Rapport d'activité national

2024

l'assurance retraite

le service public engagé pour votre avenir

L’Assurance retraite

Le réseau de l’Assurance retraite est constitué de la Caisse nationale, des 15 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 (CSSM) 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. Depuis le 1er septembre 2023, l'Assurance retraite s’occupe également de la retraite des nouveaux embauchés à la RATP, dans les industries

électriques et gazières, à la Banque de France, chez les clercs de notaire. L'Assurance retraite gère aussi la retraite complémentaire des travailleurs indépendants.

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

En Île-de-France, la Caisse nationale de l'Assurance retraite tient le rôle de caisse de retraite régionale : c'est l'Assurance retraite Île-de-France. Elle gère directement la retraite du régime général en assurant la tenue des comptes des cotisants, le calcul et le paiement des retraites. Elle mène également une politique d'action sociale centrée sur le vieillissement actif en santé et la préservation de l'autonomie.

sommaire

Regards croisés
R. Villard & E. Blachon 10

Chiffres clés retraite 16

POURSUIVRE
les grands chantiers en cours 18

Finaliser l'adoption des évolutions liées
à la réforme des retraites 20

Continuer à analyser les grandes évolutions
liées aux retraites et aux retraités 24

Adopter le nouveau processus de gestion des carrières 27

Une amélioration de la qualité des dossiers retraite 30

Renforcer la lutte contre la fraude 32

Accompagner toujours mieux les caisses d'Outre-Mer 34

Chiffres clés offre de services 38

CONSOLIDER
l'offre de services pour nos assurés 40

Allier proximité et efficacité de prise en charge 42

Optimiser nos processus
pour améliorer la performance 45

Les systèmes d'information,
puissant levier de simplification 49

Intensifier la lutte contre le non-recours aux droits 52

Poursuivre la coopération internationale 55

Chiffres clés action sociale 58

INFORMER, AGIR ET ACCOMPAGNER
le bien-vieillir 62

Préserver l'autonomie et la qualité de vie des retraités 64

Diffuser une culture du « bien-vieillir » en interrégime 72

Intervenir avec des partenaires 76

Chiffres clés RH du réseau 82

L'Assurance retraite, actrice de la démarche
RSO 84

Diminuer notre empreinte environnementale 88

Faire vivre la RSO au sein de notre organisation 92

Attirer et fidéliser 98

LA GOUVERNANCE
un pilotage stratégique 102

LES RÉSULTATS FINANCIERS
de la branche retraite 116

RETOUR SOMMAIRE

L'Assurance retraite, aux côtés des assurés tout au long de leur vie

Début de la carrière professionnelle

→ **Premier emploi**

- Je crée mon espace personnel sur lassuranceretraite.fr
- Je pourrai suivre les informations dont dispose l'Assurance retraite sur ma carrière et bénéficier d'autres services en ligne.

Milieu de la carrière professionnelle

→ Je veux faire le point sur ma retraite avec un conseiller

- Je peux prendre rendez-vous en me connectant à mon espace personnel sur **www.lassuranceretraite.fr**.
- Si j'ai besoin d'être accompagné(e) dans mes démarches en ligne, je peux aussi me rendre dans un France Services.

→ Je travaille en entreprise

L'Assurance retraite peut venir directement dans mon entreprise pour une session d'informations collective. Elle propose également des interventions auprès des DRH et des travailleurs indépendants.

→ Je veux m'informer

- Je consulte le site de l'Assurance retraite et je réalise des simulations d'âge de départ et de montant de retraite.
- Je participe aux événements réguliers organisés par l'Assurance retraite, parfois en partenariat avec d'autres régimes.

Milieu de la carrière professionnelle

→ Je suis au chômage ou je touche le RSA, l'AAH, etc.

Des partenariats ou des échanges de données existent entre l'Assurance retraite et les autres acteurs de la sphère sociale (France Travail, CNAF, etc.) afin de fluidifier le passage à la retraite de tous les assurés, en particulier les plus fragilisés.

→ Je me connecte de façon régulière à mon espace personnel pour consulter mon relevé de carrière

Si, un jour, je constate que certaines périodes de ma carrière n'apparaissent pas, je complète les informations manquantes et transmets les justificatifs correspondants.

Fin de la carrière professionnelle

→ Je m'organise

Je m'inscris au service « Mon agenda retraite » 5 ans avant la date de départ à la retraite souhaitée, pour être informé par courriel des démarches à réaliser d'ici mon départ à la retraite pour ne manquer aucune étape.

→ Je demande ma retraite

Je demande ma retraite de préférence en ligne afin de n'avoir qu'une démarche à effectuer pour l'ensemble de mes régimes de retraite.

→ Je prépare ma vie à la retraite

Je participe à un atelier collectif « Bienvenue à la retraite » organisé par ma caisse régionale.

À la retraite

→ Je souhaite avoir une retraite active

Je consulte les activités proposées par ma caisse régionale pour accompagner ma vie à la retraite et agir pour préserver mon capital forme et santé sur **trouver-mon-activite.pourbienvieillir.fr**

→ J'ai besoin d'adapter mon logement pour rester à domicile

J'anticipe et je m'informe sur les solutions pour vieillir dans un domicile adapté sur **www.lassuranceretraite.fr** et **bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr**

→ J'ai besoin d'être accompagné pour rester autonome à domicile

Je formule une demande d'aide et d'accompagnement auprès de ma caisse régionale ou directement via le service « Demander une aide à l'autonomie » sur **www.lassuranceretraite.fr**.

→ Je vais être hospitalisé ou je suis confronté à un événement de vie difficile

Je remplis un formulaire de demande d'aide téléchargeable sur le site de l'Assurance retraite.

RETOUR SOMMAIRE

Les croisés regards

Renaud VILLARD,

directeur de la Caisse nationale
de l'Assurance retraite

Éric BLACHON,

président du conseil d'administration
de la Caisse nationale de l'Assurance retraite

« **Optimiser nos pratiques,** c'est simplifier la vie de nos collaborateurs et de nos assurés. C'est aussi un gage de réussite pour l'avenir. »

Renaud VILLARD

Comment résumer l'année 2024 pour l'Assurance retraite ?

Renaud Villard : « C'était une année à la fois complexe et réussie ! Complexe, car nous avons franchi deux jalons importants : l'intégration de la réforme des retraites et l'adoption d'une nouvelle approche de la carrière, gérée tout au long de la vie et non plus seulement à l'heure du passage à la retraite. Réussie, car nous l'avons fait tout en continuant de mener à bien notre mission de service public. Nous avons bâti un socle solide pour préparer l'avenir. »

Éric Blachon : « 2024 est effectivement une année de continuité, tant dans la mise en œuvre de la réforme que dans le suivi des indicateurs de la convention d'objectifs de gestion. Les résultats sont à la hauteur de nos engagements… et les dépassent déjà : le taux de prise en charge des appels téléphoniques s'élève à plus de 86 % pour un objectif de 85 %. Le taux de traitement des courriels atteint 88 % pour un objectif fixé à 86 %. Le taux de traitement des réclamations est à plus de 84 % pour un objectif de 82 %. Ces résultats sont le fruit d'un engagement conséquent des équipes qui ont intégré les nouveaux paramètres de la réforme tout en s'inscrivant dans les exigences de la COG. »

« **Lutter contre le non-recours aux droits,** contre l'isolement social et en faveur du maintien de l'autonomie des séniors. »

Eric BLACHON

2024 est aussi une année importante en termes de qualité…

Renaud Villard : « C'est vrai, nous avons atteint un niveau d'exactitude inédit : nos erreurs représentent un impact financier de moins de 1 %. Je parle des rejets à tort par exemple, qui peuvent impacter nos assurés, même si la situation se régularise par la suite. Nos deux indicateurs de suivi inscrits dans la COG - l'IQPR, l'indicateur qualité du processus retraite, et le TIF, le taux d'incidence financière – sont à l'objectif en 2024. Je veux rendre hommage à la mobilisation de tout le collectif depuis plusieurs années, dans l'intérêt des usagers, pour atteindre ce niveau de conformité. »

Et en matière d'action sociale ?

Renaud Villard : « Nous continuons de renforcer notre rôle de prévention de la dépendance, notamment dans le cadre de la coopération entre tous les régimes de retraite, en plaçant l'assuré au centre de nos préoccupations. Nous avons également finalisé le déploiement d'OSCAR (offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite), dont le contenu est centré sur l'individu, dans une logique de panier de services. 2024, c'est aussi la validation opérationnelle d'Icope, le programme de prévention primaire du vieillissement mis au point par l'OMS et déployé en France par l'Assurance retraite et le CHU de Toulouse.
Icope est une démarche positive, qui envisage la prévention comme une chance. Nous avons soutenu la mise au point de l'application Icope Monitor qui permet l'auto-évaluation et renforce l'adhésion au programme. »

Eric Blachon : « La solidarité est la valeur sur laquelle repose notre système de protection sociale : donner en fonction de ses moyens et recevoir en fonction de ses besoins est l'idée qui a présidé à la création de la Sécurité sociale en 1945. Cette solidarité se mesure aussi à travers notre action sociale qui s'appuie sur des partenariats pertinents pour nous aider à lutter contre le non-recours aux droits, contre l'isolement social et en faveur du maintien de l'autonomie des séniors. »

Où en êtes-vous des ambitions définies dans la COG 2023-2027 ?

Renaud Villard : « Nous sommes en ligne en termes d'attendus, comme l'évoquait notre Président. Nous poursuivons notre transformation : elle nous offre la possibilité de réinterroger nos pratiques, pour aller vers davantage d'optimisation, moins de formalisme… C'est une manière de renforcer nos fondations et d'ancrer les changements dans le quotidien, remplacer certains courriers par des appels - plus personnels, plus directs et plus efficaces - par exemple, ou mutualiser les documents pour ne pas avoir à solliciter les usagers plusieurs fois pour la même demande, et ainsi de suite. Optimiser nos pratiques opérationnelles, c'est simplifier la vie de nos opérateurs et de nos assurés. C'est aussi un gage de réussite pour l'avenir. »

Comment la Caisse nationale de l'Assurance retraite envisage-t-elle l'intégration de l'intelligence artificielle dans son fonctionnement ?

Éric Blachon : « L'intelligence artificielle est un sujet critique, dont le conseil d'administration s'est emparé très tôt. Lors des journées de la branche retraite qui se sont tenues au mois de novembre à Amboise, l'IA a fait l'objet d'une intervention pour que l'ensemble des administrateurs de la branche dispose du bon niveau d'information. L'IA peut jouer un rôle important pour améliorer la performance de nos services et de nos efforts de solidarité. »

Quelles sont les priorités de l'Assurance retraite pour 2025 ?

Renaud Villard : « Dès 2025, deux mécanismes puissants permettront d'améliorer le service rendu aux assurés et de faciliter la transition vers la retraite. Ces évolutions s'appuient sur deux grands bouleversements : l'automatisation d'une part, qui permettra non seulement de préremplir certains dossiers - comme les demandes de réversion ou de minimum vieillesse - mais aussi de fiabiliser les droits des assurés en évitant les erreurs déclaratives ; la rectification de carrière d'autre part, c'est-à-dire la collecte des évènements qui n'entrent pas dans le champ de l'automatisation… mais qui sont indispensables pour réaliser notre objectif 100 % de la carrière enregistrée tout au long de la vie. »

Éric Blachon : « Notre priorité demeure la proximité avec nos assurés. De l'écoute, de la réactivité et de la bienveillance. La dématérialisation de la relation est essentielle pour traiter près de 1 million de dossiers par an, mais nous devons aussi répondre aux enjeux liés à la fracture numérique, à l'illectronisme ou à l'illettrisme. C'est un chantier essentiel car nous observons toujours des situations de non-recours aux droits de la part d'usagers qui en ont précisément besoin. »

Comment le conseil d'administration a-t-il appréhendé les transformations liées à la réforme des retraites ?

Éric Blachon : « Le conseil d'administration a mesuré l'effectivité des actions menées pour s'assurer du bon déroulement de la mise en place de la réforme.
Décalage de l'âge légal, évolution du minimum contributif, attribution des majorations exceptionnelles, relèvement de l'Aspa. Mais aussi : l'élargissement des critères de la retraite progressive, la prise en charge des périodes de stage et de formation professionnelle, le cumul emploi-retraite. Tous ces dispositifs sont opérationnels.
Il reste à intégrer les indemnités journalières maternité avant 2012, la surcote familiale et les aménagements des majorations de durée d'assurance enfants, qui sont en attente de décrets. La pension d'orphelin est en cours de mise en œuvre avec la parution récente des décrets d'application. »

Comment les débats sur la réforme des retraites pourraient-ils impacter l'Assurance retraite en 2025 ?

Renaud Villard : « Si des changements devaient intervenir, nous les appliquerons. C'est la noblesse du service public que de mettre en œuvre la volonté de la Nation, incarnée par le Parlement. Nous mettrons en œuvre et nous accompagnerons les assurés, qu'il y ait des changements ou pas. Nous savons le faire, c'est notre cœur de métier. »

RETOUR SOMMAIRE

Chiffres clés retraite 2024

Les assurés et la retraite

652 000 attributions
de retraites personnelles

213 500 attributions
de retraites de réversion

74 000 attributions
d'Aspa

75,1 âge moyen
des retraités affiliés
à l'Assurance retraite

63,6 âge moyen
des retraités partant
à la retraite dans l'année

15,4 millions de retraités

près de
23,8 millions de cotisants

Les interactions avec l'Assurance retraite

plus de
606 600 rendez-vous
(physique, visio, téléphone)

86 % de nouveaux retraités satisfaits
(source : baromètre de satisfaction 2024)

1,2 million d'assurés ayant créé leur espace personnel
dans l'année, soit plus
de **18,5 millions** d'assurés
au total disposant
d'un espace personnel

plus de
91,3 millions de visites sur le site
www.lassuranceretraite.fr

7,3 millions d'appels reçus au 3960

RETOUR SOMMAIRE

POURSUIVRE
les grands chantiers en cours

2024 est une année de finalisation de grandes transformations et de consolidation des acquis : réforme des retraites, gestion de la carrière tout au long de la vie, mise à niveau des caisses d'Outre-Mer, lutte contre la fraude… Plusieurs chantiers majeurs ont passé de **nouveaux jalons en 2024.** Ils concourent à asseoir **l'Assurance retraite de demain,** dotée d'un fonctionnement efficace et pérenne, au service des usagers et de la société.

FINALISER L'ADOPTION DES ÉVOLUTIONS LIÉES À LA RÉFORME DES RETRAITES

La réforme des retraites a impacté de nombreux processus de l'Assurance retraite.

Soizic, technicienne conseil contrôle

Poursuivre les grands chantiers en cours

RETOUR SOMMAIRE

Entrée en vigueur le 1er septembre 2023, **la réforme des retraites** a engendré des évolutions qui ont été intégrées au fonctionnement de l'Assurance retraite à compter de la fin de l'année 2023. Les derniers ajustements se sont poursuivis en 2024 avec toujours une mobilisation sans faille des équipes du réseau, animées par leur **engagement envers les assurés et leur mission de service public.**

L'intégration de nouveaux dispositifs

La réforme des retraites a impacté une grande partie des processus de l'Assurance retraite avec des modifications dans les modalités et les règles de calcul, ainsi que la création de nouveaux droits ou la prise en compte de nouvelles périodes d'activité, comme certains stages et travaux d'utilité collective.

La majoration exceptionnelle

Dans le cadre de la revalorisation des petites retraites, prévue par la réforme de 2023, l'Assurance retraite a piloté la mise en place de la majoration exceptionnelle (Majex), un montant qui s'ajoute aux retraites attribuées avant septembre 2023. Calculée au prorata des trimestres cotisés, son déploiement a été réalisé en deux vagues successives, conformément au calendrier prévu par la loi. La première, réalisée en septembre 2023, a concerné 600 000 retraités du régime général. La seconde, programmée en septembre 2024 au bénéfice de près de 850 000 personnes, a couvert non seulement le versement de la majoration, mais aussi le rattrapage des 12 mois d'augmentation non versés.

La pension d'orphelin

L'attribution de la pension d'orphelin, instaurée par la réforme des retraites, à l'égard des enfants d'assurés décédés, affiliés à l'Assurance retraite et/ou à la MSA (Mutualité sociale agricole), a été déployée en 2024. Ce nouveau droit a été créé, par souci d'équité, dans la mesure où certains régimes, comme celui des fonctionnaires, permettaient déjà aux orphelins de bénéficier d'une partie de la pension de retraite de leur parent décédé. Cette pension est attribuée sur la base de la reconstitution des carrières des deux parents et peut être perçue jusqu'à 25 ans sous conditions de ressources et sans limite d'âge pour les orphelins souffrant d'un handicap supérieur à 80 % avant leurs 21 ans.

La production d'analyses et d'études prospectives

Initiés dès 2022 dans le cadre de la préparation de la réforme, les travaux d'analyse et de prospective réalisés par l'Assurance retraite se sont poursuivis en 2024. Les effets de la réforme ont été intégrés dans les bases de données et les outils de modélisation pilotés par les équipes en charge des études et des statistiques. Des chiffrages ont également été fournis en réponse aux demandes de simulations institutionnelles, présentés notamment au Sénat et à l'Assemblée nationale.

La Majex en bref

La réforme des retraites prévoyait une augmentation de la retraite minimale pour atteindre 85 % du Smic net. L'augmentation pouvait s'élever jusqu'à 100 euros brut maximum par mois, mais variait en fonction de la durée de cotisation au régime général et du montant des retraites. Son montant mensuel moyen était de 51,85 euros.

Le calcul des effets de la réforme à long terme

En 2024, l'Assurance retraite a été sollicitée pour alimenter le rapport 2024 du Conseil d'orientation des retraites. Ces analyses ont été réalisées grâce à « Prisme », un outil de simulation extrêmement performant, qui a permis d'intégrer les effets de la réforme sur la trajectoire financière du régime général et du système de retraite. Dans le cadre de ces projections à long terme, de nombreux indicateurs sont étudiés : l'équilibre financier du régime, l'évolution du nombre de retraités, les âges de départ en retraite ou encore le niveau des pensions.

Vous avez dit Prisme ?

Prisme – pour projection des retraites individuelles, simulations, modélisation et évaluations – est un outil de micro-simulation dynamique unique développé par l'Assurance retraite en 2004. Prisme s'appuie sur les bases de gestion de la Sécurité sociale pour analyser l'incidence des grandes évolutions démographiques sur notre système de retraite.

CONTINUER À ANALYSER LES GRANDES ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RETRAITES ET AUX RETRAITÉS

L'Assurance retraite mène régulièrement des travaux d'analyse de ses publics fragiles.

Adeline, Tiphaine, Anaïs et Aurélie, salariées à Tours

L'Assurance retraite s'attache à produire, valoriser et publier des statistiques, analyses quantitatives, projections, évaluations et recherches, pour contribuer à éclairer les décisions, en matière de pilotage stratégique des politiques publiques (retraite et action sociale) et de pilotage stratégique du réseau.

Les études sur les droits familiaux et conjugaux

Le Conseil d'orientation des retraites mène depuis 2023 une réflexion sur l'évolution des droits familiaux et conjugaux au regard des transformations sociétales et d'emploi des femmes, avec un souhait d'harmonisation entre les différents régimes. Pour éclairer ces travaux, plusieurs chiffrages ont été réalisés par l'Assurance retraite suivant différents scénarii d'évolution. L'une de ces études montre que les droits familiaux améliorent la pension de droit propre au régime général pour plus d'un retraité sur deux (parmi les nouveaux retraités de 2020).

En réponse à une demande du **Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge,** une étude présentant la situation conjugale des retraités du régime général a également été produite en 2024. Elle montre notamment que la majorité des retraités du régime général vivent en couple, et qu'à l'inverse, les allocataires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa) sont plus souvent seuls. Cette analyse concourt en outre aux travaux menés par l'Assurance retraite pour mieux identifier le profil des pensionnés potentiellement fragiles.

Droits familiaux et droits conjugaux

Les trois principaux dispositifs de droits familiaux au régime général sont : la bonification de 10 % du montant de la retraite pour avoir élevé trois enfants ou plus, la majoration de durée d'assurance pour enfant et l'assurance vieillesse des parents au foyer (AVPF).
Les droits conjugaux concernent essentiellement la retraite de réversion, à laquelle peut prétendre le conjoint au décès de l'assuré.

Les études sur les comportements à l'approche de la retraite

Des analyses ont été réalisées en 2024 sur les schémas alternatifs au départ classique à la retraite, qui se trouvent être sous-utilisés par les assurés qui pourraient y prétendre :

- la retraite anticipée pour carrière longue, avec deux études de l'Assurance retraite en appui aux travaux du Conseil d'orientation des retraites. D'une part, une étude démographique mesurant les niveaux de mortalité des personnes bénéficiaires de la retraite anticipée pour carrière longue. D'autre part, une étude statistique visant à évaluer le nombre d'assurés concernés par le non-recours et à identifier les déterminants qui pourraient l'expliquer. L'analyse des générations 1953 à 1956 montre que 30 % des assurés pouvant prétendre à un départ anticipé ne le font pas.
- la retraite progressive, à travers une analyse des caractéristiques des bénéficiaires et la formulation de pistes d'explication quant au faible nombre d'assurés qui y recourent. En 2020, 31 200 assurés ont bénéficié d'une retraite progressive. Il apparaît que les non-recourants sont plus souvent employés ou ouvriers et travaillent dans de plus petites entreprises que les bénéficiaires du dispositif.

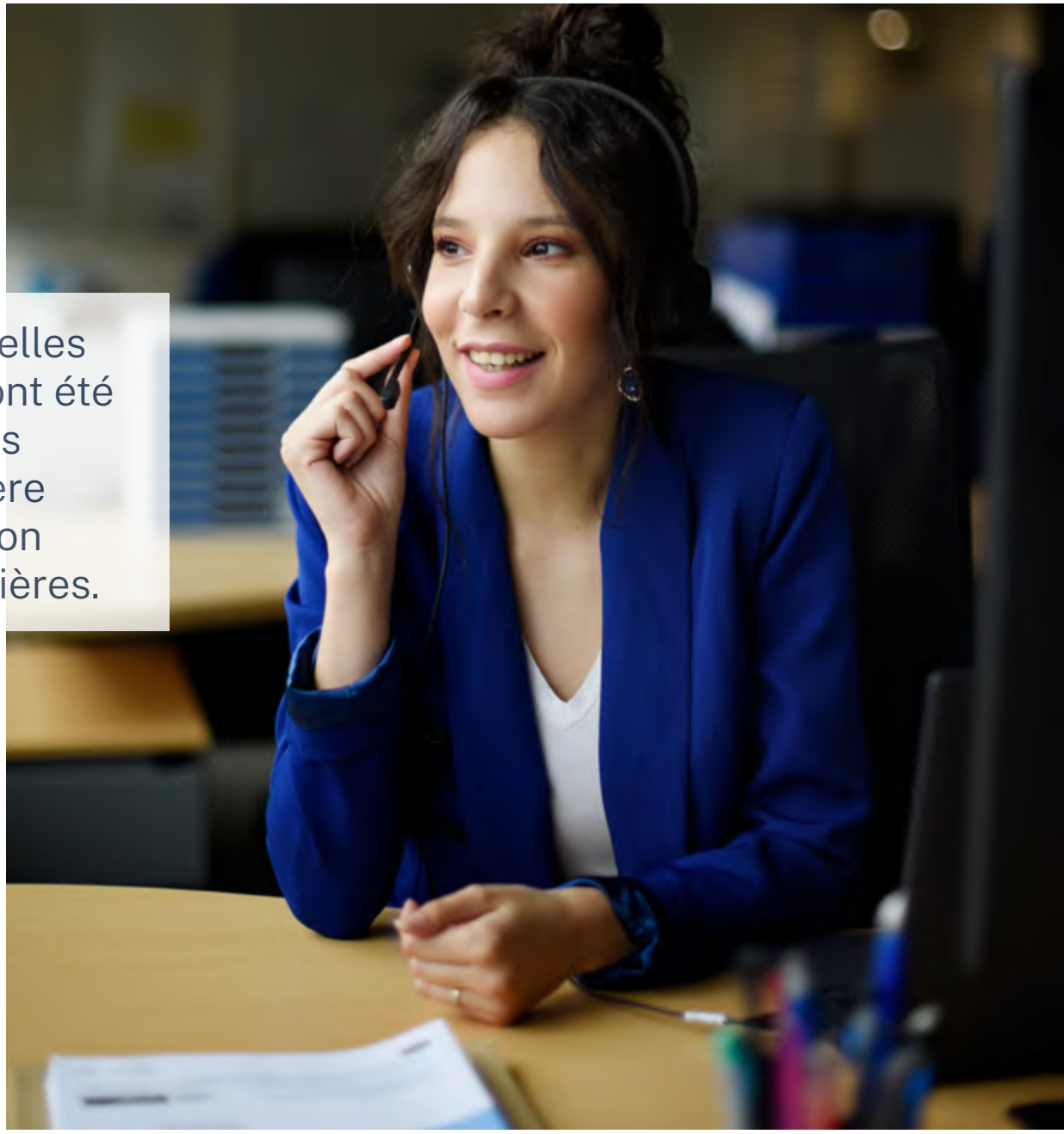
En savoir plus :
www.statistiques-recherche.lassuranceretraite.fr

Gros plan sur les territoires : dis-moi où tu habites...

L'année 2024 a été marquée par une attention accrue portée à la maille des territoires afin d'analyser la situation des retraités en tenant compte du facteur géographique (éloignement des centres urbains, parcours et carrières en fonction des lieux d'habitation, etc.). Plusieurs études statistiques et travaux de recherche contribuent à élaborer des cartes de plus en plus précises de la vieillesse et du vieillissement en métropole et en Outre-Mer.

ADOPTER LE NOUVEAU PROCESSUS DE GESTION DES CARRIÈRES

De nouvelles étapes ont été franchies en matière de gestion des carrières.



Yusra, technicienne carrière

Transformation d'ampleur inédite, le déploiement de la stratégie « Carrière 2.0 » a été finalisé en 2024 avec la généralisation du nouvel outil de gestion des carrières Syrca (Système de régularisation des carrières) à l'ensemble du réseau des caisses régionales. Des travaux d'enrichissement des fonctionnalités de l'outil ont également été menés : intégration des impacts de la réforme et amélioration des processus de fiabilisation des données.

Interagir au long cours avec les assurés

Afin d'inscrire le passage à la retraite dans la continuité des parcours professionnels, l'Assurance retraite entend s'adresser davantage aux assurés tout au long de la carrière afin d'établir un lien en amont de la demande de retraite. Cette attention se matérialise par un nombre croissant de services destinés aux actifs. Depuis la fin de l'année 2023, les assurés de moins de 55 ans peuvent accéder au service de rectification de carrière « Compléter ma carrière et déclarer mes enfants ». Les périodes de stages et de travaux d'utilité collective (prises en compte dans le calcul de la retraite depuis la réforme des retraites de 2023) peuvent également être déclarées par les assurés si elles n'apparaissent pas dans le relevé de carrière, via le service « Déclarer mes stages et Travaux d'utilité collective (TUC) ». En 2024, 54 672 demandes étaient réalisées par ce téléservice « Déclarer mes stages et TUC » dont 68 % de femmes.

À terme, grâce à des mécanismes de mutualisation des données et d'automatisation des calculs, la gestion du relevé de carrière sera accessible et modifiable en ligne pour tous les assurés, sous réserve de fournir les pièces justificatives nécessaires.

Nouvelle stratégie carrière

Le nouveau processus de gestion des carrières s'appuie sur l'enregistrement automatique des éléments de carrière tout au long de la vie, et non plus en fin d'activité lors du passage à la retraite. Il repose sur la mise en place d'une relation étroite avec les assurés, et cela bien avant l'âge de la retraite.

Le RGCU poursuit sa montée en puissance

Le nouvel outil de gestion des carrières déployé par l'Assurance retraite est basé sur le Répertoire général des carrières unique (RGCU), outil interrégime qui centralise les données de carrières de toute la population. Au total et à terme, les bases de données de 42 régimes de retraite seront transférées dans le RGCU, projet d'envergure dont l'Assurance retraite est opérateur pour le compte de l'État.

Incrémenté progressivement depuis 2020, le RGCU a fait l'objet de plusieurs vagues d'intégration et est aujourd'hui en cours de finalisation. Dernière migration en date : la Caisse de prévoyance et de retraite du personnel ferroviaire en 2024. Restent la Cnieg (Caisse nationale des industries électriques et gazières), une grande partie des régimes des professions libérales, ainsi que les régimes de la fonction publique, qui seront intégrés d'ici 2028. Alimenté automatiquement, le RGCU fournit ainsi à l'ensemble des organismes de retraite une vision d'ensemble de la carrière d'un assuré, tous régimes confondus.

Le RGCU fournit aux organismes de retraite une vision d'ensemble de la carrière d'un assuré.

De gauche à droite, Gao, technicienne experte et référente technique, Paola, téléconseillère technique

UNE AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES DOSSIERS RETRAITE

La qualité des dossiers constitue un objectif prioritaire.

Chrisna, experte conseil assurance retraite

Poursuivre les grands chantiers en cours

RETOUR SOMMAIRE

Élément essentiel de la relation de confiance nouée avec les usagers, la maîtrise du risque financier constitue une priorité pour l'Assurance retraite. Améliorer la qualité des dossiers retraite, c'est garantir la justesse du calcul des retraites auxquelles les retraités peuvent prétendre. Tout assuré attend légitimement que sa prestation soit payée à bon droit, au bon montant et au bon moment.

Atteindre des objectifs de conformité financière

En 2024, l'Assurance retraite a atteint ses objectifs qualité, enregistrant d'excellents résultats en termes de conformité financière. Le **suivi de la performance qualité** des dossiers repose sur deux indicateurs : l'IQPR, l'indicateur qualité du processus retraite, et le TIF, le taux d'incidence financière. Tous deux ont atteint en 2024 les objectifs fixés par la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 signée avec l'État.

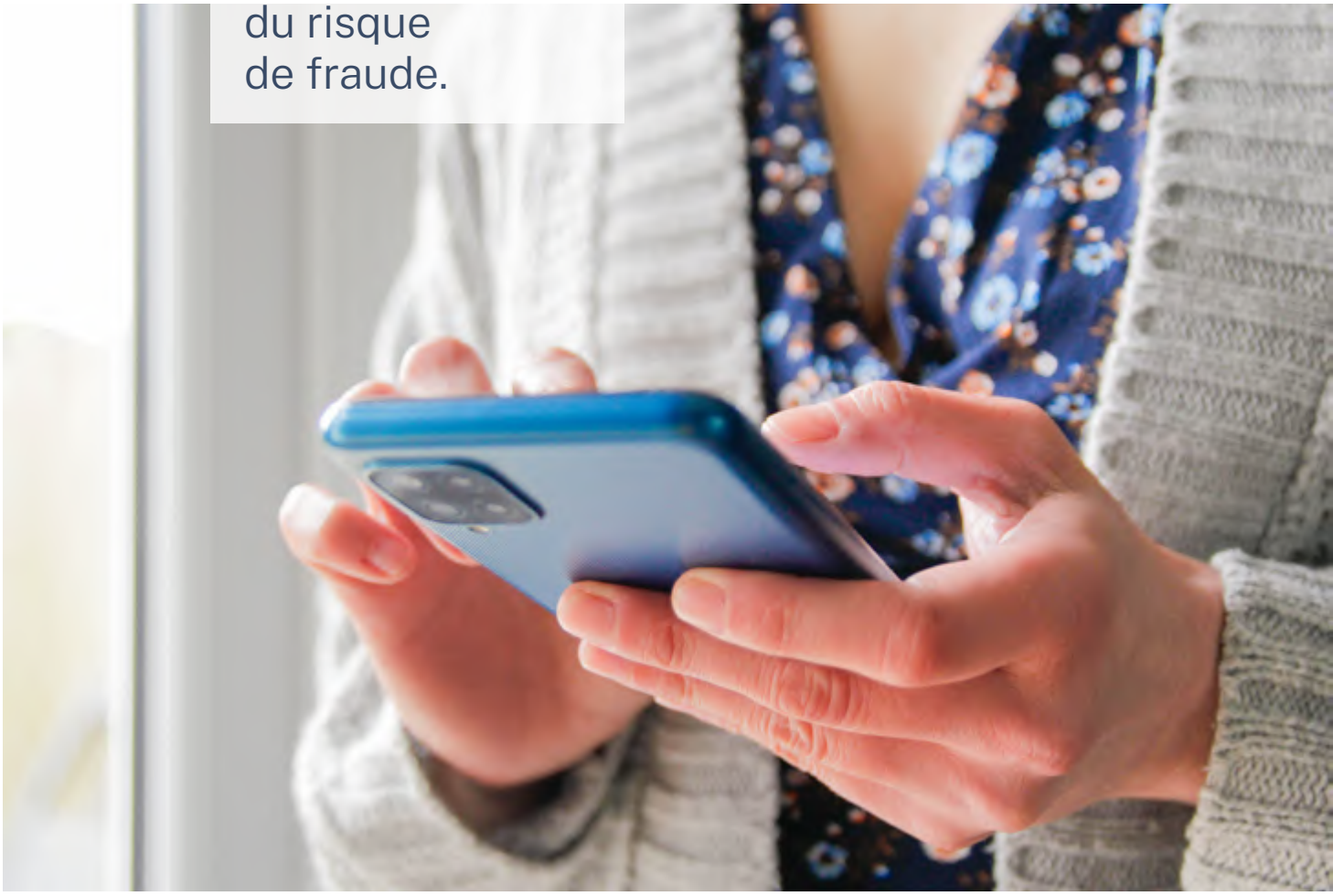
Depuis plusieurs années, de nombreuses initiatives ont permis de limiter le risque d'anomalies dans le calcul des droits. L'engagement des équipes nationales et régionales a permis d'améliorer **la maîtrise du risque financier,** grâce en particulier à la mise en œuvre de dispositifs de supervision et de contrôle renforcé concernant les rejets à tort (refus d'une prestation pour des motifs qui s'avèrent non pertinents) et le versement de l'Aspa (Allocation de solidarité aux personnes âgées). La remise à plat du circuit de vérification des dossiers fait également partie des engagements pris par l'Assurance retraite dans la convention d'objectifs et de gestion, signée avec l'État en 2023.

Limiter les risques d'erreur

L'avènement de la nouvelle « Stratégie carrière 2.0 » offre de nouvelles perspectives de **sécurisation des données carrières,** enregistrées au fur et à mesure du parcours professionnel des assurés. Depuis 2024, l'Assurance retraite travaille de manière proactive afin de garantir la fiabilité des données enregistrées au RGCU (Référentiel de gestion des carrières unique) avec la mise en place progressive d'actions de détection des anomalies à la source. Ce contrôle de cohérence dans les données permet d'améliorer la qualité des éléments de carrières au fil de leur alimentation, en amont du passage à la retraite. In fine, ce travail de fiabilisation constitue un réel levier d'amélioration du processus retraite et un gage de qualité dans la constitution des dossiers et dans le calcul des pensions.

RENFORCER LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

L'Assurance retraite mène des campagnes d'évaluation statistique du risque de fraude.



Poursuivre les grands chantiers en cours

RETOUR SOMMAIRE

Dans une logique de continuité, l'Assurance retraite poursuit ses actions phares de lutte contre la fraude sociale, un axe majeur de sa politique nationale de contrôle. Au-delà de l'évaluation du risque de fraude, certains domaines sensibles font l'objet d'une attention accrue : les prestations délivrées sous conditions de ressources ou de résidence et le contrôle d'existence pour les assurés vivant à l'étranger.

Évaluer le risque fraude

Afin de mesurer l'enjeu que représente la fraude et répondre à la commande des pouvoirs publics, l'Assurance retraite mène des **campagnes annuelles d'évaluation statistique** du risque de fraude depuis 2021. La campagne 2023 (relative aux prestations en paiement au 31 décembre 2022) a été menée dans le cadre d'une mission nationale déléguée à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté. Les résultats, calculés à partir d'un échantillon représentatif de 5 000 assurés, indiquent que le taux de fraude s'élève à 0,12 % des retraités. Le montant de la fraude est estimé à 42 millions d'euros, soit 0,03 % des dépenses de l'Assurance retraite en 2022. L'enquête confirme par ailleurs que la part des retraités fraudeurs affiliés à l'Assurance retraite est très faible, dans la droite ligne des résultats des campagnes précédentes. La campagne 2024 (relative aux prestations en paiement au 31/12/2023), est quant à elle, en cours de qualification.
Elle a débuté en janvier 2024 et s'inscrit également dans le cadre de la mission nationale déléguée à la Carsat Bourgogne-Franche-Comté. Elle inclut aussi 5 000 retraités.

Renforcer la stratégie de lutte contre la fraude

Les campagnes annuelles d'évaluation du risque de fraude permettent d'ajuster la stratégie globale de lutte en fonction des situations les plus à risque et des enjeux financiers associés. Sont également mises en œuvre des techniques de **détection par croisement de données**, sur la base d'un modèle de *machine learning* permettant d'estimer la probabilité de fraude associée à un dossier.
Les typologies de risque les plus importantes en nombre de cas sont la fraude aux ressources et la fraude à la résidence. Par ailleurs, concernant la fraude au décès sur les retraites des retraités résidant à l'étranger, l'Assurance retraite renforce et sécurise les contrôles dans les pays avec lesquels il n'existe pas d'échanges automatisés de données d'état civil, via des contrôles physiques sur place et des **contrôles biométriques** (en cours de déploiement).

ACCOMPAGNER TOUJOURS MIEUX LES CAISSES D'OUTRE-MER

En Outre-Mer, les trajectoires de carrières sont moins linéaires que dans l'Hexagone.

La direction de l'accompagnement des caisses d'Outre-mer (DMACOM), a pour objectif d'accompagner les Caisses d'Outre-mer et de veiller à leur bonne intégration au réseau de l'Assurance Retraite en s'assurant à la fois du bon alignement de leurs actions avec les orientations nationales et de la prise en compte de leurs spécificités.

Répondre aux spécificités ultramarines

Au-delà des caractéristiques organisationnelles liées au caractère interbranche, les caisses d'Outre-mer s'adressent à des publics qui présentent des spécificités notamment géographiques, démographiques et socio-économiques. Les territoires ultramarins connaissent une précarité plus élevée que sur le reste du territoire national. En effet, ce sont des régions où la grande pauvreté est 5 à 15 fois plus fréquente que dans l'Hexagone. Elle y est aussi beaucoup plus intense.
Ainsi, les familles monoparentales, les personnes sans emploi ainsi que les retraités sont particulièrement touchées. Par conséquent, les trajectoires de carrières sont moins linéaires que dans l'Hexagone. Les délais de liquidation des dossiers et de versement des retraites s'avèrent plus longs car les carrières sont plus complexes à reconstituer. Ce sont des territoires qui sont également soumis à des évènements climatiques qui peuvent entraîner des conséquences humaines et organisationnelles importantes. Cela a été le cas avec le cyclone tropical Chido qui a balayé Mayotte le 14 décembre 2024 et qui a nécessité la mise en œuvre du plan de continuité d'activité.

L'Assurance retraite dans les Outre-mer

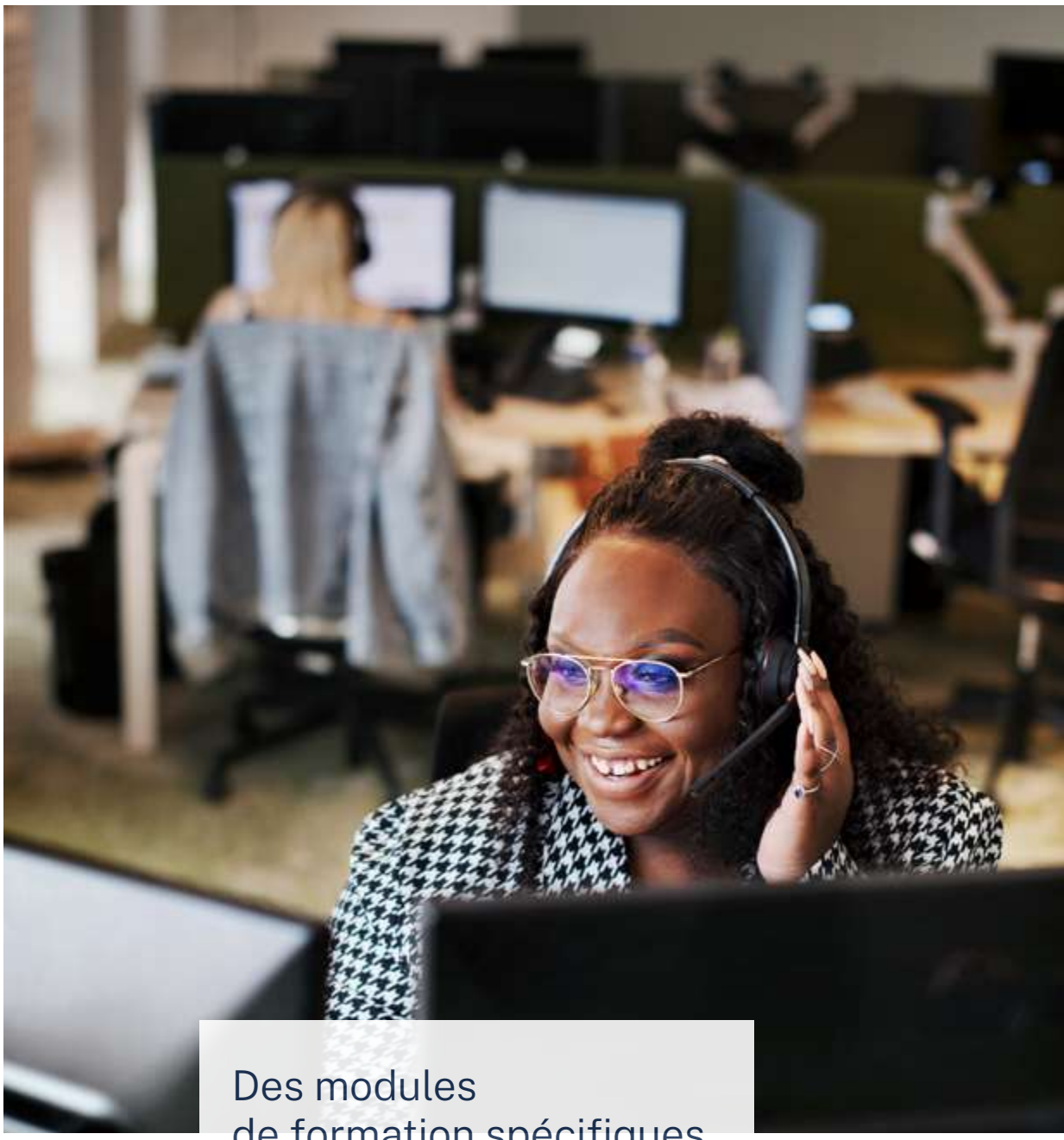
4 Caisses générales de Sécurité sociale : la CGSS Martinique, la CGSS Guadeloupe, la CGSS Réunion et la CGSS Guyane, qui sont des caisses multibranches et multirégimes qui gèrent la retraite, la maladie, les accidents du travail, les maladies professionnelles, le recouvrement et l'activité agricole (MSA) ; 1 Caisse de Sécurité sociale, la CSSM Mayotte qui, outre la retraite, la maladie, les accidents du travail, les maladies professionnelles et le recouvrement, gère également les prestations familiales et l'activité agricole (MSA).

C'est pour adresser cette problématique que l'Assurance retraite s'est engagée à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour veiller à **l'égalité de traitement des dossiers** entre les territoires métropolitains et ultramarins. Sur le champ de l'action sociale, les caisses d'Outre-mer ont réalisé en 2024 un diagnostic territorial, à partir duquel a été bâti un plan d'action sociale permettant de veiller à ce que les initiatives soient adaptées à la réalité et aux besoins de chaque territoire.

Renforcer les compétences des équipes

La Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 fournit des moyens supplémentaires pour mettre en place un **dispositif innovant de renforcement des compétences** des techniciens retraite des caisses ultramarines. Cette mission et les moyens afférents ont été confiés à la Carsat Rhône-Alpes.

L'expérimentation a débuté en 2024 et l'objectif est la création de quatre modules de formation (sur la régularisation de carrière, les droits propres, la retraite de réversion et l'Aspa). Il s'agit d'un parcours de formation principalement en distanciel, équivalent au parcours d'intégration que suivent les nouveaux techniciens en hexagone. Des webinaires sont également organisés par la Carsat Rhône-Alpes en 2024 afin de diffuser des instructions techniques aux référents des caisses d'Outre-mer. Ces initiatives contribuent à la montée en compétences et à l'amélioration de la qualité de traitement des dossiers et à la productivité des équipes, au bénéfice direct des assurés ultramarins. Elles participent en outre à renforcer l'attractivité des caisses d'Outre-mer en offrant des postes et des parcours de développement comparables à ceux de la France métropolitaine.



Des modules de formation spécifiques visent à renforcer les compétences des techniciens en Outre-mer.

Kathleen, technicienne conseil contrôle

RETOUR SOMMAIRE

Chiffres clés offre de services 2024

Chiffres clés offre de services

RETOUR SOMMAIRE

652 000
nouvelles retraites personnelles
attribuées en 2024

71 jours
de délai moyen de traitement des dossiers retraite en 2024

en 2024,
405 334
demandes de retraites de droit propre

et

83 395
demandes de retraite de réversion
ont été effectuées en ligne, soit près de la moitié des dossiers traités au cours de l'année. à fin 2024

18,5
millions de personnes disposaient d'un espace personnel sur le site internet de l'Assurance retraite

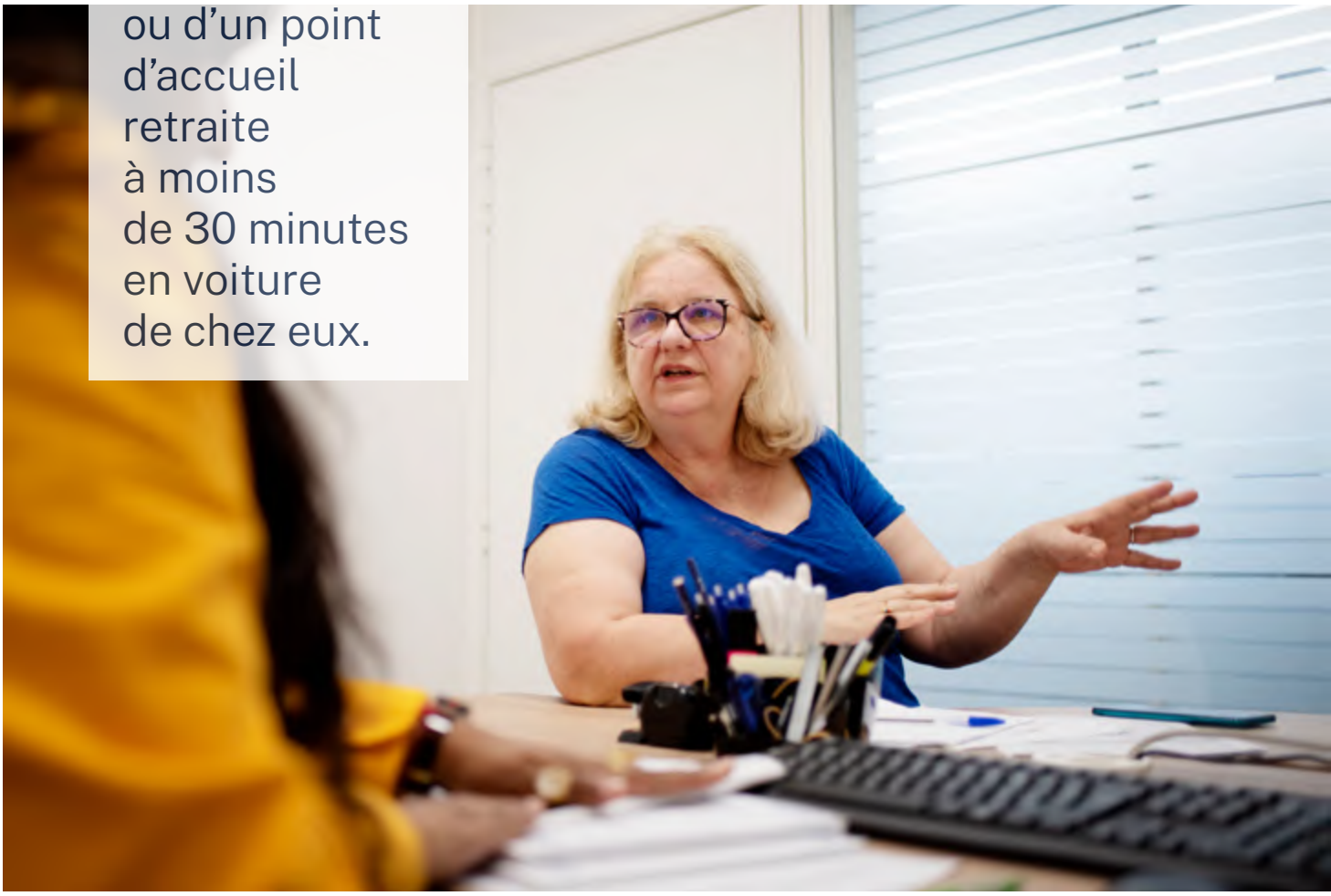
RETOUR SOMMAIRE

CONSOLIDER
l'offre de services pour nos assurés

Premier régime de retraite en France, l'Assurance retraite sert **15,4 millions de retraités** dans plus de 150 pays. Au cœur du service public de la retraite : garantir proximité et accompagnement vers **un passage à la retraite simple et fluide.** Cet engagement repose sur une offre de services sans cesse renforcée, qui mobilise les outils digitaux au service des assurés et des points d'accueil physiques sur l'ensemble des territoires.

ALLIER PROXIMITÉ ET EFFICACITÉ DE PRISE EN CHARGE

Plus de 91 % des assurés disposent d'une agence ou d'un point d'accueil retraite à moins de 30 minutes en voiture de chez eux.



De dos, Joana, technicienne conseil retraite

Consolider l'offre de services pour nos assurés

RETOUR SOMMAIRE

L'Assurance retraite poursuit l'ambition d'offrir un panel de services adaptés à tous ses usagers, quelle que soit leur maturité digitale. S'appuyant sur la transformation numérique des services de l'État, l'offre digitale de l'Assurance retraite s'étoffe chaque année afin de faciliter et d'accélérer le traitement des demandes provenant des usagers les plus autonomes. En parallèle, des plages de rendez-vous individuels permettent d'échanger directement avec les personnes ayant besoin d'un accompagnement personnalisé, en raison de leur éloignement numérique ou de la complexité de leur dossier.

Cette présence physique repose sur un important réseau de proximité, comptant 210 agences et 348 points d'accueil retraite. Plus de 91 % des assurés disposent ainsi d'une agence ou d'un point d'accueil retraite à moins de 30 minutes en voiture de chez eux. Ce chiffre passe à 100 % si l'on inclut les 2 753 France Services, dont l'implantation couvre l'ensemble des territoires, même les plus ruraux.

Nathalie, chargée de communication

Informer les assurés grâce à des événements

Plusieurs fois par an, l'Assurance retraite organise avec d'autres régimes des événements permettant d'informer les actifs sur la retraite : rendez-vous en agence, tchats avec des experts, webinaires thématiques, etc.

Augmentation du nombre de rendez-vous

L'outil de prise de rendez-vous, lancé en 2022 par l'Assurance retraite, permet aux assurés de choisir une date et une modalité de rencontre à partir de leur espace personnel en ligne ou en contactant le 3960. En fonction de leur situation et de leur préférence, l'échange peut avoir lieu en agence, au téléphone ou par visioconférence. L'accueil physique demeure privilégié pour le traitement des dossiers liés au versement de la retraite et à la retraite de réversion, ainsi que pour les personnes les plus fragiles socialement. En 2024, plus de 606 000 rendez-vous ont été réalisés par ce biais. Objectif fixé par la Convention d'objectifs et de gestion : **1 million de rendez-vous à horizon 2027.**

Accélération des délais de prise en charge

En 2024, le temps de traitement d'une demande de retraite s'établit à 71 jours. Alors que les projections montrent que le nombre de demandes à traiter devrait continuer de croître jusqu'en 2030, le délai de traitement des dossiers représente un enjeu de productivité majeur et un indicateur tangible de la qualité du service rendu aux usagers. Des **travaux d'harmonisation des pratiques** ont été lancés afin de gommer les écarts de prise en charge au sein du réseau, avec notamment la remise à plat du périmètre d'intervention du poste de technicien retraite en vue d'homogénéiser le processus de traitement au niveau national.
A noter que la gestion de la carrière en amont contribuera également à améliorer les délais de traitement.

Nouveau service de demande de retraite progressive

Depuis début 2024, les assurés peuvent soumettre leur demande de retraite progressive directement depuis leur espace personnel. Ce nouveau service permet d'effectuer une demande unique pour tous les régimes de retraite, de base ou complémentaires. Après avoir vérifié qu'il est bien éligible, l'assuré complète un formulaire personnalisé et prérempli, puis dépose les justificatifs nécessaires en ligne.

Prochain service similaire à venir : la demande de paiement de la seconde retraite au titre du cumul emploi retraite, nouveau droit créé par la réforme de 2023.
Le service s'adressera aux bénéficiaires d'une première retraite de base ayant repris une activité dans le cadre du cumul emploi-retraite, et souhaitant demander leur retraite définitive.

OPTIMISER NOS PROCESSUS POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE

Des transformations qui visent à améliorer la performance des équipes.

Au premier plan, Claire, technicienne traitement de l'information

Consolider l'offre de services pour nos assurés

RETOUR SOMMAIRE

Les grandes transformations qui traversent le fonctionnement de l'Assurance retraite – qu'il s'agisse de la digitalisation des services ou du déploiement de la nouvelle stratégie carrière (voir partie 1) – contribuent à améliorer la performance des équipes du réseau et la satisfaction des usagers. Ce mouvement ne va pas sans une remise à niveau de certains processus dans la perspective de capitaliser sur ces évolutions pour simplifier le parcours de l'assuré et offrir un service toujours plus individualisé.

L'écoute au service de la simplification

L'Assurance retraite est engagée depuis plusieurs années dans une politique de simplification des démarches des assurés. Elle s'appuie notamment sur un dispositif d'écoute (baromètre de satisfaction, agoras retraite, focus groupes) et sur la réécriture des textes de ses sites internet, de ses brochures, courriers et formulaires pour les rendre plus accessibles et compréhensibles.

AGORA RETRAITE

La DSN en bref

- Remplace la Déclaration annuelle des données sociales (DADS) et transmet des données plus récentes (mensuelles) et plus fiables (contrôle de cohérence intégré) ;
- Simplifie les démarches des employeurs vis-à-vis de la protection sociale et de l'administration ;
- Remplace toutes les déclarations et formalités administratives adressées jusqu'alors par les employeurs à une diversité d'acteurs (CPAM, Urssaf, France Travail, centre des impôts, caisses des régimes spéciaux, etc.).

En plus d'interroger ses pratiques quotidiennes, l'Assurance retraite a franchi une étape importante en 2024 avec l'adoption de la **Déclaration sociale nominative (DSN)** dans le calcul des retraites. Son intégration constitue un levier important de simplification :

- pour les entreprises, en réduisant les risques d'erreurs et la charge de travail déclaratif grâce à la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données issues de la paie ;
- pour les assurés, car les données sont accessibles dans un délai de deux mois maximum (contre 12 à 14 par le passé) et leur permettront de s'affranchir de l'envoi des bulletins de salaire relatifs à la dernière année d'activité. En 2025, les données de l'année en cours seront automatiquement transmises via la DNS (Déclaration sociale nominative).

Réduire les démarches administratives des usagers

Le partage de données avec les autres institutions de protection sociale et avec l'État permet d'accélérer l'automatisation du traitement de certains dossiers :

- L'exploitation du Dispositif de ressources mensuelles (DRM) qui agrège les données de ressources de tous les assurés, constitue une source de simplification administrative. Accessible à tous les organismes sociaux, cette base de données partagée évite de redemander des informations déjà connues aux assurés. Le DRM, dont la gestion est déléguée à la Cnav, garantit la mise en œuvre opérationnelle des prestations sociales sous conditions de ressources.
- Concernant les pièces justificatives nécessaires à la constitution des dossiers, l'Assurance retraite entend ne demander que le strict nécessaire aux assurés, tout en obtenant un maximum de documents via des partenaires selon le principe « Dites-le nous une fois ». Ainsi, lorsque l'assuré fournit des pièces justificatives à destination d'une administration, d'autres services peuvent y avoir accès sans que les mêmes documents ne soient réclamés de nouveau.

Un parcours dédié aux demandeurs d'emploi

L'Assurance retraite, France Travail et l'Unédic ont signé une nouvelle convention de partenariat le 5 mai 2024 pour faciliter le passage à la retraite des demandeurs d'emploi proches de l'âge de la retraite. Celle-ci vise à simplifier leurs démarches administratives et à assurer une continuité de service entre les régimes de chômage et de retraite. Elle met également l'accent sur l'information et la prévention des trop-perçus. Afin de simplifier leurs démarches et réduire les délais de traitement, un service en ligne dédié aux demandeurs d'emploi de plus de 55 ans a vu le jour en 2025.

L'Assurance retraite en première ligne de la Solidarité à la source

Dans le cadre de la mise en place de la « Solidarité à la source » qui permet d'automatiser le versement de certaines prestations sociales, une expérimentation a été lancée en 2024 au périmètre du RSA (Revenu de solidarité active) et de la prime d'activité, pour une généralisation au printemps 2025. Concrètement, il s'agit d'un pré-remplissage à partir des données du DRM (Dispositif de ressources mensuelles), permettant aux allocataires de corriger les données en cas d'anomalie (voir page 47). L'examen de ces modifications a été confié à l'Assurance retraite via une cellule experte mutualisée (dont la gestion opérationnelle est sous la responsabilité de la Carsat Auvergne), qui coordonne les demandes des assurés pour le compte de tous les organismes de la sphère sociale. L'Aspa (Allocation de solidarité aux personnes âgées) pourrait être la prochaine prestation à bénéficier du dispositif de solidarité à la source.

LES SYSTÈMES D'INFORMATION, PUISSANTS LEVIERS DE SIMPLIFICATION

Plusieurs chantiers d'amélioration sont en cours de déploiement.

Thomas, expert sécurité SI Tours

Consolider l'offre de services pour nos assurés

RETOUR SOMMAIRE

L'excellence opérationnelle des systèmes d'Information fait partie des axes de progrès fixés par la Convention d'objectifs et de gestion 2023-2027. En réponse aux transformations de l'Assurance retraite et aux exigences croissantes vis-à-vis des activités informatiques de la sphère sociale, plusieurs chantiers d'amélioration sont en cours de déploiement : mise à niveau applicative, outils de pilotage des activités, de lutte contre la fraude ou le non-recours, cybersécurité, réduction de la dette IT, etc.

Faire plus vite, mieux et à coûts maîtrisés

Pour soutenir la digitalisation des activités de front-office et de back-office, tout en accélérant la personnalisation et la simplification de son offre de services, l'Assurance retraite pilote de nombreux projets mobilisant des processus plus rapides, plus automatisés et plus orientés vers l'expérience utilisateur dans le cadre de l'initiative **« Faire plus vite, mieux et à coûts maîtrisés ».** Il s'agit de placer l'assuré au centre des projets et de fournir le juste effort associé à la meilleure valeur ajoutée pour l'utilisateur final.

Ce programme actionne différents leviers de progrès, tels que :

- le déploiement progressif d'un Design System, une bibliothèque de ressources mise à la disposition des UX/UI designers et designeuses, mais aussi des développeurs et développeuses, pour leur permettre de créer ensemble et plus rapidement des interfaces graphiques homogènes ;

Protéger les données des assurés des attaques cyber

Face à l'élévation du niveau de menaces en matière de cybersécurité en lien avec l'organisation par la France des Jeux Olympiques de Paris 2024, l'Assurance retraite a renforcé la sécurité des postes de travail et mis en place une authentification renforcée au portail des assurés.

- l'accompagnement au déploiement de l'intelligence artificielle générative, c'est-à-dire qui se concentre sur la création autonome de contenus, avec notamment une expérimentation menée avec l'outil Microsoft Bing Copilot ;
- la construction d'un cadre d'agilité sur-mesure (en cours d'expérimentation) afin de déployer la méthodologie agile, une approche de gestion de projet qui se distingue par son approche itérative et collaborative.

IApasdequoi !

La start-up IApasdequoi, soutenue par l'incubateur numérique de l'Assurance retraite, développe une solution basée sur l'IA générative qui aidera les entreprises à créer une offre de conseil sur la retraite à leurs salariés.
Une version bêta sera testée auprès d'un panel d'entreprises pilotes en 2025.

INTENSIFIER LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS

10 % L'Assurance retraite estime qu'un assuré sur dix n'a pas recours à la totalité de ses droits

à la retraite personnelle et que près de 10 % des personnes éligibles à la retraite de réversion ne la demandent pas au décès de leur conjoint ou ex-conjoint.

Consolider l'offre de services pour nos assurés

RETOUR SOMMAIRE

L'Assurance retraite renforce sa politique de lutte contre le non-recours avec des actions ciblées pour mieux informer les publics fragiles, détecter les non-recourants, puis les aider à faire valoir leurs droits. Le non-recours, qui concerne environ un assuré de droit propre sur dix, s'explique par des situations de fragilité ou de méconnaissance des démarches à accomplir.
Cela impose la mise en place de processus spécifiques pour « aller vers » ces publics et les accompagner. En parallèle, l'Assurance retraite poursuit des travaux visant à faciliter l'accès aux droits des personnes les plus éloignées de ses services, avec notamment le pré-remplissage et la refonte des formulaires de demande afin de gagner en lisibilité.

Une stratégie nationale de lutte contre le non-recours

radar
détecter · informer · accompagner

L'Assurance retraite déploie un plan de lutte contre le non-recours aux droits à travers **la démarche RADAR** (recours et accompagnement aux droits de l'Assurance Retraite). Déployée dans l'ensemble du réseau en 2024, cette politique volontariste couvre tous les droits, y compris les prestations d'action sociale. Elle agit sur trois leviers d'actions prioritaires : informer, détecter et accompagner les assurés dans la réalisation de leurs démarches.
Au-delà de rétablir les assurés dans leurs droits, RADAR agit préventivement pour limiter le nombre de cas à travers des initiatives ciblées en direction des assurés les plus exposés (bénéficiaires des minimas sociaux, porteurs de handicap, demandeurs d'emploi, etc.).

De concert avec l'écosystème au service des plus fragiles

L'Assurance retraite s'appuie sur de nombreux partenaires, notamment les France Services, qui relaient l'information auprès de leurs publics, signalent ou orientent tout potentiel bénéficiaire qui n'aurait pas fait sa demande de droits.
Des actions d'analyse et de croisement de données dans les bases des différents acteurs de la sphère sociale permettent également d'identifier les non-recourants et de contacter directement les personnes concernées.

Identifier les publics à risque de non-recours

La lutte contre le non-recours aux droits constitue un enjeu fort pour l'Assurance retraite, qui met en œuvre depuis 2018 des études statistiques pour déterminer les caractéristiques des assurés les plus à risque de non-recours. Ces travaux de modélisation ont été menés sur le non-recours à **l'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa)** et donnent lieu à des actions pour contacter les non-recourants par téléphone, mailing ou courrier. La campagne 2024 a concerné plus de 37 600 assurés et plus de 11 500 contacts ont pu être établis.

Une expérimentation similaire a vu le jour pour lutter contre le **non-recours à la retraite de réversion :** après une première expérimentation sur trois Carsat, la campagne 2024 a été étendue à l'ensemble des caisses, avec un échantillon total de près de 12 000 assurés, dont 3 775 contacts établis. La retraite de réversion a également fait l'objet d'actions visant à simplifier l'accès à la prestation : simplification du formulaire papier, collaboration avec la DGFIP (Direction générale des finances publiques) pour ne pas avoir à demander aux assurés leur avis d'imposition. Le projet d'envoi de formulaire de demande prérempli aux ayants-droits devrait aboutir courant 2025.

En 2024, l'Assurance retraite a pris contact avec 11 500 assurés concernés par le non-recours à l'Aspa.

POURSUIVRE LA COOPÉRATION INTERNATIONALE

L'Assurance retraite a noué plusieurs conventions avec des organismes homologues à l'étranger.

Clémence, technicienne conseil retraite

L'Assurance retraite opère dans le cadre de diverses collaborations internationales afin de faciliter les démarches administratives des assurés vivant à l'étranger, de fluidifier les échanges d'informations ou de partager la connaissance en matière de pratiques liées à la protection sociale et aux enjeux du vieillissement.

Nouvelle convention internationale de partenariat

Le 26 avril 2024, une convention cadre a été signée entre la Caisse nationale de Sécurité sociale de Tunisie, la Caisse nationale de l'Assurance retraite et la Carsat Midi-Pyrénées, en sa qualité de caisse compétente dans le traitement des dossiers des résidents en Tunisie. Ce partenariat poursuit deux objectifs majeurs :

- améliorer le service rendu aux assurés résidant en Tunisie ayant travaillé en France et ceux résidant en France et ayant travaillé en Tunisie ;
- consolider l'engagement commun autour de projets ou d'actions à intérêts forts tels que la dématérialisation, l'automatisation des processus de gestion, l'organisation de Journées internationales d'information retraite, la formation croisée, etc.

Cet accord de collaboration porte à sept le nombre de conventions cadres signées par l'Assurance retraite avec un organisme homologue à l'étranger. La formalisation d'un cadre de travail bilatéral permet de fixer des principes de fonctionnement, des modalités d'échanges et des objectifs opérationnels de coopération.

Webinaire international Asie-Océanie

En 2024, l'Assurance retraite a organisé un webinaire à destination des représentants des Français de l'étranger au périmètre de la zone Asie-Océanie. Consacrée aux modalités de départ à la retraite et aux conséquences d'une expatriation, la rencontre a été préparée et animée avec le réseau des caisses régionales.

Partage des données d'état civil en Europe

Depuis 2015, des partenariats ont été initiés entre pays européens pour automatiser les échanges d'information d'état civil concernant les retraités ayant ouvert des droits dans un autre pays que celui où ils résident. Plutôt que de solliciter les retraités vivant à l'étranger, chaque année, pour vérifier leur existence, ce dispositif permet de recevoir mensuellement les informations d'existence et de décès des pays partenaires. Cette mise à jour, au long cours, simplifie le processus de justification d'existence et réduit le risque de fraude.

Des flux automatiques ont ainsi été instaurés avec l'Allemagne, la Suisse, le Luxembourg, la Belgique, l'Espagne, l'Italie et le Portugal.
En 2024, **ces échanges ont été ouverts avec le Danemark** et le dispositif a été préparé pour sa mise en place en 2025 avec les Pays-Bas. Les échanges dématérialisés couvrent aujourd'hui plus de la moitié des retraités vivant à l'étranger.

En 2024,
des échanges
ont été ouverts
avec le Danemark.

RETOUR SOMMAIRE

Chiffres clés action sociale 2024

Focus sur les aides autonomie à domicile

465 313
retraités
ont participé à une action collective de prévention

185 903
retraités
ont suivi un atelier de prévention toutes thématiques confondues et parmi eux **42 330** ont choisi un programme centré sur l'activité physique adaptée

75 000
retraités
ont par ailleurs participé à des activités orientées lutte contre l'isolement social

RETOUR SOMMAIRE

Focus sur l'aide au maintien à domicile

392,7
millions d'euros
d'aide d'aides autonomie à domicile versés

313963
bénéficiaires
d'un rendez-vous d'évaluation globale de leurs besoins à domicile

274214
bénéficiaires
d'un plan d'aides OSCAR

55673
bénéficiaires d'une aide technique

82,7 ans
âge moyen des bénéficiaires

- **73,7 %** sont des femmes
- **30 %** ont un revenu inférieur à 1 115 euros

90 %
des bénéficiaires satisfaits

Mais aussi…

77 680
bénéficiaires d'un **accompagnement à domicile après hospitalisation** (ADH)

4 485
bénéficiaires d'une aide aux **situations de rupture** (ASIR)

Création ou rénovation de lieux de vie collectifs

91 projets
d'habitats seniors ont été financés par des prêts sans intérêt pour un montant de **46, 64 M€**

744 projets
d'habitats seniors ont bénéficié de subventions pour un montant de **57,41**M€

RETOUR SOMMAIRE

INFORMER, AGIR ET ACCOMPAGNER le bien-vieillir

Avec un nombre croissant de seniors et l'arrivée au 4ème âge des premières générations du baby-boom, la démographie française appelle un virage pour bâtir une société du bien-vieillir et de l'autonomie, comme inscrit dans la loi du 8 avril 2024 du même nom.
Pour soutenir ce virage, **l'Assurance retraite déploie une politique d'action sociale basée sur une approche globale et positive du bien-vieillir et de la prévention** afin d'éviter la perte d'autonomie, processus évitable s'il est détecté à temps. Cette politique s'articule autour de deux priorités : accompagner la retraite dans une logique de consolidation des capacités cognitives et physiques ; favoriser la poursuite d'une vie sociale équilibrée.

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET LA QUALITÉ DE VIE DES RETRAITÉS

Accompagner les transitions démographiques : c'est l'un des objectifs prioritaires de l'Assurance retraite.

Augmentation du nombre de retraités

près de
15,4 millions de retraités
en 2024 relevant de l'Assurance retraite (droits personnels et de réversion) contre 5 millions en 1980.

20 millions
Les personnes âgées de 60 ans et plus seront 20 millions en 2030 dont 8 millions auront 60 ans et plus. Le double d'aujourd'hui. Accompagner cette transition démographique inédite est donc un enjeu social, économique et humain.

L'action sociale de l'Assurance retraite s'adresse prioritairement aux retraités en situation de vulnérabilité sociale et économique, avec des interventions collectives et individuelles visant à réduire les effets des inégalités sociales devant l'avancée en âge. Concrètement, elle se traduit par l'élaboration de messages simples et de conseils, à dire d'experts, pour promouvoir un vieillissement actif en santé dès le passage à la retraite, des programmes de prévention et actions de lutte contre l'isolement social pour préserver capacités et vie sociale ainsi que des accompagnements individuels personnalisés pour les retraités confrontés à des difficultés dans leur quotidien et dans le maintien de leur autonomie à domicile. Cette action s'accompagne aussi d'un important soutien au déploiement du programme Icope de l'OMS (Organisation mondiale de la santé), pour favoriser des démarches de prévention active dès 60 ans, rendues possibles grâce à des outils numériques simples.

Bilan des nouveaux plans d'aides OSCAR

Généralisés en 2023 sur l'ensemble du territoire, les plans d'aides OSCAR (offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite) permettent la mise en œuvre d'un **véritable bouquet de services personnalisé conjuguant des heures d'intervention humaines à domicile complétées par d'autres prestations centrées sur une prévention renforcée et proposées en fonction des besoins spécifiques de chaque retraité à la suite d'une évaluation complète réalisée à domicile sans participation financière pour le bénéficiaire.**
La création d'une mission de coordination, confiée au service d'aide à domicile ou à la structure d'évaluation, permet en outre d'accompagner les plus fragiles dans la bonne mise en œuvre de leur plan d'aides tout au long de sa durée.
En 2024, près de 275 000 retraités ont bénéficié d'un plan d'aides OSCAR.

La dépendance n'est pas une fatalité !

La prévention représente le levier majeur pour bâtir une société du « bien-vieillir et du vieillir bien ».
De très nombreuses études montrent son efficacité pour gagner des années de vie en bonne santé.
A ce titre, les récents résultats communiqués par la Drees (Enquête Care de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) en décembre 2024 sont un réel encouragement car ils mettent en lumière que l'espérance de vie sans incapacité progresse pour les femmes et les hommes.

OSCAR, une logique de prévention complète

2 priorités :

- soutenir la préservation des capacités essentielles importantes pour permettre à toute personne fragilisée de continuer à faire ce qui compte pour elle le plus longtemps possible ;
- encourager les interactions sociales.

2 étapes :

- évaluer le niveau d'autonomie et les besoins selon un référentiel multi-dimensionnel de la situation tenant compte de l'habitat et réalisé par un professionnel missionné par l'Assurance retraite ;
- mobiliser les conseils, les solutions et les aides adaptées sur le territoire (portage de repas, téléassistance, équipements du quotidien, mobilité véhiculée etc.) ;

1 nouveauté depuis fin 2024 :

- 11 heures complémentaires « Bien dans son corps, bien dans son assiette » (pour des déplacements pédestres accompagnés et l'assistance à la préparation des repas - 2 capacités essentielles pour préserver son autonomie) sont proposées aux bénéficiaires les plus fragilisés à domicile quand leur plan d'aides atteint le plafond d'heures d'OSCAR (80 heures par an).

Accélération du programme Icope

Après une phase d'expérimentation terrain en région Occitanie en 2023, 226 professionnels de l'aide à domicile ont été formés sur la question du vieillissement et de l'évaluation des capacités et ont ensuite proposé un temps dédié à la prévention à plus de 1 300 bénéficiaires de plans d'aides OSCAR et APA. Grâce à la mise à disposition d'un site Internet Icope.fr dédié au grand public, plus de 50 000 personnes ont choisi de tester ce **programme de prévention qui repose sur l'évaluation, à intervalle régulier, des six fonctions essentielles d'un vieillissement en bonne santé** afin de repérer les premiers signes d'altération. Sa mise en œuvre peut s'appuyer sur des professionnels du domicile formés pour les retraités déjà fragilisés mais elle peut surtout s'appuyer sur des outils numériques simples en autoévaluation en quelques minutes pour tous les seniors de 60 ans et plus, grâce à l'application ICOPE Monitor ou le site internet **www.icope.fr**
En 2024, une présentation du programme a par ailleurs été ajoutée aux contenus du « Guide du nouveau retraité », qui est envoyé à tous les nouveaux retraités chaque année pour faciliter sa diffusion (soit 700 à 800 000 personnes).

Informer, agir et accompagner le bien-vieillir

RETOUR SOMMAIRE

D'ici fin 2025, l'Assurance retraite entend amplifier son soutien et mettre ce service à portée de tous ses assurés, à travers trois canaux d'intervention :

- mobiliser les 60-75 ans grâce à une campagne de communication inédite et incitative pour les inviter à adopter un réflexe de prévention simple et efficace ;
- proposer aux retraités de découvrir le programme en intégrant une « démo » d'ICOPE dans toutes les actions collectives de prévention proposées aux assurés et en les invitant à télécharger ICOPE Monitor (objectif : 100 000 créations de compte en 2025) ;
- poursuivre la formation des professionnels du domicile volontaires afin qu'ils puissent intégrer évaluation et conseils dans leur pratique professionnelle quotidienne.

ICOPE, l'innovation au service du bien vieillir

- Développé depuis 2019 par le centre collaborateur de l'OMS (Organisation mondiale de la santé) du centre hospitalier universitaire de Toulouse, le programme ICOPE est basé sur la consolidation de six capacités clés : vision, audition, mémoire, nutrition, humeur et mobilité ;
- Ce programme permet d'intervenir dès l'émergence des premières fragilités liées à l'âge car c'est à ce moment que la prévention est la plus efficace ;
- En application de la loi bien-vieillir d'avril 2024, l'État souhaite convaincre 2 millions de personnes de découvrir ce programme d'ici fin 2026, en mettant une priorité forte sur la promotion de l'auto-évaluation régulière dès 60 ans. Objectif : installer un réflexe de prévention active.

Poursuite du projet Hilauseniors

Pour améliorer la connaissance sur les conditions d'un « vieillir mieux » à domicile, une grande étude nationale inédite : Hilauseniors (pour Habitats intermédiaires – Logements – Autonomie – Seniors) a été initiée en 2023, regroupant 13 partenaires sous la direction de l'Unité de recherche sur le vieillissement de l'Assurance retraite. Ce projet de recherche est financé par l'Agence nationale de la recherche dans le cadre du programme prioritaire de recherche sur l'autonomie mis en place par l'État. Hilauseniors interroge **la manière dont le logement et l'environnement contribuent au maintien de l'autonomie** avec l'avancée en âge. L'objectif est notamment de répondre à la question suivante : les habitats intermédiaires contribuent-ils à soutenir l'autonomie de leurs habitants ?

Mesure de l'impact de l'habitat sur l'autonomie

Le consortium de recherche compte une quarantaine de chercheurs issus des sciences humaines et sociales, ainsi que des gériatres et des épidémiologistes. Ils analyseront les réponses aux enquêtes transmises à un panel de 15 000 retraités âgées de 75 ans et plus, afin de récolter des informations relatives aux différentes facettes de l'autonomie, selon qu'ils vivent dans un domicile ordinaire, dans des résidences autonomie, des résidences services seniors ou d'autres formes d'habitats intermédiaires. Les questionnaires de la première vague ont été finalisés en 2024.

Hilauseniors

Objectif d'Hilauseniors : analyser les différentes formes d'habitat intermédiaire et leur impact sur l'autonomie des résidents.

Promouvoir les habitats seniors

L'Assurance retraite a soutenu la création d'une série documentaire, « Seniors - les nouvelles formes d'habitat » dans le cadre d'un partenariat avec Aiguemarine Cie, une association créée en 2002. Cette série de 20 films pose un autre regard sur l'avancée en âge. Elle met en avant différents concepts d'habitats seniors en donnant la parole à ceux qui y vivent ainsi qu'à ceux qui y travaillent.
Ces témoignages, dont la mise en ligne sur les réseaux sociaux a démarré au printemps 2024, seront aussi utilisés dans le cadre d'actions d'information, d'événements et de rencontres. Mieux que tous les discours, ces moments de vie permettent de sensibiliser les seniors sur les solutions alternatives au logement classique pour vieillir dans un domicile qui conjugue « chez soi » et « avec les autres ». L'Assurance retraite a également conduit un partenariat d'étude et de recherche avec le Credoc pour déterminer les conditions d'adaptation du logement et de la mobilité résidentielle dont les résultats seront disponibles dès 2025. Ces résultats permettront de mieux informer les retraités en partant de leurs représentations sociales sur la question du « bien-vieillir à domicile ».

DIFFUSER UNE CULTURE DU « BIEN-VIEILLIR » EN INTERRÉGIME

« Pour bien vieillir » : une dynamique qui rend la prévention accessible à tous.

Informer, agir et accompagner le bien-vieillir

RETOUR SOMMAIRE

2024 marque le 10ème anniversaire de l'interrégime retraite action sociale. Voilà 10 ans que les régimes de retraite se sont engagés dans une politique commune, en interrégime, pour agir ensemble sous une même bannière « Pour bien vieillir » dans une approche coordonnée de leur politique d'action sociale. Cette collaboration a permis de développer une ingénierie et des instruments de prévention harmonisés. Unis sous la marque « Pour bien vieillir », cette dynamique poursuit un double objectif essentiel : rendre la prévention largement accessible tout en assurant qualité et homogénéité des actions menées par les partenaires et les professionnels sur le terrain.

Qui est derrière la dynamique interrégime ?

- Le collectif « Pour bien vieillir » regroupe l'Assurance retraite, l'Agirc-Arrco, la MSA (Mutualité sociale agricole) et la CNRACL (Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales), ainsi qu'un ensemble d'acteurs de la prévention au niveau local. Santé publique France et l'Union des Gérontopôles de France sont également parties prenantes de l'initiative ;
- Sur l'ensemble du territoire, cette offre propose des actions de prévention et de lutte contre l'isolement social grâce à 18 structures implantées pour mailler le territoire.

Des *zastuces* pour bien vieillir

Pour partager des **messages de prévention grand public ludiques et pédagogiques,** l'Assurance retraite a conçu en 2024 une série de 40 capsules vidéo intitulées « Les Zastuces pour bien vieillir ». Cette série met en scène une animatrice aux côtés d'un retraité et d'un expert, dans toutes les régions de métropole et d'Outre-Mer : un tour de France de la prévention au quotidien (nutrition, activité physique, sommeil, mémoire…) grâce à des conseils simples pour garder forme et santé, tout en découvrant un lieu insolite. Versées « au patrimoine » de l'interrégime, ces vidéos sont accessibles en ligne sur le site et sur la chaîne YouTube « Pour bien vieillir ». Les Zastuces ont également fait l'objet d'une vaste campagne médias sur les réseaux sociaux mais aussi télévisée, avec la diffusion des 20 épisodes courts sur France 3 Région aux heures de grande écoute à l'automne 2024 pour toucher les retraités jusque dans leur domicile.

Un nouveau portail interrégime

2024 a aussi vu naître une nouvelle version du portail internet interrégime **www.pourbienvieillir.fr**. Plus intuitive, développée avec des seniors et des utilisateurs, cette version propose des quiz, des podcasts, des vidéos et des contenus simplifiés, destinés à informer tous les publics dès le passage à la retraite. Une refonte éditoriale, en collaboration avec les experts de l'Union des Gérontopôles de France, a permis d'actualiser les contenus en langage « Facile à lire et à comprendre (FALC) » pour un accès facilité pour tous. **Plus serviciel et pratico-pratique, ce nouveau portail propose l'accès en quelques clics à toutes les activités proposées à côté de chez soi ainsi que la possibilité de s'inscrire en ligne grâce à la carte « Trouver mon activité »**.

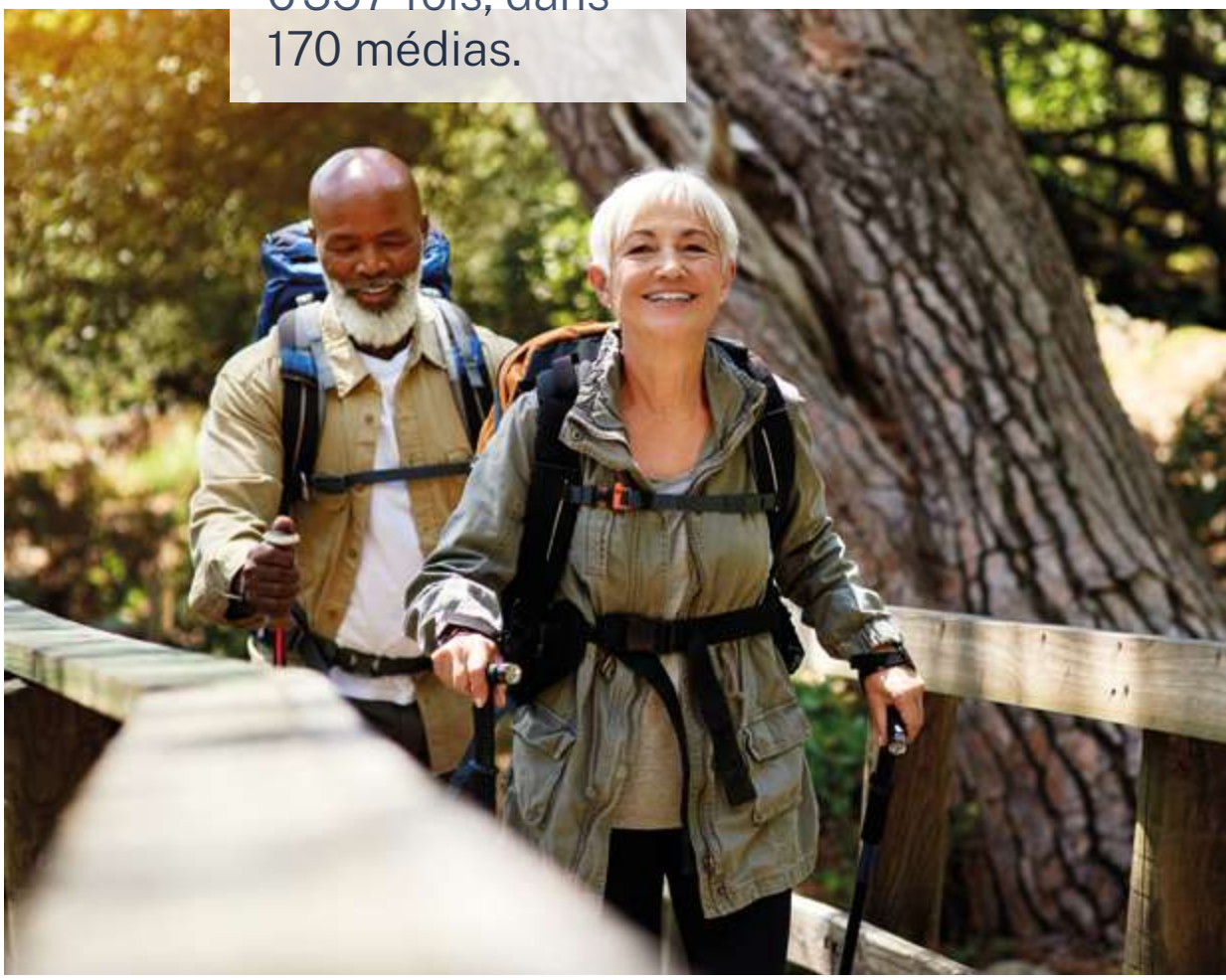
Portail « Pour bien vieillir »

près de
500 000 visiteurs
en 2024, soit 19 % de plus qu'en 2023

Des chroniques radio pour toucher le plus grand nombre

L'Assurance retraite a même été présente sur les ondes radio en 2024 avec un dossier de presse sonore et une parole scientifique vulgarisée afin de toucher largement le public des auditeurs. En 2024, année Olympique, l'activité physique a été à l'honneur au travers de 10 chroniques info soulignant les bienfaits **de l'activité physique.**

Ces chroniques ont ainsi été diffusées 6 357 fois, dans 170 médias.



INTERVENIR AVEC DES PARTENAIRES

L'Assurance retraite déploie des initiatives au plus près des territoires.

Présente dans les territoires, l'Assurance retraite développe toujours plus son partenariat essentiel avec les communes, les CCAS et les conseils départementaux afin de déployer des initiatives de proximité au plus près des retraités et des territoires.
En parallèle, l'Assurance retraite soutient aussi des initiatives et expérimentations terrain avec de nombreux réseaux associatifs. En 2024, deux nouvelles collaborations ont ainsi été initiées avec « L'outil en main » et « Avec nos proches ».

Expérimentation du service public départemental de l'autonomie

Parmi les mesures définies dans la loi du 8 avril 2024 « Pour bâtir une société du bien-vieillir et de l'autonomie », la mise en place d'un service public départemental de l'autonomie a été annoncée pour 2025. **La création de cette nouvelle porte d'entrée facilitée vise la coordination des acteurs du champ de l'âge et du handicap** afin de simplifier le parcours des personnes âgée et/ou en situation de handicap ainsi que leurs aidants. Une phase de préfiguration s'est déroulée sur toute l'année 2024 à la suite de l'appel à manifestation d'intérêt, publiée par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie et la Direction générale de la cohésion sociale en 2023.

Renforcer l'accessibilité des aides

- Après la demande d'aides à l'autonomie, le formulaire cerfa de demande unique d'aides pour l'autonomie à domicile a été généralisé début 2024 sur l'ensemble du territoire.
  Une simplification majeure pour les personnes, leur entourage et les professionnels, avec une seule démarche administrative à réaliser auprès de l'ensemble des organismes délivrant des aides à l'autonomie aux personnes âgées vivant à domicile (l'Assurance retraite, la Mutualité sociale agricole et la Caisse nationale de solidarité, conseils régionaux) ;
- Avec cette simplification, la part des nouvelles demandes a augmenté de 15 % par rapport à 2023.

Au total, 18 départements ont expérimenté la dynamique partenariale nécessaire pour la mise en œuvre du service dans le cadre de consortiums auxquels les caisses de retraite ont participé, aux côtés des conseils départementaux, des ARS (Agences régionales de santé), des autres organismes de Sécurité sociale, de MPDH (Maisons départementales des personnes handicapées), CCAS (Centres communaux d'action sociale), etc. L'expérience des territoires volontaires a permis de préparer le cahier des charges national de ce nouveau service public dont la généralisation et la montée en charge progressive débuteront dans tous les départements en 2025.

Référents vieillissement dans les centres sociaux

Dans le même temps, l'Assurance retraite a signé une nouvelle **convention cadre avec la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France,** dont la collaboration remonte à 2009. Cet accord couvre la période 2024-2027, avec l'objectif de promouvoir une culture du bien vieillir avec les centres sociaux, qui jouissent d'un positionnement unique auprès des habitants et sont devenus des acteurs clés de l'accompagnement des personnes âgées. Concrètement, la Caisse nationale de l'Assurance retraite et la Fédération nationale des centres sociaux fédérés vont développer et structurer un réseau de référents vieillissement dans tous les territoires.

L'action des centres sociaux en faveur du vieillissement en santé

- Historiquement, centrés sur la politique familiale et l'accompagnement de la jeunesse, les centres sociaux ont opéré un changement dans leur approche du public retraité pour accompagner les évolutions démographiques ;
- 98 % des 1600 centres sociaux mènent déjà des actions de promotion d'un vieillissement actif avec de véritables parcours couvrant les problématiques de santé, de lutte contre l'isolement, de mobilité, de précarité et de logement ;
- 500 centres sociaux et 34 fédérations locales sont conventionnés avec l'Assurance retraite.

Les partenaires s'engagent autour de trois ambitions :

- organiser une veille sociale dans les territoires, à l'échelle régionale et locale ;
- déployer une ingénierie de prévention et un programme d'actions adapté ;
- soutenir des dynamiques partenariales de terrain pour accompagner les retraités et personnes âgées.

Pour promouvoir une culture du bien-vieillir avec les centres sociaux, une nouvelle convention de partenariat a été signée.

Partenariat avec l'Outil en Main

Afin de soutenir l'engagement et un vieillissement actif des seniors, l'Assurance retraite s'attache à **soutenir les initiatives à impact déployées par le monde associatif.** C'est ainsi qu'est né le partenariat avec **L'Outil en Main**, une association qui conçoit des ateliers d'initiation aux métiers manuels, animés par des retraités de la profession en question. Positionnée comme un acteur clé de la lutte contre l'isolement et de la participation citoyenne des seniors, l'association était déjà partenaire de plusieurs Carsat, au travers notamment d'interventions lors des ateliers « Bienvenue à la retraite » en Normandie et la formation de retraités à Toulouse et en Gironde.

Le soutien de l'Assurance retraite est fléché sur deux missions :

- **implanter les activités de l'association sur de nouveaux territoires** avec l'organisation d'ateliers itinérants pour faire connaître le projet aux retraités des villes et villages étapes ;
- **développer un parcours d'initiation et d'engagement bénévole** afin de mobiliser de nouveaux animateurs retraités au-delà des anciens professionnels des métiers manuels. En 2024, un appel à projets a été lancé dans les territoires de quatre Carsat (Aquitaine, Auvergne, Midi-Pyrénées, Bourgogne-Franche-Comté) afin de tester de nouvelles méthodes d'engagement et de recrutement.

L'intergénérationnel en action

- Créée en 1994, l'Outil en Main déploie un concept unique : transmettre les savoir-faire des métiers manuels aux plus jeunes, dans le cadre d'un échange intergénérationnel, bénévole et ludique. Ces activités participent au « bien vieillir » par l'engagement des retraités auprès des jeunes ;
- Le réseau national de l'Outil en Main compte 50 associations réparties dans 70 départements de métropole et d'Outre-Mer. Les ateliers offrent la possibilité de découvrir plus de 100 métiers manuels, notamment les métiers de l'artisanat, du patrimoine et des métiers d'art.

Aider les aidants retraités

Dans le cadre d'une collaboration avec l'association nationale **Avec nos proches,** qui agit en faveur de l'écoute et de l'information des aidants, l'Assurance retraite a participé à **la création d'un journal d'aidants spécifiquement destiné aux retraités** qui s'occupent d'un proche. Cette édition spéciale « Aidants retraités » fournit des conseils, des témoignages et des informations sur les droits et ressources existantes. Elle appelle également les aidants à veiller à leur propre bien-être. Quelles aides solliciter pour être accompagné et soutenu ? Comment prendre soin de soi et mieux gérer ses émotions ? Le support a été présenté et mis à disposition des professionnels en contact avec les retraités afin qu'ils jouent un rôle de repérage et de relai d'information.

Un service en ligne dédié aux aidants

Rappel : l'Assurance retraite dispose sur son site **www.lassuranceretraite.fr** d'un service en ligne destiné aux aidants qui leur permet de bénéficier de conseils pratiques, adaptés à chaque situation.

RETOUR SOMMAIRE

Chiffres clés RH du réseau 2024

RETOUR SOMMAIRE

Chiffres clés RH du réseau 2024

2575
recrutements CCD et CDI

195
passages CDD-CDI

125 contrats pro/apprentissage

84%
de l'effectif formé

14544
collaborateurs et collaboratrices
CCD et CDI

- **76 %** de femmes
- **24 %** d'hommes

85%
de télétravailleurs et télétravailleuses

9,20%
de collaborateurs et collaboratrices
en situation de handicap

94/100
Index égalité femmes-hommes

RETOUR SOMMAIRE

L’Assurance retraite, actrice de la démarche **RSO**

L'Assurance retraite met en œuvre une stratégie de responsabilité sociétale des organisations (RSO) afin d'améliorer ses performances, la qualité du service rendu à ses assurés et son engagement en tant qu'employeur responsable. L'année 2024 a été pour l'Assurance retraite celle d'un renforcement de la gouvernance RSO permettant de coordonner la définition des engagements de la branche en matière de RSO et d'en garantir un portage transversal au sein du réseau grâce à une comitologie dédiée en appui au réseau des référents RSO déjà existant.

RETOUR SOMMAIRE

Construite en lien avec l'ensemble de ses parties prenantes, la stratégie RSO repose sur une démarche sociale, sociétale et environnementale plus large, pilotée par l'Union des caisses nationales de Sécurité sociale (Ucanss) en cohérence avec les objectifs de développement durable établis par l'ONU (Organisation des Nations-Unies).

Eric, référent technique

RETOUR SOMMAIRE

Les cinq engagements RSO de l'Assurance retraite

Renforcer
l'implication sociétale et territoriale

Améliorer
la qualité de vie et les conditions de travail en interne

Réduire
l'impact environnemental via le Plan d'actions de responsabilité environnementale (PARE)

Intégrer
les enjeux environnementaux dans la stratégie d'achats

Renforcer
la gouvernance responsable

DIMINUER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Un devoir de sobriété énergétique porté par l'Assurance retraite

Au premier plan, Pauline, au second plan, Pascal, responsables des ressources humaines (site de Tours)

Les trois grands objectifs du PARE

- Piloter les projets immobiliers de manière éco-responsable, favoriser la frugalité énergétique des bâtiments et œuvrer pour la biodiversité sur les emprises foncières ;
- agir sur les mobilités en développant les alternatives et les mobilités douces ;
- intégrer la sobriété dans l'usage des ressources, avec notamment la mise en œuvre d'une politique d'achat responsable, qui tienne compte du cycle de vie complet des biens, en privilégiant l'éco-conception et le réemploi.

Particulièrement sensible à la maîtrise de son empreinte environnementale, l'Assurance retraite s'inscrit pleinement dans la stratégie nationale bas carbone définie par les pouvoirs publics. Ce devoir de sobriété énergétique est porté par un Plan d'actions de responsabilité environnementale (PARE), coconstruit avec les caisses régionales. Le PARE cible les trois principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre des activités du réseau : la gestion du patrimoine immobilier, les déplacements et l'utilisation des ressources nécessaires à la conduite de ses missions.

Une calculatrice GES (gaz à effet de serre)

L'outil de calcul de l'empreinte environnementale des organismes de Sécurité sociale disponible depuis 2007 a été enrichi en 2024 dans le cadre d'une initiative interbranche. Basé sur des données sources issues des principaux flux d'activité et du fonctionnement des différents organismes, le mode de calcul prend en compte les postes de consommation énergétiques connexes (tels que l'informatique, les déplacements ou la restauration). Elle intègre les méthodologies mises au point par l'ADEME (Agence de la transition écologique) et permettra d'ici 2027 de fournir des résultats en conformité avec la méthode Bilan Carbone retenue par ABC (Association pour la Transition Bas-Carbone).

Les plans régionaux de transition écologique

La Convention d'objectifs et de gestion signée en 2023 a donné une nouvelle impulsion à la stratégie de responsabilité environnementale initiée par l'Assurance retraite depuis plusieurs années. En 2024, ce sont les caisses régionales qui se sont dotées de déclinaisons locales du PARE, sous forme de Plans de transition écologique. Ces derniers intègrent les spécificités démographiques et géographiques propres à leur territoire. Prochaine étape : la prise en compte de l'impact carbone dans l'élaboration des stratégies locales de déploiement des offres de services. Une expérimentation sera lancée en 2025 au périmètre de quelques caisses pilotes : elles réaliseront un état des lieux des déplacements générés par l'offre de service de l'Assurance retraite afin d'identifier les actions à engager pour réduire les émissions associées.

Restauration d'un vitrail dans le cadre du chantier de rénovation de la Caisse nationale

Accompagner les collaborateurs impactés

En Île-de-France, un accord a été signé en 2024 avec les partenaires sociaux afin d'accompagner les collaborateurs basés sur des sites dont l'Assurance retraite a décidé de se séparer sur la période 2025-2028 (bâtiments trop énergivores, tels que ceux de Créteil ou de Saint-Quentin-en-Yvelines). Les collaborateurs et collaboratrices devant changer d'affectation feront l'objet d'un accompagnement individualisé afin de limiter les impacts de ces évolutions et de faciliter leur mobilité.

La stratégie nationale immobilière

L'Assurance retraite a engagé un vaste programme de transition de son parc immobilier, composé de nombreux bâtiments construits dans les années 1960 à 1980, qui ne répondent plus aux standards environnementaux. Plusieurs sièges régionaux sont concernés, avec un objectif de réduction de la consommation énergétique de 60 % en moyenne. Ce programme embarque d'autres améliorations environnementales et sociétales telles que le recyclage des matériaux, le recours aux énergies renouvelables ou l'optimisation des espaces de travail pour les salariés. En 2024, d'importantes avancées ont été réalisées sur trois gros projets immobiliers à Orléans, Nancy et Lille.

La sensibilisation et la formation comme moteurs de changement

En 2024, une politique de formation de l'ensemble des agents de direction a permis de les sensibiliser sur leur rôle moteur dans le portage de la démarche.

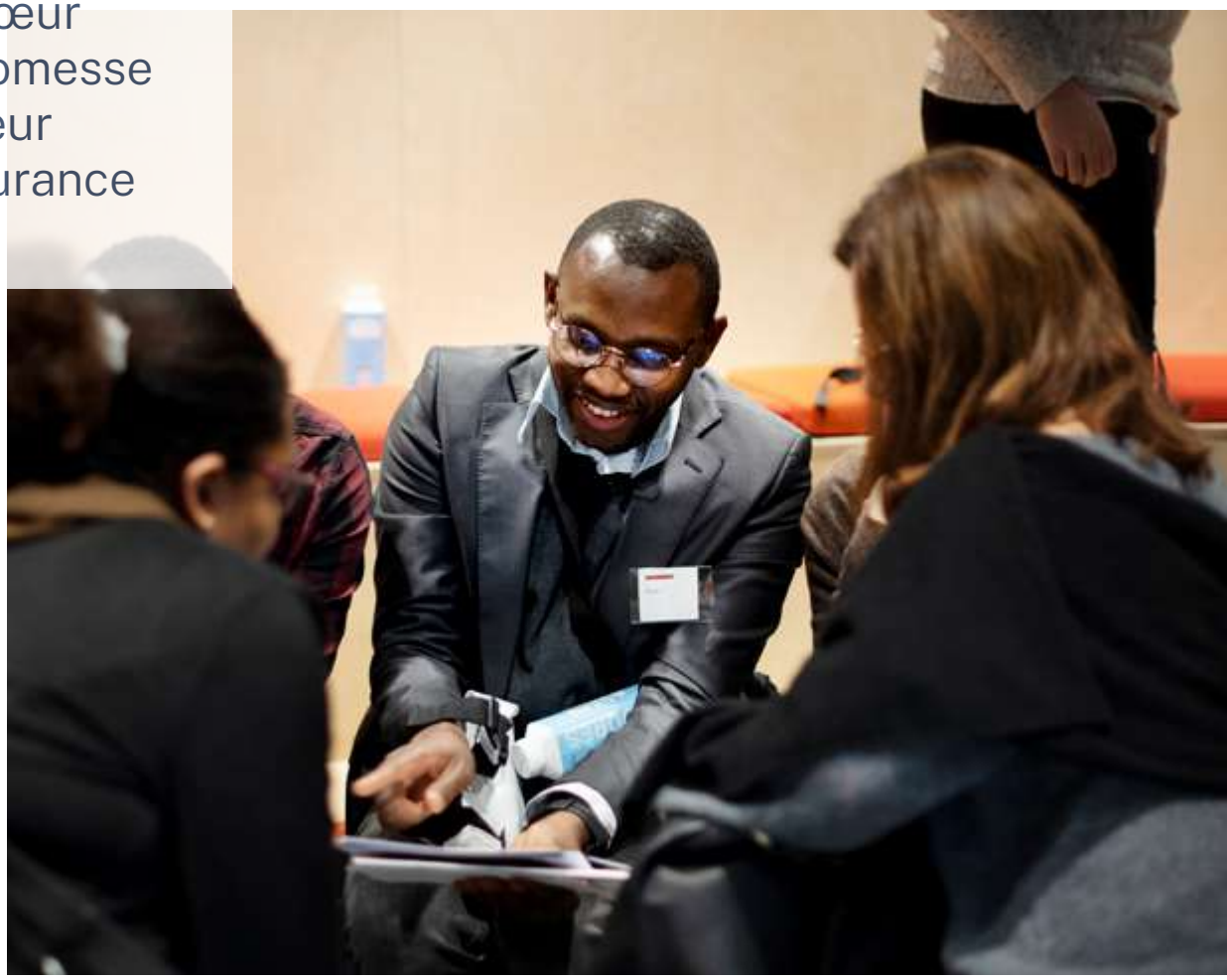
Parallèlement, la formation des collaborateurs de l'Assurance retraite aux enjeux environnementaux s'est accélérée avec la mise en œuvre de modules e-learning, qui ont permis de toucher plus de 30 % des effectifs. Dans la même logique, les exercices pédagogiques et collaboratifs permettant d'approfondir la compréhension des phénomènes à l'œuvre en matière environnementale et de susciter le passage à l'action se sont multipliés dans le réseau, notamment les ateliers « Fresque du climat » et « 2 tonnes ». Des formations sur-mesure ont également été délivrées par fonction ou grand métier afin de mettre l'accent sur la prise en compte des problématiques RSO dans la pratique quotidienne des équipes.

Ça se passe en région

La Carsat Bretagne a réussi à former 90 % de son personnel aux enjeux environnementaux, soit près de 800 personnes, via la mise en place de 59 ateliers « 2 tonnes ». Pour cela, 36 animateurs et animatrices internes ont été formés.
Cet atelier a aussi été intégré au dispositif d'accueil des nouveaux embauchés.

FAIRE VIVRE TOUS LES ASPECTS DE LA RSO AU SEIN DE NOTRE ORGANISATION

La responsabilité sociale interne est au cœur de la promesse employeur de l'Assurance retraite.



Fode, conseiller retraite

RETOUR SOMMAIRE

En plus des enjeux liés à l'environnement, la responsabilité sociale interne est au cœur de la promesse employeur de l'Assurance retraite. Elle entend intégrer au mieux les salariés, quelle que soit leur singularité, en leur permettant d'évoluer dans un environnement propice à leur développement. Cet engagement couvre des sujets tels que la santé et la qualité de vie au travail, l'égalité professionnelle et la lutte contre toutes formes de discrimination. Une attention particulière est portée aux mutations du travail et à la manière de répondre aux attentes grandissantes de flexibilité et d'équilibre des temps de vie.

Le réseau de l'Assurance retraite en 2024

85 %
du personnel
pratique régulièrement le télétravail

9,20 %
C'est le taux d'emploi des personnes en situation de handicap

94/100
C'est le score de l'index d'égalité professionnelle femmes/hommes

54 %
C'est le taux moyen
de représentation des femmes dans les instances dirigeantes

Personnalisation des organisations de travail

Après avoir réinterrogé l'hybridation du travail, initiée dès 2014 et accélérée par la crise sanitaire de 2020, l'Assurance retraite confirme son attachement à la flexibilité de l'organisation des temps de travail. Elle s'inscrit durablement dans une approche de **télétravail raisonné et responsabilisant.**

A titre d'exemple, le nouveau protocole d'accord relatif au travail à distance, entré en vigueur le 1er janvier 2024, simplifie le précédent dispositif francilien. Il repose sur une enveloppe de 100 jours de télétravail possibles par an, avec des dérogations ciblées pour trois jours par semaine (aidants familiaux, personnes en situation de handicap, parents de jeunes enfants, etc.). Cette approche personnalisée permet de tenir compte de la singularité des situations, tout en garantissant la qualité du service public de la retraite.

En 2024, 85 % des collaborateurs et collaboratrices de l'Assurance retraite ont pratiqué le télétravail, au rythme de deux jours par semaine en moyenne.

La semaine en quatre jours, une formule validée

La Caisse nationale de l'Assurance retraite teste depuis 2023 la semaine en quatre jours, qui permet de répondre aux besoins exprimés par les collaborateurs et collaboratrices et de proposer un modèle organisationnel alternatif. Les résultats sont globalement positifs, tant pour les expérimentateurs et expérimentatrices que pour leurs managers et collègues. Les principaux risques qui avaient été identifiés - en matière d'organisation du travail, d'augmentation de la charge mentale ou de fluctuations de performance - ont été écartés. En 2024, l'expérimentation a été reconduite pour deux ans et étendue à une centaine de volontaires.

Caisse nationale : nouvel accord qualité de vie et conditions de travail

Signé avec les partenaires sociaux le 15 janvier 2024, le nouvel accord QVTC de la Caisse nationale adresse toutes les dimensions de la qualité de vie et des conditions de travail. Il a vocation à améliorer le bien-être des équipes, à accompagner la transformation des emplois et à faire progresser l'égalité professionnelle, la diversité et l'inclusion.

Il est important de souligner le succès du taux d'emploi des personnes en situation de handicap, qui a atteint 9,20 % en 2024, dépassant ainsi l'obligation légale de 6 %. Des avancées significatives ont été accomplies ces dernières années dans le domaine de l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, grâce à une politique active et à la sensibilisation des recruteurs et recruteuses du réseau. Ce résultat témoigne de la maturité des politiques de ressources humaines de l'Assurance retraite et ouvre la voie à la mise en œuvre d'une politique inclusive ambitieuse, comme prévu dans la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027.

Toujours plus d'égalité professionnelle

Dans le cadre du nouvel accord QVTC, la Caisse nationale de l'Assurance retraite s'engage à garantir une évolution salariale et un accès aux promotions équitable et proportionnel à la répartition femmes/hommes.

Elle se fixe notamment deux objectifs ambitieux :

- accroître le taux de féminisation des postes à hautes responsabilités de 2 points tous les 2 ans ;
- atteindre 35 % de femmes recrutées en CDI dans les métiers de l'informatique d'ici à 2028.

Zéro tolérance face aux discriminations

En 2024, la Caisse nationale de l'Assurance retraite a également amplifié ses actions en matière de lutte contre toutes formes de discriminations avec un programme de sensibilisation visant à encourager une réflexion collective pour un environnement de travail plus respectueux et inclusif. Une campagne d'affichage a été largement diffusée et une mini-websérie a été cocréée avec des collaborateurs et collaboratrices de la Caisse nationale. S'inspirant de témoignages vécus ou entendus, les saynètes viennent bousculer les idées reçues et interroger le rapport à la diversité. **Les six épisodes de la série intitulée « Sérieux ?! »** mettent en scène des situations du quotidien et interpellent sur les remarques inappropriées ou les gestes déplacés en rapport avec l'apparence physique, l'âge, les origines, l'orientation sexuelle ou le handicap. Autant de micro-agressions qui n'ont pas leur place au sein d'un collectif.

Focus santé mentale, grande cause nationale 2025

Afin de renforcer la prévention en santé mentale, une formation « Premiers secours en santé mentale » a été organisée avec l'Unafam en 2024 à destination du réseau QVCT de l'Assurance retraite. Objectif : apprendre à reconnaître, décrypter et réagir rapidement dès les premiers signes de détresse psychologique dont on serait témoin. Plusieurs organismes du réseau de l'Assurance retraite proposent ces formations afin de créer un réseau de secouristes en santé mentale.

Les espaces de dialogue sur le travail

Dans le but de **concilier l'efficacité de l'organisation avec l'enjeu de la qualité de vie au travail des salariés,** l'Assurance retraite expérimente un nouveau format d'échange basé sur l'écoute, le dialogue et le travail réel : les « espaces de dialogue sur le travail ». Ces séquences permettent d'examiner de manière collégiale le fonctionnement opérationnel d'un service ou d'une direction à travers l'analyse des ressources et des conditions dans lesquelles les activités sont exercées.
Le cadre méthodologique repose sur la récolte d'informations (charge de travail ressentie, sens au travail, etc.) pour identifier les irritants, résoudre les problématiques à leur niveau et fluidifier ainsi le fonctionnement d'une équipe.

Objectif : concilier efficacité de l'organisation et la qualité de vie au travail des salariés

De gauche à droite, Julien, formateur métier, Corinne, responsable équipe assistance technique et formation et Virginie, formateur métier

ATTIRER ET FIDÉLISER

Des efforts ont été menés pour favoriser l'intégration et la fidélisation.

Olivier, contrôleur de gestion

Avec près de 2 575 recrutements sur l'année, 2024 a été marquée par un véritable renouvellement générationnel au sein des équipes de l'Assurance retraite. Au total, 110 000 candidatures ont été enregistrées au niveau national, témoignant d'une forte attractivité sur l'ensemble des métiers proposés. Le nouveau site de recrutement **rejoindre.lassuranceretraite.fr** a participé au rayonnement des offres du réseau dès sa mise en ligne en septembre 2024. En parallèle, des efforts importants sont déployés pour favoriser l'intégration et la fidélisation, en particulier dans les premiers mois suivant la prise de poste.

Une campagne de communication

Du 13 novembre au 4 décembre 2024, une campagne de communication a été déployée pour réaffirmer la marque employeur de l'Assurance retraite auprès des plus jeunes générations. Cette campagne a été construite autour d'un partenariat avec un média spécialisé dans l'intégration des jeunes sur l'entrée dans la vie active, créé par le fondateur de la chaîne d'actualité HugoDécrypte. Ce média a relayé une vidéo donnant la parole à une gestionnaire retraite pour témoigner du cœur de métier de l'Assurance retraite, et un quiz sur la semaine en quatre jours expérimentée depuis deux ans (voir encadré plus haut). En complément, une campagne de trois semaines a été diffusée sur Facebook et Instagram. Résultat : une visibilité décuplée auprès des jeunes et un trafic en forte hausse sur le site de recrutement.

Comment les jeunes vivent leur travail dans nos organismes ?

Pour mieux comprendre le rapport au travail des jeunes générations, les salariés du réseau de moins de 30 ans ont été interrogés sur leurs représentations et leurs attentes vis-à-vis de leur employeur. Au-delà d'une tendance générale positive (satisfaction globale de 7,6/10), l'étude fait ressortir des points forts (QVCT, ambiance de travail, intérêt des missions et management) et des points d'attention (sur les rémunérations notamment).
Ces éléments vont contribuer à l'évolution des pratiques RH, en termes d'offres de service RH ou d'accompagnement managérial.

Soigner l'intégration

Afin d'optimiser l'intégration de nouveaux embauchés, l'Assurance retraite a noué un partenariat avec une start-up s'appuyant sur une plateforme d'accueil et d'intégration. En 2024, la Carsat Centre-Val de Loire et la Caisse nationale ont expérimenté ces outils digitaux, qui permettent de maintenir le contact avec les personnes dès leur recrutement, et jusqu'à six mois après leur prise de fonction. Dans le même temps, les séminaires d'accueil ont été revisités pour assurer une meilleure transmission des informations clés et favoriser le sentiment d'appartenance. Objectif : personnifier l'expérience en mettant l'humain au cœur de l'intégration et contribuer à fidéliser dans un contexte de concurrence accrue entre les employeurs.

À l'écoute des collaborateurs et collaboratrices

Conduit une fois tous les trois ans au périmètre de tous les organismes de Sécurité sociale, **le baromètre social institutionnel a battu un record en 2024** avec 46 % de participation au sein de l'Assurance retraite, soit 10 points de plus qu'en 2021. Il en ressort plusieurs points forts : l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle ou les avantages sociaux. Les résultats ont révélé par ailleurs, un intérêt pour les enjeux RSO, en particulier pour l'aspect qualité de vie au travail, ainsi que l'importance de travailler au sein d'une organisation responsable.
Nouveauté 2024 : l'expérimentation d'un tableau de bord de la performance sociale. L'indicateur issu de celui-ci est une note sur 20, qui traduit en un seul chiffre la « perception » que les salariés ont de la performance sociale au sein de leur organisme. Il permet une analyse comparative soit dans le temps soit avec d'autres organismes / branches.

Le dispositif d'écoute interne repose sur deux rendez-vous récurrents :

- Le baromètre social institutionnel de l'Ucanss, déployé tous les 3 ans. Il permet de connaître les attentes des salariés de la Sécurité sociale, de mesurer les tendances du climat social et d'orienter les politiques de ressources humaines. L'édition 2024 s'est déroulée du 3 au 28 juin.
- Le baromètre social interne de l'Assurance retraite, qui interroge deux fois par an, les salariés sur des thématiques précises, sur un temps court. Il donne une vision à un instant T. Il s'agit d'un véritable outil d'accompagnement au service des managers et du management de projets, qui facilite la mise en place rapide d'actions d'amélioration.

RETOUR SOMMAIRE

GOUVERNANCE

un pilotage stratégique

La Caisse nationale de l'Assurance retraite est dotée d'une gouvernance se composant d'un conseil d'administration, de commissions et d'une équipe de direction.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ASSURANCE RETRAITE

(au 31/12/2024)

12 séances du conseils d'administration
en 2024 (dont 1 séance exceptionnelle)

Le conseil d'administration

- Il définit, en lien avec la direction, les orientations stratégiques du réseau de l'Assurance retraite.
- Il détermine, en lien avec la direction, les orientations de l'action sociale en faveur des personnes âgées, dans le cadre établi par le législateur, et adopte les mesures nécessaires à son déploiement.
- Il contrôle l'activité de l'organisme en se prononçant sur les rapports qui lui sont transmis.
- Il vote les budgets et approuve les comptes annuels de la branche retraite.
- Il rend un avis sur les textes législatifs et réglementaires concernant l'Assurance retraite.

Composition

Hormis les administrateurs, assistent aux séances, les représentants du contrôle général économique et financier de l'État, ainsi que ceux des ministres chargés de la Sécurité sociale et du Budget, qui exercent la tutelle sur l'établissement public.

Les faits marquants

Approbation des comptes

- 21 mai : approbation des comptes 2023 **de la Caisse nationale de l'Assurance retraite et de la branche retraite.**
- 5 juin : avis du CA sur le projet de loi d'approbation des comptes **de la Sécurité sociale.**

Avis du CA sur le projet de loi de financement

18 octobre : avis du CA sur le projet de loi de financement **de la Sécurité sociale** pour 2025.

Journées de la branche retraite

14 et 15 novembre : tenue des Journées de la branche retraite.

16 commissions d'étude

de la législation de l'Assurance vieillesse dont 2 séances exceptionnelles.

13 représentants des assurés sociaux

CFDT
Philippe Chalet (1)
Stella Delouis (2)
Dominique Klein
Jean-Claude Sagne

CGT
Malika BELARBI (3)
Régis MEZZASALMA (4)
Nadine SAOUTI

CGT-FO
Éric BLACHON, Président (5)
Patricia BOCCIARELLI (6)

CFE-CGC
Valérie DEHELLE-MIGNOT (7)
Pierre ROGER (8)

CFTC
Jérémy DERNONCOURT (9)
Tamou SOUARY (10)

13 représentants des employeurs

MEDEF
Annie BELLOT-GURLET (11)
Frank DELVAU (12)
Sylvie DUMILLY (13)
Frédéric FAURE DE FONDCLAIR (14)
Nathalie GATEAU (15)
Nicolas ROUSSEAU
Véronique MICHELET (16)
Florent SARRAZIN (17)

CPME
Sarah DOGNIN DIT CRUISSAT (18)
Jacques FEUILLERAT (19)
Christophe SOUPIZET (20)

U2P
Pierre BURBAN, Vice-Président (21)

4 personnes qualifiées

Laurent BOULANGEAT (22)
Laëtitia BRESSON (23)
Christine D'AUTUME (24)
Alain PELC (25)

5 administrateurs avec voix consultative

Représentants des salariés de la Caisse nationale de l'Assurance retraite
Romain AIT ELHADJ
Alice COULON
Grégory THOMAS

Représentant de l'UNAF
Julien LÉONARD

Représentant du CPSTI
Valérie COPIN

Gouvernance

RETOUR SOMMAIRE

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

20

25

LES COMMISSIONS

En plus du conseil d'administration, il existe plusieurs commissions au sein de la Caisse nationale.

Gouvernance

RETOUR SOMMAIRE

Commission des budgets et des moyens (CBM)
Président : Christophe SOUPIZET (CPME)

Commission d'étude de la législation de l'assurance vieillesse (CELAV)
Présidente : Sylvie DUMILLY (MEDEF)

Commission d'action sanitaire et sociale (CASS)
Présidente : Stella DELOUIS (CFDT)

Commission études et prospective (CEP)
Présidente : Valérie DEHELLE-MIGNOT (CFE-CGC)

Commission retraite et action sociale Île-de-France
Présidente : Tamou SOUARY (CFTC)
Vice-Président : Frank DELVAU (MEDEF)

Commission qualité et communication (CQC)
Président : Régis MEZZASALMA (CGT)

Commission des pénalités financières (CPF)
Président : Olivier MOTTA (CFDT)

Commission de recours amiable (CRA)
Présidente : Véronique MICHELET (MEDEF)

LA DIRECTION, INSTANCE EXÉCUTIVE

(au 31/12/2024)

Le directeur

Nommé en conseil des ministres après consultation du président du conseil d'administration, le directeur de la Caisse nationale de l'Assurance retraite avec son équipe de direction, déploie les ambitions du service public de la retraite, assure le pilotage stratégique du réseau de l'Assurance retraite, ainsi que le fonctionnement et la gestion de l'Assurance retraite en Île-de-France.

L'équipe de direction

L'équipe de direction de la Caisse nationale de l'Assurance retraite exerce une double fonction – nationale et régionale – au sein d'un organisme comptant près de 3 500 salariés. En effet, celle-ci est à la tête du réseau de l'Assurance retraite. Elle est chargée, sous l'autorité du directeur et avec le concours des caisses régionales, de veiller à l'application des textes législatifs et réglementaires de l'Assurance retraite. Elle assure une fonction nationale d'animation, de coordination et de contrôle du réseau retraite. Par ailleurs, elle met en œuvre l'assurance vieillesse et la politique d'action sociale en Île-de-France.

Renaud VILLARD,
directeur général (1)

Murielle BIALÈS,
directrice de la performance et des moyens, directrice déléguée en charge du réseau (2)

Thomas GAGNIARRE,
directeur comptable et financier, directeur délégué en charge de la qualité (3)

Véronique PUCHE,
directrice des systèmes d'information, directrice déléguée en charge du SI et du pilotage des transformations (4)

Camille AUDREN,
directrice de missions (5)

Valérie ALBOUY,
directrice statistiques, prospective et recherche (6)

Frédéric BIRRITTIERI,
directeur national retraite (7)

Jean-Baptiste ESCUDIER-BIANCHINI,
directeur chargé des relations avec le conseil d'administration (8)

Virginie CHARLES-BRAY,
directrice avenir responsable et carrières dirigeantes (9)

Gouvernance

RETOUR SOMMAIRE

Catherine ESPALIOUX-FRAUDEAU, directrice de l'information, de la communication et de la marque (10)

Jérôme FRITEAU, directeur des relations humaines et de la transformation (11)

Frédérique GARLAUD, directrice nationale de l'action sociale (12)

Alain MARGALEF, directeur de la mission d'appui aux caisses d'Outre-mer (13)

Karine MORANÇAIS, directrice de missions (14)

Sylvia NOLL, directrice retraite et action sociale Île-de-France (15)

Max PACALET, directeur des relations internationales et de la conformité (16)

Damien RÉGNIER, secrétaire général (17)

LE RÉSEAU DE L'ASSURANCE RETRAITE

(au 31/12/2024)

La gouvernance du réseau de l'Assurance retraite

Organisme	Président ou présidente du conseil d'administration	Directeur ou directrice
Carsat Alsace-Moselle	Alain MONPEURT (CFE-CGC)	Isabelle LUSTIG
Carsat Aquitaine	Valérie PARIS (MEDEF)	Damien MAURICE
Carsat Auvergne	Virginie GACHON (MEDEF)	Jean-Christophe CRULLI
Carsat Bourgogne-Franche-Comté	Éric BEAUJEAN (CGT)	Francis LEBELLE
Carsat Bretagne	Philippe PICHON (CFDT)	Laurent JALADEAU
Carsat Centre Val-de-Loire	René-Pierre PIGNOTTI (CFE-CGC)	Éloïse LORÉ
Carsat Centre-Ouest	Jean-Claude SAGNE (CFDT)	Gilles COURROS
Carsat Languedoc-Roussillon	Michel GUIRAL (FO)	Eric MICHON
Carsat Midi-Pyrénées	Carole BARBASTE (CFDT)	Joëlle TRANIELLO
Carsat Nord-Est	Fabien DEQUAIRE (CFDT)	Anne Hélène RUFF
Carsat Hauts-de-France	Jérôme LEFEBVRE (MEDEF)	Hugues BARDOUX

RETOUR SOMMAIRE

La gouvernance du réseau de l'Assurance retraite

Organisme	Président ou présidente du conseil d'administration	Directeur ou directrice
Carsat Normandie	François REYROLLE (CFE-CGC)	Mickaël SAVIO
Carsat Pays de la Loire	Johann JARDIN (CFDT)	Christelle POISNEUF
Carsat Rhône-Alpes	Sarah DOGNIN DIT CRUISSAT (CPME)	Yves CORVAISIER
Carsat Sud-Est	Aline MOULIN (CFTC)	Vincent VERLHAC
CGSS Guadeloupe	Doctrové JANKY (CGT)	
CGSS Guyane	Yannick XAVIER (CGT-UTG)	Jean-Xavier BELLO
CGSS Réunion	Laurent BLERIOT (MEDEF)	Benoît SERIO
CGSS Martinique	Paul-Émile BEAUSOLEIL (CFDT)	Maclou RIGOBERT
CSSM Mayotte	Nourdine DAHALANI (CGT-FO)	Philippe FÉRY

LE RÉSEAU DE PROXIMITÉ DE L'ASSURANCE RETRAITE EN 2024

1. Carsat Alsace-Moselle
- 7 agences
- 2 points d'accueil

2. Carsat Aquitaine
- 12 agences
- 42 points d'accueil

3. Carsat Auvergne
- 6 agences
- 20 points d'accueil

4. Carsat Bourgogne-Franche-Comté
13 agences

5. Carsat Bretagne
- 11 agences
- 11 points d'accueil

6. Carsat Centre-Ouest
- 10 agences
- 16 points d'accueil

7. Carsat Centre-val de Loire
- 11 agences
- 40 points d'accueil

8. Carsat Hauts-de-France
- 14 agences
- 27 points d'accueil

9. Carsat Languedoc-Roussillon
9 agences

10. Carsat Midi-Pyrénées
- 11 agences
- 33 points d'accueil

11. Carsat Nord-Est
- 12 agences
- 1 points d'accueil

12. Carsat Normandie
- 13 agences
- 3 points d'accueil

13. Carsat Pays De La Loire
- 9 agences
- 20 points d'accueil

14. Rhône-Alpes
- 14 agences
- 23 points d'accueil

15. Carsat Sud-Est
- 20 agences
- 3 points d'accueil

16. Caisse nationale de l'Assurance retraite Île-de-France
- 26 agences
- 10 points d'accueil

17. CGSS Guadeloupe
- 1 agence
- 4 points d'accueil

18. CGSS Guyane
- 1 agence
- 5 points d'accueil

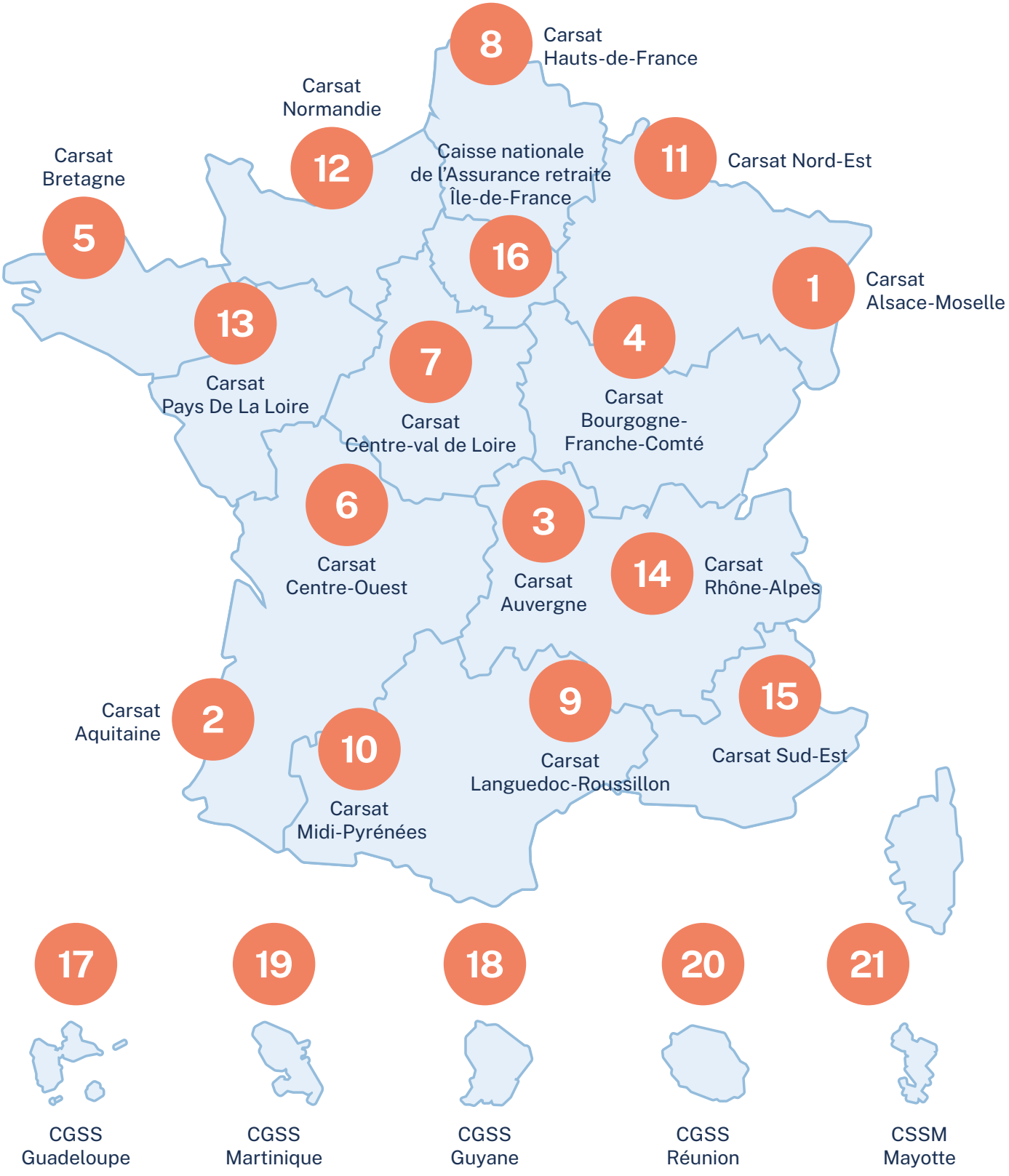
19. CGSS Martinique
- 1 agence
- 2 points d'accueil

20. CGSS Réunion
2 agences

21. CSSM Mayotte
- 1 agence
- 3 points d'accueil

Gouvernance

RETOUR SOMMAIRE

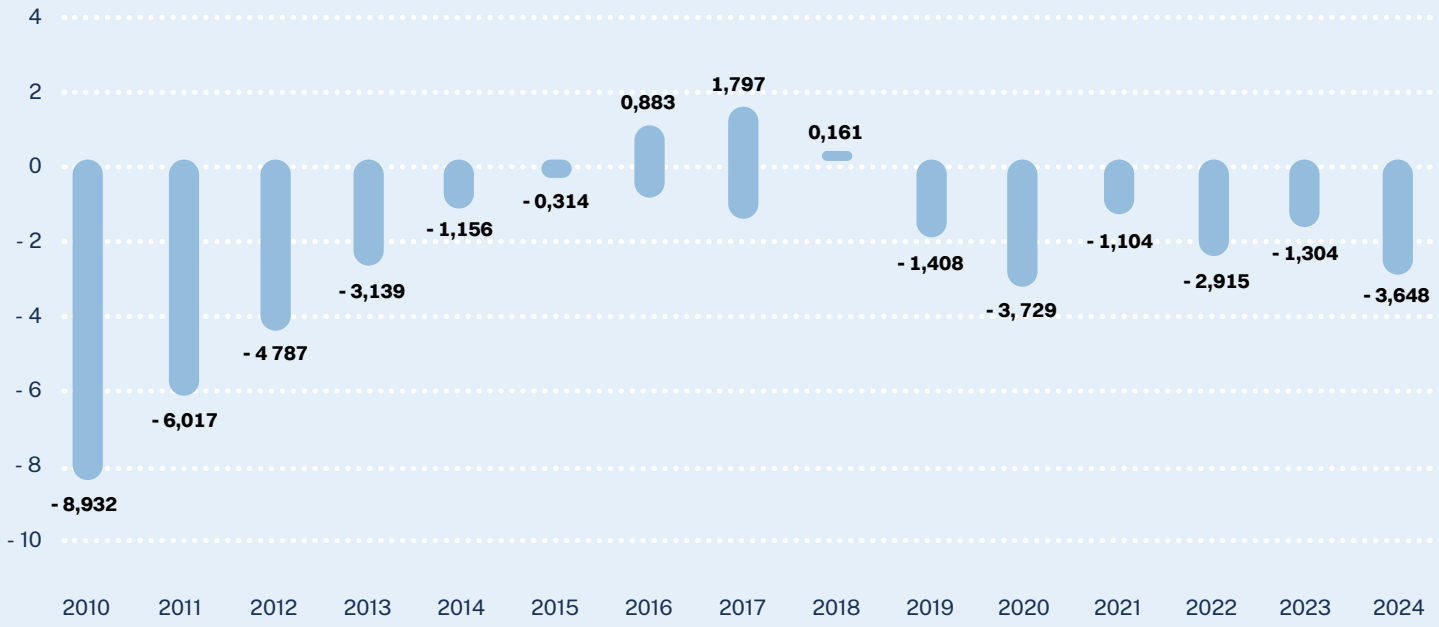


RETOUR SOMMAIRE

LES RÉSULTATS FINANCIERS de la branche retraite

La branche retraite enregistre une perte d'un montant de 3,6478 millards d'euros en 2024. Elle était de 1,3044 milliard d'euros en 2023. Ce qui représente une dégradation de 2,3434 milliards d'euros.

Évolution des résultats de 2010-2024 de la branche retraite
(en milliards d'euros)



Cette diminution est notamment liée à plusieurs facteurs :

À la dégradation du résultat d'exploitation de 2,2815 milliards d'euros, expliquée principalement par l'augmentation :

- des prestations sociales de 1,1350 milliard d'euros,
- des diverses charges de gestion technique nettes pour 0,2526 milliard d'euros,
- des charges nettes de gestion courante de 0,866 milliard d'euros,
- des reprises sur provisions et dépréciations pour 0,547 milliard d'euros (nettes des dotations aux provisions pour charges de gestion technique),
- des contributions publiques pour 0,052 milliard d'euros.

Compensée par la hausse :

- des cotisations sociales pour 6,373 milliards d'euros,
- des impôts et taxes affectés et autres cotisations et contributions affectées pour 1,6538 milliard d'euros,
- des produits des transferts nets entre organismes de Sécurité sociale de 1,3609 milliard d'euros,
- des cotisations prises en charge par l'État pour 0,0809 milliard d'euros.

Cette diminution est également liée à la baisse du résultat financier à hauteur de 0,619 milliard d'euros, en raison de la poursuite d'une évolution défavorable des taux d'intérêts des branches sur l'année.

Les produits de la branche retraite, évolution 2024/2023
(en milliards d'euros)

En 2024, les produits s'élèvent à **171,2 milliards d'euros** soit **+ 6,2 %** par rapport à 2023, dont près de **64,9 %** correspondent aux cotisations des assurés et des employeurs.

Produits	2024	2023	Évolution en %	Structure 2024
Cotisations sociales	1,1016,3	104,64	6,1 %	64,9 %
Autres cotisations et contributions affectées	0,5144	0,4855	12,2 %	0,3 %
Cotisations prises en charge par l'État	3,2894	3,2085	2,5 %	1,9 %
Impôts et taxes affectés	22,294	20,6962	7,7 %	13,0 %
Transferts reçus	12,8205	11,9368	7,4 %	7,5 %
Contribution du Fonds de Solidarité Vieillesse	18,9782	17,8299	6,4 %	11,1 %
Contributions publiques	0,0698	0,0751	-7,1 %	0,0 %
Divers produits techniques	0,2102	0,224	-5,5 %	0,2 %
Reprises sur provisions	1,7816	1,9695	-9,5 %	1,0 %
Produits de gestion courante	0,1774	0,722	3,0 %	0,1 %
Produits financiers	0,0096	0,0035	174,3 %	0,0 %
TOTAL PRODUITS	171, 1615	161,2159	6,2 %	100 %

Les résultats financiers de la branche retraite

RETOUR SOMMAIRE

Les cotisations sociales comprennent principalement les cotisations des actifs. Sont également inclus les cotisations des assurés volontaires, les rachats de cotisations et les versements pour la retraite.

En 2024, les cotisations sociales s'élèvent à **111 milliards d'euros,** en augmentation de 6,1 % par rapport à 2023.

Les cotisations sociales des salariés enregistrent une relative progression. En effet, les produits de cotisations du secteur privé ont augmenté à un rythme légèrement inférieur à 2023 mais bien au-delà de celui de la masse salariale du secteur privé, s'établissant à 3,3 %.

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

En 2024, les cotisations sociales prises en charge par l'État s'élèvent à 3,3 milliards d'euros, en augmentation de 2,5 % par rapport à 2023.

Les impôts et les taxes affectés correspondent principalement à la taxe sur les salaires, au forfait social et à la contribution préretraite. En 2024, les impôts et taxes affectés s'élèvent à 22,3 milliards d'euros, en augmentation de 7,7 % par rapport à 2023.

Les transferts reçus correspondent notamment aux cotisations AVPF (assurance vieillesse des parents au foyer) et AVA (assurance vieillesse des aidants), à la prise en charge par la CNAF de la majoration enfant, aux cotisations sociales et à la soulte au titre de l'adossement des IEG (Industries Electriques et Gazières) et à la prise en charge des prestations versées au titre de la retraite anticipée liée à l'amiante et à la pénibilité.

En 2024, les transferts reçus s'élèvent à 12,8 milliards d'euros, en augmentation de 7,4 % par rapport à 2023.

Le Fonds de solidarité vieillesse (FSV) institué à compter de 1994, essentiellement alimenté par une partie de la CSG, finance les avantages de retraite à caractère non-contributif relevant de la solidarité nationale (minimum vieillesse). Il compense également les cotisations non versées par les assurés qui bénéficient de validation gratuite de trimestres au titre de certaines périodes d'activités.

La contribution du FSV s'élève à **19 milliards** d'euros pour 2024, en augmentation de 6,4 % par rapport à 2023.

Les charges de la branche retraite, évolution 2024/2023
(en milliards d'euros)

En 2024, les charges de la branche retraite s'établissent à 174,8 milliards d'euros (+ 7,6 % par rapport à 2023), dont 92,2 % correspondent aux dépenses de prestations (vieillesse, veuvage, invalidité et action sociale).
La part des charges de gestion courante représente 1 % du total des charges de la branche retraite.
L'ensemble des charges de prestations légales versées par la branche retraite a augmenté de **7,6%**.

CHARGES	2024	2023	Évolution en %	Structure 2024
Prestations légales	0,16	149,5198	7,6 %	92, 0 %
Prestations légales veuvage	0,0466	0,0489	-4,7 %	0,0 %
Prestations légales invalidité	0,0044	0,008	-45,0 %	0,0 %
Prestations extra-légales	0,3842	0,3876	-0,9 %	0,2 %
Transferts versés	9,0685	8,3973	8,0 %	5,2 %
Compensations	6,779	6,2115	9,1 %	3,9 %
Reversements régimes spéciaux et autres transferts	0,051	0,0754	-32,4%	0,0 %
Prestations IEG	2,2384	2,1104	6,1 %	1,3 %
Diverses charges techniques	1,0314	0,791	30,4 %	0,6 %
Pertes sur créances irrécouvrables	1,0284	0,7897	30,2 %	0,6 %
Autres charges techniques	0,003	0,0013	130,8 %	0,0 %
Dotations aux provisions	1,504	1,6372	-8,1 %	0,9 %
Charges de gestion courante	1,697	1,6052	5,7 %	1,0 %
Charges financières	0,1932	0,1252	54,3 %	0,1 %
Impôts sur les bénéfices et assimilés	0	0	-	0,0 %
TOTAL CHARGES	174,8093	162,5203	7,6 %	100,0 %

L'évolution des dépenses de prestations légales de la branche retraite 2024-2023 (données clés 2024) est ainsi de :

- **160,9 milliards d'euros (+7,6 %) ;**
- **15,4** millions de bénéficiaires,
- **7,8 %** pour les prestations de droits propres ;
- **5,6 %** pour les prestations de droits dérivés ;
- **10,4 %** au titre du minimum vieillesse (droits propres) ;
- **6,1 %** pour les prestations Industries Electriques et Gazières.

Cette évolution est notamment le résultat de plusieurs facteurs :

- la revalorisation des pensions vieillesse de 5,3 % au 1er janvier 2024 ;
- la deuxième vague de revalorisation des petites pensions, intervenue à l'automne 2024, consécutivement à la réforme des retraites, afin de porter le montant des pensions à la suite d'une carrière complète à 85 % du salaire minimum ;
- la revalorisation de certains plafonds de ressources.

Par ailleurs, cette année encore, la Caisse nationale de l'Assurance retraite a versé à la CNIEG des prestations retraite dans le cadre de l'adossement du régime des IEG pour plus de **2 milliards d'euros.**

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

Des charges de gestion maîtrisées

Les charges de gestion administrative

Le taux des charges de gestion administrative rapporté au montant total des charges de la branche retraite s'établit à **1 % en 2024** et reste stable par rapport à **2023.** L'essentiel est constitué par les charges de personnel.

Les autres charges de fonctionnement

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

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

Les dépenses d'action sanitaire et sociale

Le montant total des dépenses 2024 au titre des prestations et subventions extra-légales s'élève à 384,2 millions d'euros contre 387,6 millions d'euros en 2023, soit une baisse de 0,9 %.

En 2024, les dépenses des actions individuelles enregistrent une diminution de 5,8 millions d'euros.

Les dépenses d'actions collectives augmentent de 2,4 millions d'euros. Cette augmentation s'explique quant à elle par la hausse des attributions de subventions de fonctionnement liée aux appels à projets lancés en région et ce malgré une légère baisse des subventions d'investissement (- 0,1%).

Les résultats financiers de la branche retraite

RETOUR SOMMAIRE

Certification des comptes 2024

La Cour des comptes a certifié les comptes 2024 de l'Assurance retraite, en l'assortissant de diverses observations et recommandations. L'autorité de certification constate des progrès depuis 2023 : elle indique ainsi dans son rapport public qu'une prestation de retraite sur 10 attribuée à d'anciens salariés comporte une erreur à impact financier, contre 1 sur 8 l'année précédente.

RETROUVEZ-NOUS SUR :

lassuranceretraite.fr

POUR EN SAVOIR PLUS :

Législation : legislation.lassuranceretraite.fr

Recherche et statistiques : statistiques-recherche.lassuranceretraite.fr

Recrutement : rejoindre.lassuranceretraite.fr

Équipements pour les personnes âgées : bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr

Mais aussi :

Pour bien vieillir : pourbienvieillir.fr

VIVA Lab : www.vivalab.fr

Sécurité sociale : www.securite-sociale.fr

Rédaction : agence CLAI **/ Conception graphique, direction artistique et maquette :** Élisa NÉSIUS, 5✕+ STUDIO GRAPHIQUE – CAISSE NATIONALE / DICOM **/ Crédits photos :** Florence BROCHOIRE : pages 20, 27, 30, 37, 42, 43, 45, 92, 97, 98. Julie BOURGES : pages 24, 32, 89. Agence CLAI : pages 107, 111. Dominique COUINEAU : pages 88. Jean-Louis COURTINAT : page 79. Audoin DESFORGES : pages 2,3. Régine LEMARCHAND : pages 29, 49, 55. Hermance TRIAY : page 90. Frédéric WOLFF : pages 107, 111. GettyImages : page 1, 2 (Mubai), pages 6, 7, 8, 9, 23, 32, 34, 48, 51, 52, 57, 64, 67, 68, 71, 72, 75, 76, 91, 131.

Réf. 542007 – 07/2025 – 5✕+ STUDIO GRAPHIQUE – CAISSE NATIONALE / DICOM