

**COG 2018-2022**  
**Un premier bilan**

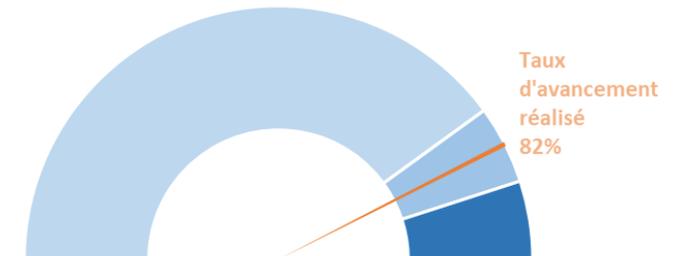


**COG 2023-2027**  
**Orientations & intentions**  
**de la branche retraite**

**INC retraite du 2 décembre 2022**

N°	Fiches	Taux d'avancement
1	Fiche 1 - Personnaliser l'offre de service et renforcer l'accès aux droits	88%
2	Fiche 2 - Renouveler le niveau et la nature des engagements de service	95%
3	Fiche 3 - Déployer avec les partenaires une politique ambitieuse de prévention de la perte d'autonomie	80%
4	Fiche 4 - Mettre en ligne de nouveaux services "carrière" pour les actifs	78%
5	Fiche 5 - Déployer et promouvoir une relation client 100 % digitale	79%
6	Fiche 6 - Réussir l'intégration du régime des travailleurs indépendants	84%
7	Fiche 7 - Amplifier la collaboration interrégimes pour améliorer la performance de l'offre de service	70%
8	Fiche 8 - Engager une refonte des systèmes d'information et réussir la transformation numérique	85%
9	Fiche 9 - Accroître la performance économique de la branche retraite	85%
10	Fiche 10 - Renforcer la maîtrise du risque financier, prévenir le risque de fraude	71%
11	Fiche 11 - Investir dans la RSO et l'innovation pour porter les transformations	73%
12	Fiche 12 - Optimiser les outils de la sphère sociale : la Cnav opérateur	94%
<b>MOYENNE</b>		<b>82%</b>

Taux d'avancement moyen au 31/12/2021  
(cumul depuis le début de la COG)



## Personnaliser l'offre de service, renforcer l'accès aux droits et déployer une relation client 100 % digitale

- ❖ **Déploiement des parcours client dès le début de la COG** : Passage à la retraite / Je prépare ma retraite / Perte d'un proche (travaillé avec la DSS) parcours réclamant
  - ✓ Déploiement du service "mon agenda retraite" depuis octobre 2021.
- ❖ **La digitalisation du parcours** :
  - ✓ Demande de retraite en ligne inter régimes et demande de réversion interrégime en juillet 2020.
  - ✓ Refonte du PUB : orientation vers les services de la branche et/ou du GIP selon la demande et la situation de l'assuré
  - ✓ Mise en place du chatbot
  - ✓ Service en ligne de délivrance d'attestation de paiement
  - ✓ La coproduction RDC avec l'assuré sera déployée pour partie en 2022
- ❖ **En cas de difficultés avec le digital, accès aux Maisons France service**, réseau de proximité qui peut accompagner les assurés dans l'accomplissement des démarches numériques. En 2021, près de 2000 Maisons France Service (MFS) ont été labellisées.
- ❖ **La rénovation de la politique de proximité**: normalisation des typologies des RDV et service en ligne de prise de RDV
- ❖ **Lutte contre le non-recours aux droits**: recensement des initiatives locales et nationales de lutte contre le non-recours aux droits et développement d'expérimentations pour réduire le non-recours DP et ASPA : modélisation de l'offre de branche en cours
- ❖ **Renforcement de l'Ecoute client** (baromètre annuel de satisfaction et autres enquêtes qualitatives) / lancement des agoras retraite (retour sur l'insatisfaction des jeunes retraités) / Services Publics + (transparence des indicateurs et expérience des usagers)
- ❖ **Restructuration de l'activité réclamation** accompagnée d'un outil de gestion redéfini (OR réclamation)

## Renouveler le niveau et la nature des engagements de service

### ❖ Droits Propres :

- ❖ Notification avant le point de départ de la retraite
  - ✓ Passage d'un pilotage à l'EJ tourné sur le risque de rupture de paiement à une ambition de notification avant le départ à la retraite -> jusqu'à 2 mois d'anticipation : Les résultats atteints entre 2018 et 2021 démontrent l'atteinte de cet objectif
  - ✓ Amélioration des délais en 4 ans -> 75% des DP notifiés avant l'EJ en 2021
- ❖ Evolution des délais de traitement
  - ✓ Réduction des délais jusqu'à 30% entre le meilleur mois (septembre 2020) et le moins bon (février 2018)
  - ✓ Plus de 97% des DP en garantie de versement sont versés dans les temps.

❖ **Droits Dérivés** : amélioration des délais complets avec une garantie de versement (72% des DD GV liquidés en 4 mois)

### ❖ Assainissement structurel de la situation sur le stock des ASPA

❖ **Massification des dispositifs de réassurance** (catalogue national de contacts de réassurance harmonisés, 1,8 million push SMS/emails dans le cadre du suivi de dossiers DP/PR/ASPA en 2021 => 1,3 million d'emails de suivi de dossier, 498 276 SMS de suivi de dossier, 518 586 SMS de relance suite à une demande de pièce justificative via EDDI)

### ❖ Qualité:

- ❖ Rénovation de la procédure de traitement des Aspa (rénovation en 2022 de la procédure de traitement des carrières et des droits propres)
- ❖ En 2021, amélioration IQPR de 2,75 points par rapport à 2020 (86,34%)
- ❖ Gestion de la connaissance: Déploiement des modules de formation continue avec la MRD de Lyon, Rénovation des outils de gestion de la connaissance (Allo Réseaux, normalisation et rénovation des environnements documentaires)

## Renforcer l'accompagnement des actifs autour de la carrière

- ❖ **Déploiement de SYRCA et de la stratégie carrière 2.0:** développement de la reconstitution carrière au fil de l'eau pour permettre de liquider le moment venu le plus rapidement possible le droit:
  - ✓ Mise en place depuis 2021 de la non-dissuasion carrière pour permettre la mise à jour des carrières à l'ensemble des tranches d'âge notamment en préparation de la coproduction.
  - ✓ Travail d'identification des carrières complexes réalisé avec la DSPR, développement des opérations de fiabilisation ciblées et montée en charge de la MRD fiabilisation des données sociales
  - ✓ Augmentation de 6 points des RDC des assurés de moins de 55 ans en 2021 de 12% à 18%
  - ✓ Diffusion des nouvelles consignes réseau en lien avec le déploiement de la stratégie
  
- ❖ **Conception du service en ligne de coproduction carrière**
- ❖ **Déploiement du RGPU en juillet 2021 pour le RG et développement des approches de réconciliation / croisement des données avec les autres régimes RGPU**
- ❖ **Intégration des carrières TI au RGPU et déploiement F7/F8 pour la gestion des carrières TI (avril 2022)**
- ❖ **Référentiel Entretien Information Retraite:**
  - ✓ Normalisation des rendez-vous EIR et possibilité de réaliser des EIR collectifs

## Intégrer les TI et développer l'interrégime de gestion

### ❖ L'intégration du régime des travailleurs indépendants:

- **Elaboration d'un plan de convergence TI/ TS en 2020**
- **Signature de la convention CNAV/ACOSS** prévue par le schéma de transformation en vue de garantir la bonne articulation cotisations/carrières (déclinaison en cours entre CARSAT/URSSAF) ;
- **Intégration du segment travailleurs indépendants dans les plans de production** et reprise en 2020 de la **réponse téléphonique TI** dans 3960
- **Traitement des dossiers TI avec le système d'information CNAV** lorsque possible et dans le système SSTI pour les autres situations
- **Mise en place au sein du site lassuranceretraite.fr d'un profil TI et d'un profil TS+TI**, de deux simulateurs dédiés aux TI (Rachat Madelin et Cotisations - Droits acquis -RCI), déclinaison de l'offre de service digitale pour les TI (obtenir une attestation fiscale, consulter sa carrière, ...) ;
- **Mise à jour des parcours clients** pour tenir compte des spécificités des TI.
- Gestion du contentieux TI et des recours amiables devant les instances régionales représentatives des TI (IRPSTI)

### ❖ Développement des coopérations avec les autres partenaires retraite:

- Mise en œuvre des rendez-vous de la retraite avec l'Agirc-Arrco et développement des expérimentations locales (carrière et passage à la retraite)
- Signature d'une convention entre Pôle emploi, l'Unédic et la CNAV en 2021 pour poursuivre la facilitation du passage à la retraite des demandeurs d'emploi
- CNAF: Signature d'une convention de partenariat en 2019, Elargissement de l'offre de service : mise en place du dispositif transitoire de passage à la retraite des AAH, montée en charge des campagnes d'information sur le passage à la retraite

## Accroître la performance économique de la branche retraite et prévenir le risque de fraude

### ❖ L'entraide et les mutualisations

- **Prise en charge des problématiques de production par des caisses aidantes.** Le dispositif d'entraide a été renforcé au cours de la COG. En 2021, ce sont plus de 42 000 dossiers côté instruction et 26 000 dossiers côté contrôle qui ont été pris en charge par l'entraide.
- **Déploiement opérationnel du programme de mutualisation:** Mise en œuvre des mutualisations initialement prévues (VPLR, annulation rétablissement... ) / Lancement de deux nouvelles MRD identification et données sociales,
- **Téléphonie :** Déploiement de l'externalisation pour l'ensemble des caisses de France métropolitaine. Mise en place de la mutualisation des ressources internes sur une partie du réseau (8 caisses). Une entraide est mise en œuvre pour assurer une performance pérenne pour l'ensemble des centres d'appels. L'objectif de 85% est atteint chaque année depuis 2019 et par la majorité des caisses (17 en 2021)
- Mise en place d'un programme d'optimisation du traitement des dossiers ROLEX

### ❖ La lutte contre la fraude

- **L'intégration des retraités travailleurs indépendants** dans le plan de contrôle « lutte contre la fraude »
- Le renforcement de l'**efficacité des contrôles**, en améliorant l'outil de ciblage des dossiers à contrôler (OCDC) et en accentuant le contrôle d'existence ou de résidence dans certains pays
- Optimisation des **outils de gestion** avec notamment la mise en production de l'outil de gestion des alertes OGEDA et de l'outil d'aide à l'orientation des dossiers DEFI (Droit à l'Erreur Fraude Indu)
- **Professionnalisation** du réseau des agents de contrôles agréés et assermentés : **méthodes de travail pour mener une enquête anti-fraude** (théorie et pratique et refonte de la formation socle)
- Elaboration d'une **cartographie des risques par prestation** et définition d'un mécanisme d'**évaluation de la fraude**.
- **Renforcement des partenariats** : poursuite des échanges d'informations avec les partenariats existants (Tracfin, DNRED, SNPJ, Consulats, DNEF, Plateforme H5NCP ...), et poursuite des projets d'accès aux bases de la CNAF et DGFIP (CDAP, FICOVIE)
- Montée en charge interrégime du dispositif de mutualisation des certificats d'existence

## Agir sur la réglementation pour simplifier les démarches des assurés et la gestion de leurs dossiers par la branche

- ❖ Des mesures de **simplification législatives et réglementaires** portées auprès des ministères tous les ans en associant étroitement le réseau :
  - ❖ La Cnav et la DSS ont travaillé ensemble sur deux évolutions de la réglementation qui ont été adoptées par la loi n° 2019-1446 du 24 décembre 2019 de financement de la sécurité sociale pour 2020 :
    - La mise en place d'une **substitution automatique de l'allocation AAH par la retraite**. La date d'effet de la retraite est fixée au premier jour du mois suivant la date à laquelle l'assuré atteint l'âge légal de départ à la retraite, sans qu'aucune démarche administrative de la part de l'assuré ne soit nécessaire.
    - La **simplification du passage à la retraite** des personnes titulaires du RSA.
- ❖ Des travaux sur la simplification des **bases ressources** (ASPA et PR) qui n'ont pas (encore) faits l'objet d'une décision de mise en œuvre (impacts chantiers RUA et réforme des retraites)
- ❖ **Des campagnes de simplification des procédures** (vagues de simplification, IRC Covid et pérennisation de certains dispositifs pour limiter les temps de traitement et de réitération avec les assurés)
- ❖ **Normalisation progressive des socles d'instruction opposables au réseau** (y compris sur SDV), rationalisation / centralisation de l'accès aux consignes et montée en charge progressive des IRC socles (Carrière 2019, TI 2020, ASPA 2020, Carrière 2.0 et DP 2022)

## Action sociale - Une offre individuelle centrée sur le virage domiciliaire

- Accompagnement individuel à domicile : un **outil d'évaluation** ad hoc (grille et score FRAGIRE, utilisés en complément de la grille AGGIR), un **dossier national d'évaluation inter-régimes** (saisie dématérialisée, administré à domicile), un **socle national de formation**, régulièrement **enrichi et un RDV d'évaluation à dom sans RAC**
- **Une nouvelle génération de plans d'aides : OSCAR** : logique de paniers de services/interventions humaines et autres réponses, une approche renouvelée autour de prestations disposant de budget dédiés/reconnaissance des SAAD
- **Une simplification du parcours et une accessibilité renforcée** : Demande unique APA et ASS
- Une place centrale consacrée à la question du domicile adapté et libre choix

Parmi les missions confiées aux évaluateurs, la détection des risques domestiques et l'**adaptation du logement** prend une part importante de l'entretien à domicile avec :

Création et déploiement d'une formation prévention des risques d'accident domestique

20 000 adaptations accompagnées par an entre 2018 et 2022 parc privé/parc sociale

24 000 aides techniques par an et création du site *bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr*

Soutien à l'émergence de solutions alternatives aux domiciles et EHPAD (PAI/Habitats intermédiaires/cohabitation intergénérationnelle)

## Action sociale - une offre universelle de prévention centrée sur la promotion du vieillissement actif et en santé

- Une **diffusion** grand public et nationale de **messages** de prévention en partenariat avec SPF et en Inter-régimes au moment du passage à la retraite et pendant la vie à la retraite
- Reprise de la gestion du portail *pourbienvieillir.fr*
- Convention de collaboration SPF/Inter-régimes 2021-2023
- Service d'auto-évaluation en ligne aidant pour sensibiliser et informer sur *lassuranceretraite.fr*
- Une forte implication de l'Assurance retraite dans l'ingénierie, le financement et l'organisation **d'actions de prévention collectives sur le vieillissement actif en santé et la participation sociale** :
  - Production et mise à disposition d'un nouveau référentiel « Autonomie numérique »
  - Accessibilité via un service en ligne « Trouver un atelier »
  - Refonte du référentiel Bienvenue à la retraite
  - Renovation de la méthode d'évaluation des ateliers

## Action sociale – Anticiper et « aller vers », les offres de demain

L'Assurance retraite complète, de manière dynamique, **sa connaissance** pour enrichir ses offres de services et développer la proactivité dans un cadre partenarial :

- VIVA Lab – 25 solutions soutenues depuis février 2019
- Etude de validation d'une **procédure de repérage de la fragilité par auto-évaluation (ILC et CHU de Toulouse) des + de 70 ans vivant à domicile**  
**Partenariat** avec le Gérontopôle du CHU de Toulouse et l'Institut Méditerranéen des Métiers de la Longévité  
**Projet NACRE** visant à intégrer **ICOPE** au sein de l'offre :
  - Modéliser et tester un « **rendez-vous** », proposé à domicile à de **jeunes retraités (68 ans) en situation de précarité économique et intégrant le step 1 du programme ICOPE de l'OMS***
  - Modéliser et tester un « **temps de prévention** » réalisé par les **aides à domicile auprès des retraités bénéficiaires d'un plan d'aide et intégrant le step 1 du programme ICOPE de l'OMS***
- Partenariat avec La Poste pour expérimenter à l'automne 2021 dans 3 départements une **offre d'accompagnement** des jeunes retraités précaires à l'**appropriation d'offres de prévention** (information et **accompagnement à la réalisation d'action**)
- Partenariat avec les Petits frères des Pauvres et les Restos du cœur
- Partenariat RG/Agirc-Arrco : Parcours prévention santé
- Partenariat de recherche avec le Crédoc : **améliorer** la connaissance des **attentes** et des **comportements** des retraités (ex. l'étude sur les aidants avec un nouveau service mis en ligne le 1<sup>er</sup> octobre 2020)

Offre de services

Qualité & production

Lutte contre le non-recours

Action sociale

Systèmes d'information

Performance économique, sociale et environnementale

# Offre de services

Garantir un haut niveau de qualité de service en mettant l'écoute client au cœur des ambitions et en renforçant l'accompagnement des assurés

## Intention #1 – Améliorer la relation de service avec les assuré-e-s



- S'appuyer sur les **besoins des assurés et sur les dispositifs d'écoute client** pour améliorer le service
- Accentuer **l'attention portée à l'insatisfaction de no assuré-e-s** à travers une gestion renforcée des réclamations et des actions préventives de ciblage sur les profils complexes potentiellement générateurs de difficultés de traitement
- Se doter d'un **socle ambitieux d'engagements en matière de qualité de service** (réassurance, visibilité sur démarches et délais, démarches proactives)
- Poursuivre le **développement des services en ligne et de l'offre multicanale**
- Adapter l'accompagnement des assurés en fonction de leurs besoins dans le cadre de **parcours clients**

## Intention #2 – Développer la logique de conseil tout au long de la vie de nos assurés



- Renforcer **l'ancrage territorial** en s'adaptant aux réalités des besoins locaux
- **Conseiller les assurés à chaque moment clé de leur vie** pour préparer les aider à comprendre et préparer la retraite
- Développer de **nouveaux services** et s'appuyer sur les **partenariats** pour renforcer le maillage territorial

# Offre de services

Garantir un haut niveau de qualité de service en mettant l'écoute client au cœur des ambitions et en renforçant l'accompagnement des assurés

## Intention #3 – Optimiser la relation de service à travers les partenariats



- **Renforcer les échanges de données** optimisés pour réduire la sollicitation des assuré-e-s (dites-le nous une fois) et **approfondir l'interrégime de gestion** à travers la mobilisation des référentiels de données
- S'appuyer sur une large **mobilisation d'acteurs relais** pour améliorer la diffusion de l'information aux actifs et retraités (partenaires institutionnels, associatifs, entreprises, ...)
- Mettre en place des **partenariats renforcés pour accompagner les publics les plus fragiles** (parcours inter-régimes et inter branches) et **s'appuyer sur le développement du réseau France Services** pour faciliter la compréhension de la retraite

# Qualité & production

*Poursuivre les efforts d'optimisation de gestion pour assurer un haut niveau de performance en matière de maîtrise des délais et de la qualité de liquidation des droits*

## Intention #1 – Adopter un mode gestion des demandes performant et réactif



- **Fiabiliser la carrière au fil de l'eau** pour permettre aux assurés d'être mieux informés et garantir une reconstitution de carrière en amont du passage à la retraite
- Développer un **meilleur profilage des assuré-e-s** pour permettre une personnalisation de la prise en charge
- Poursuivre la montée en charge du pilotage au flux de l'activité tout en **évitant les risques de rupture de ressources** au moment du passage à la retraite

## Intention #2 – Améliorer les engagements de service pour réduire les délais dans les démarches



- Poursuivre les **optimisations sur les champs carrière et droits** (droits propres, droits dérivés et ASPA) pour réduire les délais de traitement des demandes des assurés
- Mettre à disposition des assuré-e-s **des outils de coproduction** et des services en ligne afin d'en faire des acteurs de la gestion de leurs démarches

## Intention #3 – Refondre la politique de maîtrise des risques relative à la liquidation des droits



- Développer des **dispositifs de maîtrise embarqués et de ciblage** / cotation des risques pour concilier l'amélioration de l'efficacité de gestion et de la maîtrise **des risques**
- **Généraliser le contrôle a posteriori et renforcer la supervision** afin d'assurer une amélioration de la qualité de la liquidation

# Lutte contre le non-recours

*Une politique de détection et d'accompagnement des situations de non-recours aux droits renforcée*

## »» Intention #1 – Détecter les personnes en situation de non-recours



- Mettre en place des **dispositifs de détection interne des situations de non-recours** à travers la mise en place de dispositifs internes (coordinations interservices, articulation avec le Service Social), le **recours au big data** (exploitation des référentiels internes, construction de modèles statistiques prédictifs)
- Développer **une politique de repérage à travers le maillage partenarial** : coordinations avec les partenaires de la protection sociale, les réseaux associatifs, les relais locaux (France Services, collectivités territoriales, entreprises, etc.)

## »» Intention #2 – Accompagner les publics repérés dans la réalisation de leurs démarches



- **Proactivité dans l'établissement du contact avec l'assuré-e** afin de l'orienter vers une prise en charge spécifiques

## »» Intention #3 – Assurer un meilleur recours aux droits et organiser un accompagnement global des assurés

- Garantir un **recours aux droits par l'exploitation des actions de détection et d'accompagnement des publics**
- **Capitaliser sur ces actions** pour mettre en place un accompagnement global au service de la prévention et du bien vieillir

# Action sociale

Faire évoluer notre offre de services pour mieux répondre à l'enjeu de vieillissement de la population

## Intention #1 – Promouvoir le vieillissement actif en santé



- Diffuser des informations & conseils auprès du grand public et des professionnels
- Définir un **parcours national de prévention** favorisant un vieillissement actif en santé en lien avec les partenaires
- Développer et renouveler la **dynamique inter-régimes retraite « Pour bien vieillir » en lien avec l'Agirc-Arrco**

## Intention #2 – Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile



- Rénover l'**accompagnement individuel à domicile** grâce à une **nouvelle génération de plans d'aide** (OSCAR) permettant une offre de services diversifiée et coordonnée
- Informer les retraités et co-financer les solutions permettant de vieillir dans un **chez soi adapté** (domicile et habitats intermédiaires)

## Intention #3 – Contribuer à la simplification du parcours de vie à la retraite des assurés



- **Simplifier des démarches des personnes âgées et de leurs aidants** en partenariat avec la CNSA (conseils départementaux), les organismes de sécurité sociale et l'Anah
- **Approfondir la connaissance du public cible** pour des réponses sur mesure

## Intention #4 – De nouvelles réponses de prévention pour demain



- **Soutenir l'émergence de nouvelles solutions techniques, technologiques et servicielles** – VIVA Lab
- **Développer des démarches « allers vers » les retraités les plus fragiles** notamment grâce à une utilisation avisée des données sources de la sécurité sociale
- **Consolider les partenariats essentiels** pour repérer et accompagner les seniors les plus fragiles

# Systemes d'Information

Vers un SI urbanisé, réactif, ouvert et sécurisé

## Intention #1 – Transformer en profondeur notre Système d'Information



- Un SI cœur de métier **renové en profondeur** au travers de 6 transformations identifiées
- Un SI **urbanisé**, réactif, à dimension **inter-régimes**
- Une offre de services développée, **personnalisée et simplifiée**
- Un pilotage de l'activité Branche **optimisé**

## Intention #2 – Ancrer les missions d'opérateur SI de la Cnav



- Des missions d'opérateur **réaffirmées**, un **périmètre de délégation clarifié** et une **montée en puissance** sur des missions d'**opérateur de la Data**
- Un pilotage et un process de décision **inter-régimes** et **inter-branches** clairs et efficaces
- Des **engagements collectifs** en matière d'alimentation et de contribution à la qualité des SI mutualisés opérés par la Cnav
- Des échanges avec les **partenaires** multipliés

## Intention #3 – Renforcer l'excellence opérationnelle de la fonction SI



- Des modes de fonctionnement, des process de décision, des méthodes et une organisation Branche **stabilisés**
- Une fonction SI **proactive, innovante, responsable et en position de conseil**
- Un SI disponible, **sécurisé**, dont la **qualité** et la **maîtrise** sont garanties
- Des leviers de performance mis en œuvre pour **faire vite, bien, à coûts tenus**

# Performance économique, sociale et environnementale

Renforcer le lien de confiance entre les citoyens, assurés et l'Assurance Retraite par un fonctionnement exemplaire

## ➤➤ Intention #1 – Améliorer l'efficacité du pilotage au service de nos publics



- Couverture de l'ensemble des domaines d'activités de la branche retraite par des **Référentiels Nationaux de Performance** de référence
- Un **système décisionnel opérationnel et partagé sur l'ensemble des activités**
- **Une mutualisation** renforcée de certaines activités
- Une **politique immobilière** ajustée à la nouvelle réalité d'**hybridation du travail**

## ➤➤ Intention #2 – Accentuer les efforts de la branche en matière de responsabilité sociale et environnementale



- Une politique RH volontariste en matière de **lutte contre les discriminations**
- Une attention portée **au bien-être des collaborateurs**
- **Réduction de la consommation d'énergie** et de **l'empreinte carbone** (immobilier, déplacements, flotte automobile)
- Une **gestion durable des ressources**
- Promotion des comportements **individuels éco-responsables**