les prestations sociales et les retraites. Une quinzaine de plans d'actions visent en outre à simplifier les démarches, à améliorer l'information des assurés et à lutter contre le non-recours aux allocations.

## Ateliers d'informations avec Pôle emploi

Dans le cadre du partenariat national signé en 2021 avec Pôle emploi afin d'assurer la continuité de versement entre la perception des allocations chômage et le passage à la retraite, l'Assurance retraite Île-de-France participe aux **travaux de coordination et d'information** des assurés avec les agents de Pôle emploi.

Une expérimentation a également été initiée dans le Val-de-Marne auprès **des demandeurs d'emploi de longue durée** afin de proposer une offre de service dédiée à ce public prioritaire. L'agence Pôle emploi de Vitry-sur-Seine a ainsi hébergé un atelier d'information retraite, animé par un conseiller de l'Assurance retraite Île-de-France le 25 novembre 2021, en présence de 49 demandeurs d'emploi de longue durée. Une convention régionale sera signée en 2022 afin de **formaliser et systématiser ces opérations de sensibilisation sur l'ensemble du territoire francilien**.

## Engagée aux côtés des restos du coeur

Le partenariat signé entre la Cnav et les Restos du Cœur en 2021 a pour objectif de **recréer du lien avec les grands exclus** et les personnes fragilisées qui n'ont pas connaissance de leurs droits. En Île-de-France comme sur l'ensemble du territoire, cette collaboration prend différentes formes et permet de connecter les équipes de bénévoles aux services de l'Assurance retraite IDF. Les actions organisées conjointement ont trait à deux volets de la mission de l'Assurance retraite :

- **la mobilisation des droits dans les cas de non-recours** (repérage des personnes en difficulté, articulation des interventions) ;
- **l'action sociale avec la co-construction d'ateliers** en faveur des personnes âgées fragiles.

## Une gouvernance sur mesure

L'Assurance retraite Île-de-France est directement administrée par le conseil d'administration de la Cnav et gérée par sa direction. Pour exercer son rôle de pilotage en Île-de-France, le conseil d'administration s'est doté de différentes commissions : la commission retraite et action sociale Île-de-France (Crasif) traite de tous les sujets propres à l'activité retraite et action sociale, et soumet ses avis au conseil d'administration de la Cnav. La commission des pénalités financières examine 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 formulées contre les décisions de l'Assurance retraite Île-de-France.



## Des sites pour en savoir plus :

L'Assurance retraite : [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)  
Textes réglementaires de l'Assurance retraite : [www.legislation.cnav.fr](http://www.legislation.cnav.fr)  
Statistiques et recherches : [www.statistiques-recherches.cnav.fr](http://www.statistiques-recherches.cnav.fr)  
Open data de l'Assurance retraite : [www.data.cnav.fr](http://www.data.cnav.fr)  
Pour bien vieillir : [www.pourbienvieillir.fr](http://www.pourbienvieillir.fr)  
VIVA Lab : [www.vivalab.fr](http://www.vivalab.fr)  
Recrutement : [www.recrutement.cnav.fr](http://www.recrutement.cnav.fr)



## Retrouvez-nous sur :

[lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)



@Cnav\_actu



L'Assurance retraite et Cnav



L'Assurance retraite

Retrouvez également sur le site de l'Assurance retraite  
le rapport d'activité national :

