

2018



**RAPPORT
ÎLE-DE-FRANCE**

édition septembre 2019



REGARDS CROISÉS

►► Nous avons connu une très belle progression sur la demande de retraite en ligne

COMMENT L'ÎLE-DE-FRANCE MET-ELLE EN ŒUVRE LES ENGAGEMENTS DE SERVICE DE LA COG 2018-2022 ?

Renaud Villard : Les engagements de service de la COG correspondent à une nouvelle logique de relation avec les assurés, que les salariés s'approprient. Il y a eu en quelque sorte une révolution culturelle, qu'il a fallu expliquer. Progressivement, le dossier complet et déposé dans les temps a vocation à être notifié avant le départ à la retraite, et non plus avant la mise en paiement. Les premiers résultats indiquent que le changement de pilotage se met en place.

Sylvia Noll : En un an, nous sommes passés de 38 à 47 % de dossiers notifiés le mois avant la date d'effet souhaitée. Sur le dépôt du dossier quatre mois avant cette date, nous sommes passés de 38 à 42 %. Nous sommes également à 73 % de mails traités en moins de 48 heures. Néanmoins, nos axes de progrès concernent d'abord les délais de traitement des pensions de réversion et l'accessibilité à notre plateforme téléphonique.

COMMENT FAITES-VOUS CONNAÎTRE L'OFFRE DE SERVICE AUPRÈS DES ASSURÉS FRANCILIENS ?

SN : Nous diffusons une lettre d'information trimestrielle, via notre site internet. Nous menons également des actions de communication ciblées auprès de partenaires relais ou des entreprises. Enfin, nous avons lancé diverses campagnes de SMS ou sur les mails sortants, visant à rassurer le public ayant un dossier en cours de traitement.

RV : En 2018, nous avons envoyé plus de 200 000 messages aux assurés franciliens : état d'avancement de leur dossier, confirmation d'un rendez-vous en agence retraite...

COMMENT LES ASSURÉS FRANCILIENS SE SONT-ILS APPROPRIÉS LE SERVICE DE DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE ?

RV : Nous avons connu, l'an dernier, une très belle progression, avec un pourcentage de demandes en ligne passé de 16 à 32 %, alors que l'objectif était de 25 % en 2018. Il est vrai que les Franciliens sont à la fois technophiles et bien équipés. En outre, le taux de satisfaction des utilisateurs atteint 93 % sur la demande de retraite en ligne.

SN : Il faut continuer sur cette lancée, car l'objectif de la COG augmente chaque année, pour atteindre 55 % en 2022. Pour cela, nous déployons des actions de sensibilisation et d'information auprès de nos salariés pour qu'ils soient également nos ambassadeurs...

QUELLES ONT ÉTÉ LES INNOVATIONS EN MATIÈRE D'ACTION SOCIALE ET DE PRÉVENTION EN ÎLE-DE-FRANCE ?

RV : Nous avons lancé le réseau d'inclusion numérique regroupant 20 opérateurs chargés de déployer une offre de formation adaptée aux besoins des retraités et de diffuser les usages du numérique. Des ateliers sont notamment prévus dans les résidences autonomie. Le Prif – Prévention retraite Île-de-France –, au sein duquel l'Assurance retraite est engagée, a déployé 840 ateliers en renforçant la qualité de son offre de service. Des ateliers en ligne ont été testés et la Prévention routière fait désormais partie de l'offre.

SN : Le dialogue avec les centres sociaux s'est renforcé. Je pourrais citer également la création d'un Lab senior, afin de favoriser l'expression des retraités sur nos projets innovants,



La Cnav a obtenu la note de 98 sur 100 en matière d'égalité femmes-hommes. C'est le fruit d'engagements continus depuis plusieurs années.



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

Renaud Villard, Directeur de la Cnav

un rapport d'évaluation de l'impact des ateliers du Prif, ou encore le lancement d'un appel à projets avec l'ARS sur le soutien aux aidants.

COMMENT L'ÎLE-DE-FRANCE MET-ELLE EN ŒUVRE LA POLITIQUE D'ADAPTATION DU LOGEMENT AU VIEILLESSEMENT ?

SN : Nous avons financé l'an dernier 2996 opérations d'adaptation du logement et diffusé 479 kits de prévention dans le logement. Le parcours de prévention du Prif prévoit un atelier de sensibilisation à l'adaptation du logement, assuré par Soliha, Solidaires pour l'habitat. Et nous avons lancé une évaluation de la convention avec les bailleurs sociaux, afin de préparer la suivante.

QU'EST-CE QUE LES PARTENARIATS APPORTENT EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX DROITS ?

RV : Nous sommes, par exemple, en train de refondre, avec la Cramif, l'Observatoire régional des fragilités. Nous avons le sentiment que l'ARDH – l'aide au retour à domicile après une hospitalisation – n'est pas assez sollicitée. Une première réunion a été organisée pour relancer le dispositif.

SN : En matière de retraite, nous avons lancé une expérimentation dans les Yvelines avec les agences retraite d'Île-de-France, la Cramif et la Cnam sur le signalement croisé des publics fragiles. L'idée est de mettre en place un circuit court et d'éviter les blocages, avec pour objectif de généraliser ce dispositif à toute l'Île-de-France. Nous sommes déjà en train de commencer à Paris et en Seine-Saint-Denis.

COMMENT L'ÎLE-DE-FRANCE PRÉPARE-T-ELLE L'INTÉGRATION DES ACTIVITÉS ET DES PERSONNELS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE POUR LES INDÉPENDANTS ?

RV : De nombreuses initiatives ont déjà été menées. Les équipes de la Cnav ont, par exemple, participé à des forums métiers dans deux sites de la caisse déléguée Île-de-France de la Sécurité sociale pour les indépendants (ex-RSI), avec plusieurs demi-journées de présentation de la Cnav et des métiers. Cela a grandement facilité l'élaboration des fiches de vœux de repositionnement par les salariés. Un comité de direction « retraite » commun se tient régulièrement avec la caisse déléguée. Toutes ces initiatives ont permis de faire connaissance et de découvrir nos environnements respectifs.

SN : Je pourrai citer également l'organisation d'un « voyage apprenant » sur l'univers des travailleurs indépendants, qui a permis aux salariés de la Cnav de découvrir un autre public. L'Île-de-France est aussi caisse pilote, avec les Carsat Nord-Picardie et Bourgogne-Franche-Comté, sur l'expérimentation de l'outil retraite en caisse déléguée. Ces travaux ont nourri le chantier national, en élaborant les supports de formation pour les salariés de la Sécurité sociale pour les indépendants.

QUELLES ONT ÉTÉ LES AVANCÉES EN MATIÈRE DE RSO ?

RV : Je citerai simplement la note de 98 sur 100, délivrée à la Cnav en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. Cette note couronne l'attention portée, depuis plusieurs années, à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

SN : Pour ma part, je citerai également le nombre de salariés bénéficiant du télétravail, qui a continué de croître en 2018. Il concerne 459 salariés à la fin de l'année.

France - États-Unis : la retraite aussi

L'année 2018 a vu la tenue des premières journées d'information retraite franco-américaines, organisées avec la Social Security Administration et l'Agirc-Arrco. Objectif : offrir aux assurés ayant travaillé en France et aux États-Unis une information complète sur leurs droits à la retraite.

Les assurés ayant un projet d'expatriation aux États-Unis ont, pour leur part, bénéficié d'un entretien expatriation. En deux jours et demi, les conseillers ont réalisé 411 rendez-vous coordonnés.



Affiche des journées d'information retraite franco-américaines 2018

LE DROIT DE SAVOIR

Le droit à la retraite ne se conçoit plus aujourd'hui sans un droit à l'information tout au long de la vie active.

La campagne 2018 du droit à l'information a concerné trois années de naissance : 1953, 1958 et 1963 pour l'estimation indicative globale, et 1968, 1973 et 1978 pour le relevé de situation individuelle. En Île-de-France, la Cnav a envoyé 159 686 estimations et 357 528 relevés.

Par ailleurs, elle a réalisé 13 823 entretiens information retraite. Cet entretien avec un conseiller retraite permet aux assurés qui le souhaitent de bénéficier d'un tour d'horizon complet de leurs droits actuels et futurs. L'entretien est ouvert aux assurés de plus de 45 ans, mais il est particulièrement intéressant pour les assurés de 55 ans détenant leur estimation indicative globale.

EESSI AVANCE

Dans le cadre du projet européen de modernisation et de fiabilisation des échanges entre organismes de protection sociale, 31 pays de l'UE et de l'Espace économique européen passent d'un système papier à des échanges électroniques. Dans ce cadre, la Cnav en Île-de-France a participé en 2018, avec l'organisme espagnol de sécurité sociale, à l'expérimentation d'échanges de formulaires retraite et ODSS (soins de santé). Avec Electronic Exchange of Social Security Information, la Cnav modernise ses process, le projet ayant de multiples répercussions. Le passage aux formulaires numérisés constitue ainsi un tournant. Un groupe projet travaille sur son déploiement à la Cnav de juillet 2019 au début de 2020.

RENCONTRES ET PARTENARIATS

L'année 2018 a été marquée par des rencontres avec cinq de nos principaux partenaires étrangers :

- le Centre national des pensions du Portugal (CNP),
- les représentants de l'Emploi et développement social Canada (EDSC), du Service Canada (SC) et de l'Agence du revenu du Canada (ARC),
- la Caisse nationale des retraites d'Algérie,

- la Caisse nationale de sécurité sociale du Gabon,
- le régime des rentes du Québec.

Ces rencontres améliorent la coordination entre régimes et renforcent l'offre de service rendue aux assurés.

Elles ont également été l'occasion de prévoir, avec le CNP (organisme de liaison portugais), l'organisation de journées internationales d'information retraite à Paris et à Lisbonne.

Qualit'assuré : MISSION TERMINÉE

Lancé en 2012, le plan Qualit'assuré devait, via des regroupements, faire passer le nombre d'agences de 61 à 31. En juin 2018, l'agence retraite de Sainte-Geneviève-des-Bois (fusion de Palaiseau et d'Agora) a été inaugurée et, en septembre, l'inauguration de l'agence retraite de La Boursidière (fusion de Boulogne et de Bourg-la-Reine) a marqué l'achèvement de Qualit'assuré.

UNE DÉMARCHE PLUS PROACTIVE ENVERS LES ASSURÉS

Les actions d'amélioration des services consistent à aller au-devant des assurés, en déployant une démarche proactive. En Île-de-France, la Cnav développe, par exemple, les messages de réassurance aux assurés par l'envoi de SMS et de courriels. En 2018, 252 671 messages sur l'avancement de leur dossier de demande de retraite ont été adressés aux assurés.

Outre l'offre d'accueil personnalisée, la Cnav organise des réunions d'information collectives dispensant informations et conseils sur les

droits à la retraite, le vieillissement, le risque de fragilité, l'utilisation des services numériques... Ces réunions se tiennent au sein des entreprises, d'organismes de protection sociale, de centres d'action sociale, de maisons de services au public (MSAP)...

Pour faciliter l'accès aux droits, la Cnav étend ses partenariats en Île-de-France. En 2018, elle a ainsi signé des conventions partenariales avec le conseil départemental et la CAF de Seine-Saint-Denis, ainsi qu'avec les MSAP de Saint-Denis, Saint-Ouen et Pierrefitte.

LES MÉTIERS ÉVOLUENT

La réglementation retraite et le déploiement d'outils interrégimes ont évolué à un rythme soutenu en 2018 et le mouvement devrait se poursuivre dans les années à venir avec la perspective de la réforme des retraites. Ceci s'est traduit, en Île-de-France, par un renforcement de l'accompagnement au changement, au sein de la Cnav. Les équipes de l'assistance technique et de la mise en œuvre ont été réunies au sein d'un même département dédié aux métiers et aux formations, renforçant ainsi le professionnalisme des acteurs consacrés aux formations. Ce changement favorise une meilleure transmission des évolutions techniques et législatives aux agents de production, améliorant ainsi l'offre de conseil aux assurés.

FOCUS

Accompagner l'offre numérique

En 2018, la Cnav a déployé en Île-de-France plusieurs projets d'inclusion numérique, en lien avec le réseau des partenaires (MSAP, Centre d'action sociale de la Ville de Paris...), comme des formations aux services en ligne pour les aidants numériques et pour les salariés volontaires des entreprises. Lors d'actions événementielles, la Cnav propose un espace numérique pour accompagner la navigation sur www.lassuranceretraite.fr et aider à la création du compte personnel.



CERTIFICATS D'EXISTENCE : UN POUR TOUS

Depuis 2015, la Cnav et plusieurs autres régimes de retraite mènent un projet de mutualisation de la gestion des attestations d'existence à produire pour continuer à bénéficier du paiement de la retraite à l'étranger. À partir de la fin de 2019, les assurés résidant à l'étranger ne devront justifier de leur existence qu'une seule fois par an, en répondant au questionnaire d'existence qui leur sera adressé pour l'ensemble des régimes de retraite. La Cnav en Île-de-France et la Carsat Sud-Est seront chargées des contrôles associés à cette activité, pour l'ensemble des régimes de retraite, dans le cadre de la maîtrise des risques. Elles seront ainsi les interlocutrices de la branche retraite du régime général sur la gestion de l'existence.

L'Assurance retraite en libre-service

En 2018, la Cnav en Île-de-France a déployé trois modalités différentes d'expérimentation d'espaces libre-service :

- un espace libre-service adossé à une agence retraite (Garges-lès-Gonesse, à compter de janvier 2018),
- un espace libre-service au sein d'un site régional (Saint-Quentin-en-Yvelines, à compter de janvier 2018),
- un espace libre-service hors site ou agence retraite (reconversion du point d'accueil retraite Saint-Martin à Paris, à compter de décembre 2017).

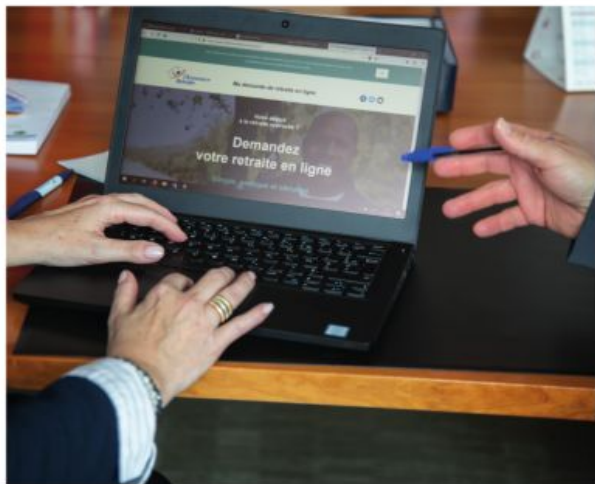
LES CARSAT S'ENTRAIDENT

À partir d'octobre 2018, les agences franciliennes ont bénéficié de l'entraide nationale (Carsat Centre-Val de Loire) pour l'instruction de plus de 1 000 dossiers de droits propres sur le dernier trimestre.

En décembre, la Carsat Bourgogne-Franche-Comté a rejoint le dispositif, en prenant en charge 450 dossiers.

Grâce à ces transferts, le pic des entrées en jouissance de janvier et avril 2019 a pu être surmonté avec moins de difficultés.

TÉLÉPHONE ET NUMÉRIQUE MAIN DANS LA MAIN



La plateforme téléphonique du 39 60 accompagne les assurés dans l'utilisation des services en ligne, afin de simplifier leurs démarches. En 2018, elle a traité 1,17 million d'appels, permettant ainsi de promouvoir les services en ligne, d'inciter à l'inscription sur l'espace personnel, de valoriser la demande de retraite en ligne et de développer l'utilisation du site www.lassuranceretraite.fr. Cette action a contribué à une forte augmentation de la création d'espaces personnels (plus de 8 millions à la fin de 2018) et à une hausse de l'utilisation de la demande de retraite en ligne.

Pour sensibiliser les assurés au numérique, la Cnav leur adresse des courriels personnalisés en fonction des besoins constatés par le téléconseiller (duplicata de notifications, formulaires réglementaires de demande de retraite ou d'allocation de solidarité aux personnes âgées...). Cet accompagnement au numérique se voit également dans la réponse apportée aux courriels des assurés : la plateforme de service répond à trois messages sur quatre en moins de 72 heures.

DES ÉCHANGES DÉMATÉRIALISÉS

L'utilisation de l'outil d'échange de documents dématérialisés par Internet s'est accrue en 2018. Après inscription de l'assuré sur www.lassuranceretraite.fr et abonnement au service sur les échanges, celui-ci peut transmettre ses pièces justificatives par le biais du site de l'Assurance retraite. Ce développement de l'offre de service carrière améliore les délais de traitement.

CARRIÈRE : TOUTE UNE STRATÉGIE

En Île-de-France, la Cnav traite les régularisations de carrière, en amont de la préparation à la retraite. Elle résout notamment les litiges d'état civil et les anomalies d'identification. En 2018, la campagne DADS a été réduite du fait de la généralisation de la déclaration sociale nominative (DSN) au 1^{er} janvier 2017. Au cours de l'année, la Cnav a continué de déployer la « stratégie

carrière » nationale au service des assurés, axée sur l'efficacité et la préparation de la liquidation des dossiers retraite. Celle-ci repose sur le traitement des demandes de régularisation de carrière déposées par les assurés proches de la retraite :

- demandes d'attestation pour départ anticipé carrière longue, quel que soit l'âge de l'assuré,

- demandes des assurés de 60 ans et plus, en situation de chômage ou bénéficiaires du RSA ou de l'AAH,
- demandes des assurés titulaires de l'ATA (allocation temporaire d'attente),
- demandes du RSI ou de la MSA dans le cadre de la Lura,
- dossiers de mélanges de comptes.

CHIFFRES CLÉS 2018 DES DONNÉES SOCIALES

VOLUME DE REPORTS AU COMPTE PAR TYPE DE DÉCLARATIONS

DSN	12 073 808
DADS	8 161 472
Périodes assimilées (maladie, invalidité, chômage)	7 956 586
Chèques emploi service	4 171 492
DNT (déclarations nominatives trimestrielles)	1 988 460
DNA (déclarations nominatives annuelles)	402 312

CHIFFRES CLÉS 2018 DES RÉGULARISATIONS DE CARRIÈRE

Régularisations de carrière	76 492
-----------------------------	--------

RETRAITES PERSONNELLES ET RETRAITES DE RÉVERSION	2017	2018	Évolution
Retraites personnelles avec un résultat attribution	102 689	108 016	5,19 %
Retraites personnelles avec un résultat rejet	12 260	13 145	7,22 %
Total retraites personnelles traitées	114 949	121 161	5,40 %
Retraites de réversion avec un résultat attribution	28 273	33 192	17,40 %
Retraites de réversion avec un résultat rejet	20 073	17 465	-12,99 %
Total retraites de réversion traitées	48 346	50 657	4,78 %

CONSEIL AUX ENTREPRISES

Actions réalisées en entreprise en	2017	2018
Nombre de réunions d'information retraite	158	167
Nombre de salariés informés	6 105	5 560
Nombre de réunions de présentation de la fonction entreprise aux DRH	5	5
Nombre d'entreprises informées	37	28
Nombre d'entretiens information retraite réalisés sur le lieu de travail	877	2 631

FOCUS

« Carrière 2.0 » pour aller plus loin encore

Ce projet prévoit de rénover le processus carrière et la relation de service dans une logique interrégimes, et de traiter les demandes des assurés au fil de l'eau. L'enjeu est de créer un vrai service de conseil.

Les deux leviers principaux sont le RGCU (répertoire de gestion des carrières unique) et Syrca (système de régularisation de la carrière), qui offrent un accès aux informations de chaque régime.

En Île-de-France, la Cnav est devenue caisse laboratoire du projet « Carrière 2.0 », afin d'anticiper les changements, de préparer les équipes et d'expérimenter les orientations proposées par les groupes de travail. Deux expérimentations ont été décidées dans ce cadre : la qualification des dossiers de régularisations de carrière et le pilotage en fonction des résultats des demandes de régularisation de carrière.



DU NOUVEAU POUR LE HANDICAP

L'article 45 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2017 a introduit un dispositif spécifique pour les personnes souhaitant bénéficier de la retraite anticipée pour assurés handicapés, mais ne disposant pas de tous les justificatifs leur permettant de démontrer leur situation de handicap sur l'ensemble de la durée d'assurance exigée. Depuis septembre 2017, une commission nationale, composée de quatre membres et placée auprès de la Cnav, se réunit une fois par mois et permet à ces assurés de faire reconnaître a posteriori, dans une certaine limite, leur taux d'incapacité sur les périodes manquantes. Un décret a défini les modalités de ce dispositif et la commission a été installée en décembre 2018.

PARTENARIATS : TOUJOURS PLUS

En Île-de-France, le protocole entre la Cnav et le conseil départemental de la Seine-Saint-Denis a été signé le 20 juin 2018. Il a pour objectif de faciliter l'accès au droit des assurés en matière de retraite. Pour cela, il favorise les liens et la communication entre les circonscriptions du service social et les salariés de la Cnav, en vue d'une meilleure prise en compte de la situation des assurés et d'une optimisation des circuits de traitement des demandes de prestations vieillesse.

Une nouvelle convention entre la CAF de Seine-Saint-Denis et la Cnav a été signée le 31 janvier 2018. Ce renouvellement fait suite au succès de la précédente convention, qui a donné lieu à des actions conjointes pour optimiser la qualité du service rendu aux usagers, notamment par la simplification de leurs démarches et pour améliorer la performance de la gestion des deux organismes (subrogations, lutte contre la fraude, offre de service, action sociale, assurance vieillesse des

parents au foyer...). La Cnav est, par ailleurs, membre de l'Observatoire départemental des données sociales (ODDS 93) et a participé au colloque du 27 septembre 2018 sur les nouveaux enjeux de l'accès aux droits. Enfin, les travailleurs sociaux de la Cramif et de la Cnav partagent des fiches de contact sur les assurés en situation de fragilité. La Cnav anime également des réunions collectives d'information.



Signature, le 20 juin 2018, du protocole entre la Cnav et le conseil départemental de la Seine-Saint-Denis avec, de gauche à droite, Pierre Laporte, vice-président du conseil départemental de la Seine-Saint-Denis, Pierre Burban, vice-président du conseil d'administration de la Cnav et Sylvia Noll, directrice retraite et action sociale de la Cnav en Île-de-France.

UN FRAUDEUR AVERTI...

Afin de garantir la bonne information de l'assuré dans un contexte contentieux, en Île-de-France la Cnav a défini un parcours client. Celui-ci doit répondre aux enjeux de la lutte contre la fraude et permet d'atteindre les objectifs de la branche retraite, tout en resituant l'assuré dans le processus du contrôle, afin de lui délivrer l'information au bon moment.

Des flyers et un livret de sensibilisation à la fraude expliquent les objectifs d'un contrôle des prestations et rappellent les obligations de déclaration incombant aux assurés titulaires de l'Aspa (allocation de solidarité aux personnes âgées). Un article sur www.lassuranceretraite-idf.fr et un second dans sa newsletter complètent l'information.

En Île-de-France, la Cnav s'est ainsi inscrite dans la démarche consistant à assurer une bonne information dans un contexte précontentieux (saisine de la commission de recours amiable) et contentieux (saisine des juridictions).

Cette action répond aux objectifs d'amélioration du service rendu à l'assuré, souhaitée par les juridictions (TGI-pôle social et cours d'appel) dans le cadre d'une politique d'amélioration du traitement des affaires précontentieuses et contentieuses.

La première réalisation a consisté en une information relative à la procédure de contestation sur le site www.lassuranceretraite.fr.



Livret de sensibilisation à la fraude de l'Assurance retraite Île-de-France



COLLOQUE HORS FRONTIÈRES

Le 15 octobre 2018 se tenait, pour la première fois, un colloque sur le thème « La Cnav Île-de-France dépasse ses frontières ».

La direction générale des finances publiques (DGFiP), la direction centrale de la police aux frontières (DCPAF) et

le vice-procureur de Paris sont intervenus au cours de cette réunion, afin de présenter leurs interactions avec l'étranger en matière judiciaire, et de lutte contre la fraude documentaire et de recouvrement.



DES MAISONS POUR LES SERVICES AU PUBLIC

Le déploiement, sous l'égide de l'État, des maisons de services au public (MSAP) se poursuit à un rythme soutenu. En 2018, la Cnav a ainsi intégré plusieurs nouvelles MSAP : celles de La Poste à Pierrefitte-sur-Seine, de Saint-Denis et de Saint-Ouen en Seine-Saint-Denis, et celles de Ballancourt et d'Arpajon en Essonne.

SILVER AWARDS : UN GRAND CRU 2018

La troisième édition des Silver Awards – challenge étudiant associant aussi seniors, experts et acteurs du vieillissement – s’est déroulée pour la première fois dans les locaux de la Cnav, les 16 et 17 novembre. Après 24 heures d’échanges, de partage et de réflexion avec des coachs et usagers seniors, les dix équipes

d’étudiants issus d’horizons divers (gestion, design, ingénierie...), sont passées devant le jury. Les solutions innovantes portaient sur quatre thèmes : organisation au quotidien, aménagement de l’espace urbain, animal de compagnie et, enfin, information et achats éclairés. Au final, trois équipes ont été distinguées (voir ci-dessous).



FOCUS

L’imagination au service du bien-vieillir

Les trois lauréats des Silver Awards 2018 ont fait preuve d’imagination pour améliorer la vie des seniors :

- **Sityzen** : un mobilier urbain d’assises rétractables, permettant de faire une pause au cours d’un trajet. Il s’agit d’un mobilier gratuit, déverrouillable grâce à une carte de transport. Utilisable par les seniors, mais aussi par d’autres publics (femmes enceintes, par exemple), il s’installe directement sur le mobilier urbain (arrêt de bus, lampadaires...).
- **Fidèle** : une plateforme regroupant un ensemble de services préexistants pour les animaux de compagnie, chers aux seniors. Elle met en relation les acteurs susceptibles d’intervenir à domicile et de s’organiser en cas d’urgence (hospitalisation, décès). La plateforme propose différents services liés à l’animal : santé, prévoyance, garde, nourriture, conseils, toiletteage...
- **Cabe** : mise à disposition de tablettes à l’entrée des supermarchés, aidant au choix des produits et au paiement. Le client peut ainsi sélectionner des particularités alimentaires (sans lactose, sans aspartame...). Il bénéficie d’une information éclairée sur la composition des produits et peut visualiser son panier à tout moment.



L’équipe de Sityzen, lauréate des Silver Awards 2018, avec Christiane Flouquet, directrice de l’action sociale Île-de-France de la Cnav

Un premier réseau d’inclusion numérique des retraités !

En septembre 2018, la Cnav en Île-de-France a lancé le premier réseau d’inclusion numérique des retraités avec le concours de l’association WeTechCare, en partenariat avec les conférences des financeurs des Yvelines, de l’Essonne, des Hauts-de-Seine et du Val-d’Oise. Il regroupe les 20 structures lauréates de l’appel à projets « Inclusion numérique des retraités ». Réparties sur l’ensemble de la région, ces structures proposent des ateliers permettant aux retraités franciliens d’acquérir une autonomie sur les outils du numérique, afin de devenir acteurs de leur bien-vieillir. Ils seront ainsi formés via la plateforme Les Bons Clics (www.lesbonsclics.fr), développée par WeTechCare et ses partenaires. L’objectif est de parvenir à 5 000 retraités dans les ateliers d’ici au 31 décembre 2019.

ACTION SOCIALE : TRAVAILLER EN SYNERGIE

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la Cnav prépare la reprise des activités et du personnel de la Sécurité sociale pour les indépendants. À ce titre, en Île-de-France, la Cnav a contribué aux travaux

nationaux sur la définition des plans d’accompagnement RH et l’élaboration des plans de formation des salariés. Elle a aussi participé à l’analyse comparative des prestations entre leurs

deux organismes. Objectif : travailler en synergie avec les équipes action sociale de la caisse déléguée, afin d’intégrer les activités et les collaborateurs dans les meilleures conditions.

BIEN VIEILLIR POUR BIEN VIVRE SA RETRAITE

En Île-de-France, la Cnav, la Cnam et la Cramif ont organisé un Forum « Bien vivre sa retraite » à Paris, le 16 octobre. Cinquante partenaires ont répondu présents, et ont ainsi proposé des interventions et des temps d'animation qui ont fait le succès de cette édition. Au total plus de 1 700 seniors se sont retrouvés autour du programme de ce forum avec, cette année, une thématique phare sur l'inclusion numérique.

LE PARCOURS PRÉVENTION DU PRIF

Issu du rapprochement de la Cnav, de la MSA et de la Sécurité sociale pour les indépendants, le parcours de prévention du Prif se compose d'ateliers de prévention thématiques.

Il aborde les différents déterminants de santé autour du vieillissement (lien social, nutrition, mémoire, activité physique...) et repose sur trois principes :

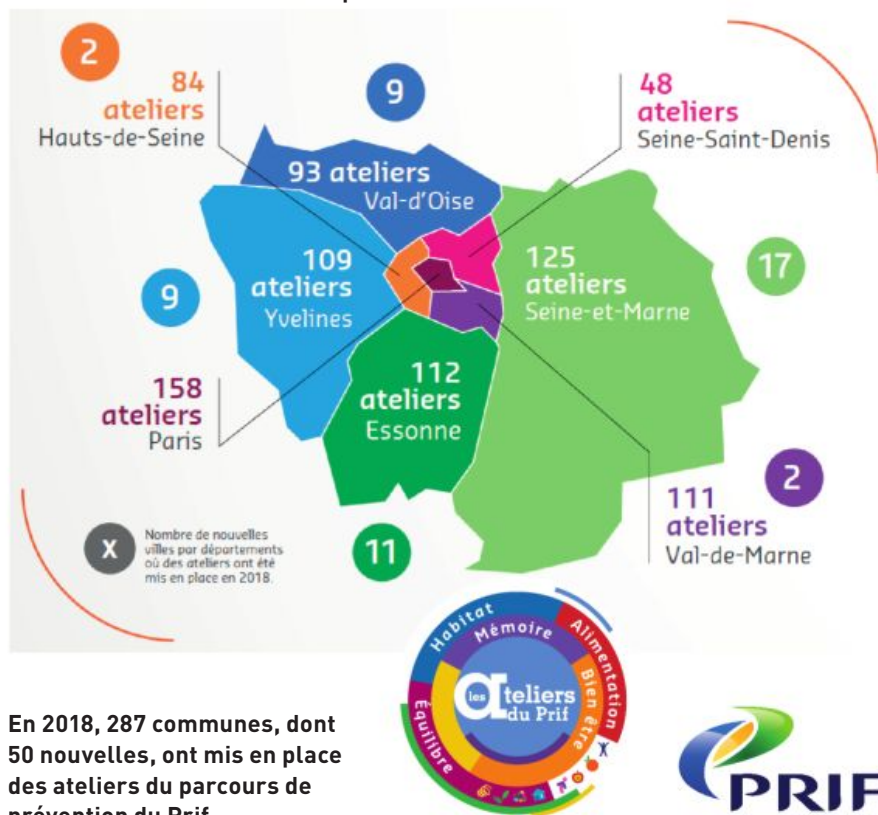
- une approche globale de l'ensemble des dimensions du bien-vieillir,
- une offre structurée par cycles de plusieurs séances,
- une approche positive de la prévention.

L'ensemble des ateliers fait l'objet d'une évaluation qualité et d'un suivi.

En 2018, l'activité du Prif est en hausse avec 840 ateliers en Île-de-France (823 en 2017) et 42 villes supplémentaires couvertes.

L'activité a ainsi été multipliée par plus de 2,3 depuis 2014.

Répartition des 840 ateliers de prévention réalisés et nombre de nouvelles villes partenaires en 2018



En 2018, 287 communes, dont 50 nouvelles, ont mis en place des ateliers du parcours de prévention du Prif.

UN SALON POUR LES SERVICES

L'Assurance retraite Île-de-France a organisé le village « Bien vivre sa retraite », au sein du Salon des services à la personne et de l'emploi à domicile, les 27 et 28 novembre 2018. Plus de 500 visiteurs ont bénéficié de nombreux conseils pour aménager leur logement, ainsi que d'informations sur les ateliers collectifs de prévention (alimentation, mémoire, activité physique...), grâce à la présence du Prif (Prévention retraite Île-de-France). Près de 150 personnes ont également assisté aux conférences organisées par l'Assurance retraite. Sur le village, plusieurs partenaires de l'Assurance retraite Île-de-France ont présenté de nouvelles solutions destinées à faciliter la vie quotidienne : chevet lumineux innovant, programme Seniors en Vacances, accueil familial, ateliers de prise en main de l'outil numérique, prédiagnostic logement ou encore la première box pour les retraités.

L'ACTION SOCIALE EN ÎLE-DE-FRANCE

71 082 retraités franciliens bénéficiaires de :

- > 45 561 actions collectives de prévention
- > 23 310 actions collectives de maintien du lien social

Différents thèmes de recherche et de formation :

- > Accès aux droits, santé globale/bien-vieillir, activité physique...
- > Lutte contre l'isolement, culture et activités ludiques...

22 794 bénéficiaires d'un PAP (plan d'actions personnalisés), dont 3390 au titre de l'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH)

2 996 bénéficiaires d'une aide habitat et cadre de vie

4 269 bénéficiaires d'un kit prévention

L'EMPLOI TOUJOURS DYNAMIQUE

Avec 308 recrutements en 2018, dont 13 salariés en situation de handicap, en Île-de-France, la Cnav mène une politique d'emploi dynamique et diversifiée. Durant l'année, elle a participé à des salons et forums de recrutement, développé ses relations avec des écoles pour l'accueil de stagiaires et investi les réseaux sociaux professionnels.

Elle a aussi lancé une grande campagne d'information pour recruter 40 gestionnaires retraite et carrière, en Île-de-France et à Tours. La Cnav veille également à développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs tout au long de leur carrière. Ainsi, 65 % des

salariés ont bénéficié d'une formation et 389 collaborateurs ont effectué une mobilité.



Un des visuels de la campagne d'information de la Cnav sur le recrutement

OPÉRA

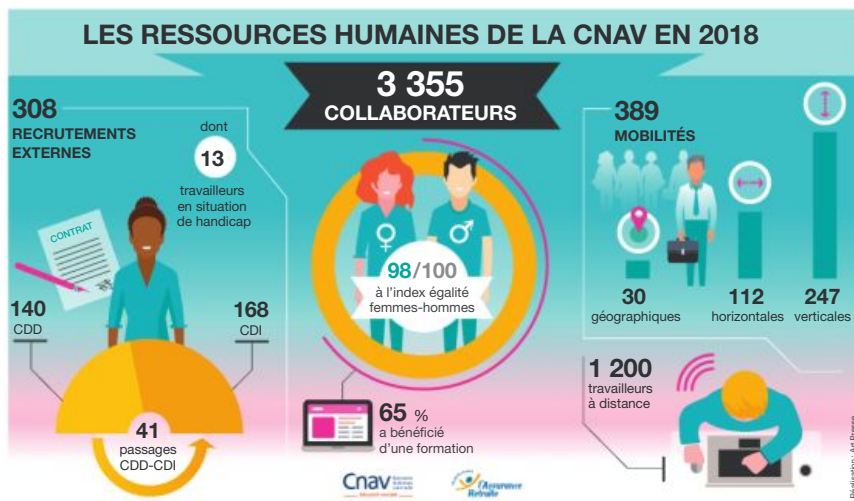
OPÉRA : ACTE II

À la Cnav, le projet OPÉRA – travaux de rénovation en site occupé – a franchi une étape importante. Le chantier a commencé à s'installer avenue de Flandre le 20 mai 2019. Le permis de construire a été délivré, permettant ainsi de lancer les appels d'offres des marchés de travaux. OPÉRA doit notamment améliorer le confort thermique tout en réduisant les consommations d'énergie. Dans le cadre du plan climat de la Ville de Paris, il est aussi prévu de végétaliser les cours intérieures, afin de rejeter un minimum d'eau de pluie vers les réseaux de la capitale.

UN EMPLOYEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE

En Île-de-France, la Cnav réaffirme sa qualité d'employeur socialement responsable, à travers des actions de prévention des risques, d'amélioration des pratiques managériales, de conciliation entre la vie professionnelle et privée, ou encore d'amélioration des conditions et de l'organisation du travail. En 2018, elle compte près de 36 % de travailleurs à distance (télétravail ou dispositif de souplesse organisationnelle).

La Cnav poursuit également son engagement en faveur des travailleurs handicapés : participation au Forum Handisport Open Paris, accompagnement des demandeurs d'emploi en situation de handicap avec le Cap emploi de Pantin... Le taux d'emploi légal atteint 6,73 %, au-delà de l'obligation prévue par la loi. La Cnav s'engage aussi dans le soutien de ses salariés aidants. Dans le cadre du partenariat avec l'Association française des aidants, elle a organisé un deuxième Café des aidants – présenté au Grand prix de l'innovation 2019 de la Sécurité sociale – autour des dispositifs de soutien (aides financières, conciliation vie personnelle-vie professionnelle) et de répit. De nombreuses actions ont été déployées au sein de l'entreprise, comme des conférences ou des dons de jours de repos.



L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES : LA CNAV EXEMPLAIRE !

Avec 98 points sur 100, le résultat de l'index de l'égalité femmes-hommes à la Cnav, basé sur des indicateurs nationaux définis par le ministère du Travail, témoigne de son engagement en faveur de l'égalité professionnelle. Inscrite dans le protocole d'accord de la qualité de vie au travail, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes se traduit par des actions comme l'entretien professionnel au retour de congé maternité ou la rénovation de la crèche d'entreprise. Entièrement restructurée en 2018 et dotée de nouveaux équipements intérieurs, celle-ci offre désormais une capacité de 66 places.

BIENVENUE AUX SALARIÉS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE POUR LES INDÉPENDANTS !

Pour faciliter l'intégration des salariés de la Sécurité sociale pour les indépendants, la Cnav a participé à des forums métiers et à des rencontres organisées entre les salariés des caisses nationale et régionales de l'ex-RSI et des représentants des directions de la Cnav.

Objectif : leur offrir l'opportunité de découvrir l'environnement professionnel et la diversité des métiers. Les salariés de la Sécurité sociale pour les indépendants devaient ensuite formuler des vœux, en vue de leur intégration dans l'une des trois branches du régime général. Les collaborateurs intéressés ont été invités à se porter candidats sur les missions proposées.

À la suite d'entretiens menés par un manager et un chargé RH, une trentaine de salariés ont rejoint la Cnav au second semestre, dans le cadre de mises à disposition. À la fin de 2018, le dispositif de mises à disposition a été « gelé », dans l'attente des opérations de préaffectation des salariés de l'ex-RSI entre les trois branches du régime général. Il a ensuite été réactivé pour favoriser une intégration progressive d'ici au 1^{er} janvier 2020 et le transfert des contrats de travail.

De son côté, la direction de l'informatique a préparé cette arrivée en mettant à disposition deux espaces partagés pour les acteurs de la branche retraite et de la Sécurité sociale pour les indépendants.

Le premier centralise les supports et décisions sur diverses thématiques (organisation, RH, juridique, SI, gouvernance...). Le second est dédié à l'animation et au suivi des différents chantiers et projets de la transformation de la Sécurité sociale pour les indépendants.



SÉCURITÉ : LA VIGILANCE S'IMPOSE

Avant même le RGPD, la sécurité des données a toujours été une préoccupation de l'Assurance retraite. En Île-de-France, la Cnav a ainsi déjoué une infection virale le 27 août. La mobilisation de tous les acteurs régionaux et nationaux, et les bons réflexes pour limiter la propagation du virus se sont révélés efficaces et aucune donnée n'a été perdue.

Pour répondre à la Cour des comptes, la Cnav a poursuivi le déploiement du circuit de validation et de traçabilité des demandes d'accès aux applications métier. Celles-ci sont ainsi adaptées aux besoins des demandeurs et des valideurs pour un gain de temps, un meilleur contrôle et plus de réactivité.



FOCUS

Prélèvement à la source : mission accomplie !

Dans le cadre de cette réforme, la Cnav en Île-de-France a également pris en charge le prélèvement sur les retraites de régimes intégrés ou adossés. Pour sa part, le centre national d'édition de la Cnav a été mandaté par la direction de la Sécurité sociale pour adresser, en décembre 2018, un courrier du ministère des Finances à quelque six millions d'assurés soumis à l'impôt, mais n'ayant pas ouvert leur espace personnel sur le site de l'Assurance retraite.

PILOTAGE PAR PROCESSUS

En 2018, la Cnav a poursuivi son travail d'optimisation des processus de travail, avec en particulier une relance de la dynamique du pilotage par processus. Les pilotes ont été accompagnés et formés, et les ateliers d'amélioration ont été expérimentés, au sein des directions métiers.

Installations en février 2018, de la nouvelle mandature du conseil d'administration de la Cnav, en présence de Mathilde Lignot-Leloup, directrice de la Sécurité sociale



UNE GOUVERNANCE SPÉCIFIQUE

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.

Le conseil d'administration de la Cnav élit son président et son vice-président pour une durée de quatre ans. Il comprend :

30 membres avec voix délibérative :

- 13 représentants des assurés sociaux,
- 13 représentants des employeurs,
- 4 personnes qualifiées dans les domaines d'activité de la Cnav et désignées par l'État,

4 membres avec voix consultative :

- 1 représentant de l'Unaf (Union nationale des associations familiales),
- 3 représentants du personnel.

À compter de l'installation, en janvier 2019, du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants, un représentant de cette nouvelle instance siègera, avec voix consultative, au sein du conseil d'administration de la Cnav. Pour exercer son rôle de pilotage de l'Assurance retraite en Île-de-France, le conseil d'administration de la Cnav a créé différents comités et commissions dédiés.

COMMISSION RETRAITE ET ACTION SOCIALE ÎLE-DE-FRANCE

Depuis l'installation de la nouvelle mandature, en février 2018, la gouvernance de l'Île-de-France a été revue et une nouvelle commission du conseil d'administration a été créée. Afin de suivre au plus près les dossiers concernant la retraite et l'action sociale en Île-de-France, le conseil d'administration, sur proposition de son président, a en effet décidé de créer une commission dédiée, la commission retraite et action sociale Île-de-France (Crasif). Tamou Souary a été élue présidente et Amaury de la Serre vice-président.

La Crasif se réunit chaque mois et soumet ses avis et propositions au conseil d'administration sur la mise en œuvre, au niveau régional, des orientations de la politique nationale d'action sanitaire et sociale. Cela se traduit par des demandes de participation financière portant sur des projets de lieux de vie collectifs, ainsi que des subventions à des structures et des associations portant des projets innovants à destination des retraités franciliens autonomes. Elle assure aussi le suivi des résultats régionaux de production, de l'offre de service retraite destinée aux assurés franciliens et de la politique de communication en Île-de-France.

LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Prévue par le code de la Sécurité sociale, la commission de recours amiable (CRA) est compétente pour statuer sur les contestations formées contre les décisions de la Cnav en Île-de-France. Elle instruit également les demandes de remise de dette, formulées par les assurés après une notification d'indus. Enfin, elle statue sur les admissions en non-valeur des créances supérieures à 800 euros, le directeur de la Cnav traitant celles d'un montant inférieur.

La CRA est composée, à parité, d'administrateurs issus du conseil d'administration, représentant des salariés et des employeurs. Le président de séance de la CRA est désigné au début de chaque réunion, dans le respect de l'alternance entre représentants des salariés et des employeurs.

La CRA se réunit une à deux fois par mois. Ses décisions peuvent aboutir à un accord (partiel ou total) ou à un rejet de la demande présentée par les assurés. Celles relatives aux contestations de droits doivent être motivées. À l'exception des remises de dette, les décisions de la commission de recours amiable font l'objet d'un contrôle de légalité par la Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale (MNC).

En 2018, en Île-de-France, la Cnav et la Sécurité sociale pour les indépendants ont travaillé à la mise en œuvre des circuits de la CRA pour les dossiers des travailleurs indépendants. Elles en ont déterminé l'organisation et les modalités, permettant à la commission du 13 juin d'examiner les premiers dossiers de travailleurs indépendants.

UN GUIDE POUR LES ADMINISTRATEURS

Les nouveaux administrateurs, dans le cadre de la mandature 2018-2022, ont bénéficié d'un guide d'accompagnement pédagogique. Celui-ci présente les conditions de saisine et le fonctionnement de la CRA. Il rappelle les rôles respectifs de la commission et du conseil d'administration, et précise les modalités de contrôle de légalité par la Mission nationale de contrôle (MNC). Il décrit notamment le processus d'examen des recours en droit et apporte des éclairages sur les points récurrents de droit.



Guide d'accompagnement des nouveaux administrateurs

LA COMMISSION DES PÉNALITÉS FINANCIÈRES

Autre instance prévue par le code de la Sécurité sociale : la commission des pénalités financières. Cette instance a pour mission d'examiner les demandes de recours gracieux des assurés franciliens, à la suite d'un agissement considéré comme fautif ou frauduleux. Elle apprécie la responsabilité de la personne concernée, puis émet un avis, transmis à l'intéressé et au directeur de la Cnav. Si ce dernier confirme la pénalité financière, la personne sanctionnée a la possibilité de contester la mesure devant le tribunal des affaires de sécurité sociale (Tass), remplacé depuis le 1^{er} janvier 2019 par le tribunal de grande instance.

La commission des pénalités financières comprend deux représentants des salariés et deux des employeurs, issus du conseil d'administration de la Cnav. En 2018, elle s'est réunie à trois reprises.

LA GOUVERNANCE EN LIGNE

Retrouvez, sur le site de la Cnav en Île-de-France, la composition du conseil d'administration et l'organigramme détaillé de la Cnav, avec les directions dédiées, ainsi que les missions de la commission retraite et action sociale Île-de-France, de la commission de recours amiable et de la commission des pénalités financières : www.lassuranceretraite-idf.fr, rubriques **Nous connaître / Notre organisation**.



Site www.lassuranceretraite-idf.fr

MIEUX QU'UN LONG DISCOURS...

Mieux qu'un long discours, quelques chiffres – parmi beaucoup d'autres – donnent une idée de la diversité et de l'importance des actions de la Cnav en Île-de-France.

2,81 millions de retraités	108 016 attributions de retraites personnelles, dont 17 196 en garantie de versement	76 492 régularisations de carrières effectuées
6,6 millions de cotisants	33 192 attributions de retraites de réversion	60 377 visites dans les points d'accueil, dont 55 716 rendez-vous
25,59 milliards d'euros de prestations versées	22 794 plans d'action personnalisés, dont 3 390 au titre de l'ARDH (aide au retour à domicile après hospitalisation)	13 823 entretiens information retraite
1 108 999 appels traités au 39 60	8 308 698 connexions sur www.lassuranceretraite.fr (+41 %), dont 1 131 087 pour visualiser la carrière et 3 148 757 pour consulter le suivi du dossier (+25 %)	33 004 demandes de retraite personnelle déposées en ligne (+79 %), soit 31,9 % des demandes de retraite personnelle

IMPRIM'VERT®

Pilotage et coordination : Cnav, Direction de la communication – Création et réalisation : P2C/PARIMAGE – Impression : Cnav – ISSN : en cours –



Parution juin 2019

Chaque année, la Cnav édite un rapport national d'activité complété de trois rapports thématiques. Présentation des couvertures des quatre rapports de l'édition 2018 :



Parution juin 2019



Parution septembre 2019



Parution octobre 2019

Directeur de la publication : Renaud Villard

Directrice de la rédaction : Catherine Espalioux-Fraudeau

Rédactrice en chef : Lydie Léger

Ce rapport doit beaucoup aux contributions des différentes directions régionales de la Cnav.

Crédits photos : Julie Bourges – Cnav – Patrick Sagnes – Silver Valley – DR

En couverture : Christelle Brunet, direction des ressources humaines et de la transformation



Retrouvez-nous sur :
www.lassuranceretraite.fr
et Twitter.

