



**2016**  
**RAPPORT NATIONAL**  
**D'ACTIVITÉ**  
ÉDITION JUIN 2017



# Le réseau de proximité de l'Assurance retraite au 31 décembre 2016

Agences en métropole : 225

Points d'accueil retraite en métropole : 388

Agences en CGSS/CSS : 12

Points d'accueil retraite en CGSS : 22



1. Caisse générale de sécurité sociale 2. Caisse de sécurité sociale

# L'ASSURANCE RETRAITE, LE SERVICE PUBLIC DE LA RETRAITE

*Le réseau de l'Assurance retraite est constitué de la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), des quinze caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les départements d'outre-mer et de la caisse de sécurité sociale (CSS) à Mayotte.*

*Premier organisme français de retraite, la Cnav est l'établissement public à caractère administratif, chargé d'organiser et de gérer la retraite du régime général de la Sécurité sociale. C'est le régime de base des salariés de l'industrie, des services et du commerce.*

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

***En Île-de-France**, la Cnav 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 et des prestations d'action sociale.*

3

## REGARDS CROISÉS

24

## PRÉVENIR

- ▶ Les caisses de retraite au cœur de la loi Vieillesse
- ▶ L'innovation et les politiques de prévention

6

## CHRONOLOGIE ET CHIFFRES CLÉS 2016

29

## GÉRER

- ▶ La recherche de l'efficacité
- ▶ La prévention et la lutte contre la fraude
- ▶ La responsabilité sociétale : une démarche éthique à plusieurs dimensions
- ▶ Les systèmes d'information : l'Assurance retraite en pointe

# SOMMAIRE

8

## ANTICIPER

- ▶ Les statistiques, l'expertise et la recherche

39

## GOUVERNER

- ▶ Le conseil d'administration de la Cnav
- ▶ Les faits marquants 2016
- ▶ La direction
- ▶ Le réseau de l'Assurance retraite

11

## ACCOMPAGNER

- ▶ La réponse aux besoins des assurés et des entreprises
- ▶ Le compte personnel de prévention de la pénibilité
- ▶ Les échanges internationaux
- ▶ Le droit de savoir
- ▶ La retraite : du prélude au paiement

43

## LES RÉSULTATS FINANCIERS DE LA BRANCHE RETRAITE

- ▶ Les produits de la branche retraite
- ▶ Les charges de la branche retraite
- ▶ Des charges de gestion maîtrisées
- ▶ Les dépenses d'action sanitaire et sociale

Gérard Rivière, *Président du conseil d'administration de la Cnav*Renaud Villard, *Directeur*

# REGARDS CROISÉS

## LA GRANDE FIERTÉ DE L'ASSURANCE RETRAITE, C'EST D'AVOIR ÉTÉ AU RENDEZ-VOUS

**L'Assurance retraite a franchi la barre des cinq millions d'espaces personnels ouverts. Qu'est-ce que cela change dans le rapport à l'assuré ?**

**Gérard Rivière :** Cinq millions d'espaces personnels, c'est un véritable succès et le signe d'une attente forte de la part des assurés. Le conseil d'administration est d'ailleurs favorable au développement d'espaces en libre-service – mais accompagnés – dans les agences retraite. Pour autant, cette progression de la dématérialisation ne doit pas se faire au détriment de l'accueil physique. Les personnes les plus fragiles ou les assurés aux carrières complexes auront toujours besoin d'un échange. Ce souci de la proximité explique aussi l'engagement de l'Assurance retraite dans les maisons de services au public.

**Renaud Villard :** Je partage cette nécessité d'accompagner le développement du numérique. En matière de retraite, le

rendez-vous se révèle souvent indispensable. La preuve : cinq millions d'assurés ont ouvert leur espace numérique et le nombre de rendez-vous ne baisse pas... Une rencontre avec un technicien se révèle souvent très utile pour procéder à un tour d'horizon complet. En revanche, le numérique apporte énormément en amont, par exemple avec le pré-remplissage des formulaires ou la plus grande transparence sur le traitement des demandes. Nous travaillons d'ailleurs sur la réassurance, autrement dit les moyens d'informer régulièrement l'assuré – par mail ou SMS – sur l'avancement de son dossier.

**Où en est la mise en place de la garantie de versement ?**

**GR :** La garantie de versement fonctionne à plein. Elle évite les ruptures de ressources à la date choisie pour le départ en retraite et renforce la qualité du service rendu. En insistant sur la nécessité de transmettre un dossier complet au

moins quatre mois avant la date choisie, et grâce à des campagnes de communication, elle a aussi permis, de sensibiliser les assurés à la nécessité d'anticiper leur départ en retraite et de se rapprocher de leur caisse.

**RV :** Le passage en retraite a lieu une fois dans sa vie et doit se préparer. Le message est effectivement en train de passer. La grande fierté de l'Assurance retraite, c'est d'avoir été au rendez-vous : 99,5 % des dossiers en garantie de versement sont effectivement traités ou clôturés dans les délais prévus. La garantie de versement constitue au final un avantage indéniable pour l'assuré comme pour la branche retraite. Nous travaillons d'ailleurs à un mécanisme similaire pour les pensions de réversion.

### Et le chantier de la Lura ?

**RV :** La liquidation unique des régimes alignés (LURA) — effective depuis le 1<sup>er</sup> juillet — est une simplification majeure pour tous les polypensionnés. C'est aussi un choc de gestion. Songez qu'avant la Lura, les échanges sur un dossier entre les trois régimes se faisaient par liaisons papier... Nous avons dû également harmoniser les règles et les processus de gestion. Et c'est aussi un choc culturel : désormais, on n'est plus « propriétaire » de ses assurés...

**GR :** La Lura est d'abord un outil de simplification pour tous les assurés concernés. Le conseil d'administration entend toutefois rester vigilant sur un point : le vieillissement des assurés. Aujourd'hui, les bénéficiaires de la Lura sont de jeunes retraités. Mais, dans dix ou vingt ans, ils auront peut-être besoin des services de l'action sociale. Or, celle-ci sera assurée par le régime — Assurance retraite, MSA ou RSI — ayant liquidé la retraite. D'ici là, il faut donc progresser



Renaud Villard



encore dans l'harmonisation de l'action sociale, au-delà de l'actuelle offre commune aux trois régimes.

### Et qu'en est-il de l'avancement du compte pénibilité ?

**GR :** La Cnav est opérateur sur le compte pénibilité. Ce dossier ne relève pas du conseil d'administration. Pour autant, c'est un vrai progrès pour les assurés. Il a connu des avancées importantes en 2016, avec notamment la transmission des premiers relevés.

**RV :** Le compte pénibilité fait en effet l'objet d'une gouvernance particulière, avec un conseil d'administration et un fonds spécifiques. Comme opérateur, la Cnav a été au rendez-vous, avec 500 000 comptes créés en 2016 dans des délais courts et des conditions compliquées, avec les modifications apportées en 2015. C'est un grand motif de fierté pour l'Assurance retraite, dans la mesure où ce projet met en évidence l'agilité de la branche retraite et l'efficacité de son fonctionnement en réseau.

### Le « Défi innovation » lancé en 2016 traduit-il un nouvel état d'esprit de l'Assurance retraite ?

**RV :** Il s'agissait à la fois de montrer la capacité de la branche retraite à innover et d'associer les salariés à travers la mise



*« Depuis 1967, l'offre de service s'est considérablement enrichie, mais l'essence de l'Assurance retraite demeure intacte. »*



Gérard Rivière

en place d'un comité miroir. Le réseau s'est emparé de la démarche et nous avons finalement retenu six propositions, qui verront le jour dès 2017. Aujourd'hui, la démarche d'innovation se prolonge dans les Carsat et nous développons un « store » innovation pour partager les projets.

**GR :** Ce « Défi innovation » est tout à fait dans l'esprit de l'Assurance retraite, puisque l'innovation est l'un des axes forts de la convention d'objectifs et de gestion (COG). Et la réussite du défi confirme la capacité de la branche retraite à s'inscrire dans l'innovation de manière participative, en complément de l'innovation programmée.

## Pourquoi cet engagement croissant en faveur du logement des personnes âgées ?

**GR :** Tout simplement parce que le logement est un facteur déterminant de l'autonomie des personnes âgées ! L'intervention de l'Assurance retraite en ce domaine répond à une attente forte des familles, des personnes âgées, mais aussi du conseil d'administration. Même si nous étions déjà engagés dans la rénovation des logements-foyers, il y a eu une accélération avec la loi d'adaptation de la société au vieillissement, qui a reconnu le rôle de l'Assurance retraite en la matière et transformé les logements-foyers en résidences autonomie — un changement de nom porteur de sens. Nous avons aussi passé une convention avec l'Union sociale pour l'habitat, afin de mieux prendre en compte la nécessité d'adaptation des logements HLM au vieillissement.

**RV :** Grâce à la rénovation de notre action sociale, nous sommes de plus en plus légitimes pour faire accepter et accompagner nos interventions dans le logement. Cela tient aussi à la constitution progressive d'un réseau de proximité, qui nous permet, à travers des conventions avec les acteurs de terrain, de proposer des solutions adaptées aux besoins de chacun.

## La Cnav fête cette année ses 50 ans. Qu'est-ce qui a changé depuis 1967 et qu'est-ce qui demeure ?

**GR :** Ce qui a changé... ? L'offre de service, qui s'est considérablement enrichie. Mais l'essence de l'Assurance retraite demeure intacte. Elle s'est renforcée, même s'il y a eu de nombreuses réformes depuis 1967. Et de nouveaux mécanismes de solidarité ont été mis en place, conformément à l'esprit de la Sécurité sociale. Si on se retourne sur les dernières décennies, on constate que la retraite a été consolidée, l'action sociale développée et affinée, et l'accompagnement des plus fragiles renforcé... Ce sont 50 ans de progrès que nous célébrons.

**RV :** Les fondamentaux — gratuité, qualité, égalité de traitement... — n'ont pas changé et heureusement ! Il ne faut pas non plus opposer systématiquement le passé et le présent. L'Assurance retraite était moderne dès sa création. Elle a, par exemple, été pionnière en matière d'informatisation. Du côté du changement, je citerai néanmoins le déploiement d'une plus grande proximité et un rapport de dialogue de plus en plus égalitaire entre l'assuré et sa caisse de retraite.

# CHRONOLOGIE 2016

Renaud Villard est nommé directeur de la Cnav. Il succède à Pierre Mayeur et prend ses fonctions le 21 mars.

Organisation d'un chat commun à l'Assurance retraite et à l'Agirc-Arrco, sur le site du magazine *Notre Temps*.

Lancement de l'expérimentation de la première agence numérique de la branche retraite.

Entrée en vigueur de deux nouveaux facteurs de pénibilité. (ils s'ajoutent aux quatre premiers, entrés en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015).

2  
MARS

7  
MARS

5  
AVRIL

7  
AVRIL

2  
MAI

1<sup>er</sup>  
JUIN

1<sup>er</sup>  
JUILLET

4  
JUILLET

Possibilité de naviguer entre le site de l'Assurance retraite et celui de l'Agirc-Arrco avec une seule identification.

Participation au Salon des seniors, à Paris, jusqu'au 10 avril, avec un stand commun à l'Assurance retraite, au RSI et à l'Agirc-Arrco.

Mise en ligne du site [www.pourbienvieillir.fr](http://www.pourbienvieillir.fr), à destination des plus de 55 ans. Le site associe l'Assurance retraite, la MSA, le RSI et Santé publique France.

Envoi des premiers relevés de points du compte pénibilité aux 500 000 salariés déclarés exposés en 2015.

## CHIFFRES CLÉS 2016

# 613 506

attributions de retraites personnelles en 2016

# 3,6

millions de consultations de relevé de carrière en ligne

# 112,9

milliards d'euros de prestations versées (prestations légales, hors IEG)



L'Assurance retraite devient le premier acteur de la protection sociale à déployer la solution d'identification FranceConnect sur son site internet. Celle-ci permet de s'authentifier avec un seul identifiant sur une série de sites publics.

La chaîne YouTube de l'Assurance retraite atteint le million de vues. Elle propose une quarantaine de vidéos sur les droits à la retraite, les démarches ou le bien-vieillir.

La Cnav et l'Union sociale pour l'habitat (USH) signent une convention de partenariat pour développer l'adaptation des logements et l'accompagnement des locataires retraités du parc social.

Colloque « Écoute des assurés et médiation », organisé au Sénat par l'Assurance retraite.

5

JUILLET

21

JUILLET

8

AOÛT

7

SEPTEMBRE

4

OCTOBRE

13

OCTOBRE

28

OCTOBRE

7

NOVEMBRE

22

DÉCEMBRE

L'Assurance retraite franchit la barre des 14 millions de retraités.

Le conseil d'administration de la Cnav adopte à l'unanimité son rapport « De la Silver économie à la Silver autonomie », et réaffirme son soutien aux innovations numériques et technologiques en faveur du bien-vieillir.

Inauguration, par la ministre des Affaires sociales et de la Santé, lors de la visite d'une agence retraite, du « compte personnel retraite » sur le portail commun interrégimes.

Lancement de la campagne retraite sur les délais et les modalités de dépôt du dossier retraite pour bénéficier de la garantie de versement.

Reprise de la campagne d'information radio sur la garantie de versement.

14 millions de retraités

169 008 attributions de retraites de réversion en 2016

18 millions de cotisants

882,6 millions d'euros d'excédent

92 % des nouveaux retraités satisfaits des services offerts



# ANTICIPER

## LES STATISTIQUES, L'EXPERTISE ET LA RECHERCHE

*La Cnav assure une mission d'analyse statistique, d'études et de recherche. Les données produites et les résultats de ses recherches sont mis, entre autres, à la disposition des pouvoirs publics.*

### EXPERTISE STATISTIQUE

Le site [www.statistiques-recherches.cnav.fr](http://www.statistiques-recherches.cnav.fr) met à disposition de nombreuses données, dont des séries statistiques labellisées depuis 2013 par l'Autorité de la statistique publique : effectifs de retraités et montants moyens de retraite...

La Cnav apparie également ses données avec des sources externes — telle Constances, une base nationale ouverte à la communauté des chercheurs —, afin d'étudier le lien entre santé et carrières professionnelles. La charte d'accès permet désormais à la Cnav et à la CNAMTS d'accéder à une partie des données recueillies.

La Cnav mobilise également son expertise statistique au service de ses objectifs de gestionnaire de retraite. Elle réalise ainsi chaque année la revue analytique pour la certification des comptes et a renforcé l'offre statistique interne à la branche retraite par une aide à la décision opérationnelle et des éléments d'éclairage stratégique.

## ÉTUDES ET PROSPECTIVE

Dans le cadre du PLFSS 2017, la Cnav a élaboré avec son modèle Prisme les prévisions de dépenses de la branche vieillesse à l'horizon 2020. Celles-ci confirment le retour à une situation excédentaire sur la période. La Cnav a aussi contribué à de nombreuses séances de travail du Conseil d'orientation des retraites (COR) et présenté des travaux, notamment sur les fins d'activité, la transition emploi-retraite, ainsi que sur les effets des dernières réformes.

L'expertise statistique de la Cnav a par ailleurs été sollicitée dans le cadre du projet de liquidation unique des régimes alignés (Lura). Le modèle Prisme a fourni les premières estimations de ses effets à court, moyen et long termes.

Enfin, la Cnav fournit dix indicateurs pour le programme de qualité et d'efficacité (PQE) du projet de la loi de financement de la Sécurité sociale.

## RECHERCHES ET PUBLICATIONS

La Cnav poursuit ses recherches sur le passage à la retraite, l'habitat et la fragilité. Les enquêtes de terrain du projet de recherche Amare (Ancrage et mobilité résidentielle à la retraite) sont terminées et les analyses des entretiens ont débuté. La communauté française des chercheurs travaillant sur les questions du vieillissement a été renforcée à travers le programme d'action annuel des journées scientifiques du groupement de recherche « Longévité et vieillissement ».

Autre thème, privilégié cette année par la revue *Retraite et société* : l'approche pluridisciplinaire de la retraite et les enjeux de l'évaluation des retraites. La revue *Gérontologie et société* s'est penchée, entre autres, sur la question des vieillesse isolées et pour celle de la longévité et de l'immortalité.

La revue *Cadr@ge* a évoqué les sujets suivants à travers ses études :

- ▶ les droits familiaux des retraités du régime général de 2013,
- ▶ la vie en logement-foyer, entre indépendance et collectivité,
- ▶ les effets notables des dernières réformes sur les retraites actuelles et à venir.

### Dataviz : c'est parti !

La Cnav, dans une démarche de transparence, publie désormais sur son site dédié des données retraite sous la forme d'une datavisualisation. Celle-ci présente certains éléments à l'aide de graphiques, de courbes ou de cartographies, afin d'offrir un accès visuel, facile et interactif.

Ces nouvelles orientations mettent à la disposition de l'utilisateur des données publiques détaillées et sélectionnables. Elles faciliteront l'exploration de ces données et la poursuite de l'enrichissement de l'offre « Open Data » de la Cnav.

Cela permet, par exemple, de connaître le nombre de retraités du régime général par caisses de liquidation, le type de droits ou le montant mensuel de la pension, mais aussi d'observer l'évolution des faibles pensions.



Le site internet [www.statistiques-recherches.cnaf.fr/datavisualisation.html](http://www.statistiques-recherches.cnaf.fr/datavisualisation.html)



Pascale Breuil

Élise Debies

# ÉCHANGES

« Les enjeux éthiques du Big Data sont déjà bien identifiés. »

**Pascale Breuil, directrice des statistiques, de la prospective et de la recherche, et Élise Debies, directrice des relations internationales et de la coordination, débattent des enjeux et des perspectives.**

*Pascale Breuil > Aujourd'hui, l'enjeu de cette innovation est de mieux tirer parti de la masse des données collectées, tout en respectant les droits des personnes. En 2016, par exemple, nous avons mis des données statistiques à disposition, sous forme de datavisualisations. De façon plus large, la Cnav exploite ses données pour éclairer les décisions de politique publique et l'évolution des retraites, à la demande notamment du conseil d'administration, de l'État, du Conseil d'orientation des retraites...*

*Élise Debies > Dans cette démarche, la Cnav veille soigneusement à la protection des données personnelles. Et la première obligation en la matière, c'est l'information des assurés sur l'utilisation de leurs données. C'est un prérequis à toute exploitation, mais aussi une façon de rassurer. Trop souvent*

*— et de façon générale —, les internautes ne savent pas ce qu'il advient de leurs données personnelles et des informations qu'ils livrent sur Internet. La loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé leur permet d'ailleurs de s'opposer à leur intégration à un échantillon.*

*PB > L'essentiel des traitements statistiques de la branche retraite utilise de grandes masses de données, afin de tenir compte de la diversité des parcours et d'apprécier l'impact de la législation selon les caractéristiques des personnes. Il s'agit de tirer des enseignements généraux à partir d'informations individuelles. Par exemple, notre modèle de simulation Prisme s'appuie sur un échantillon de cinq millions d'assurés. Il nous permet de proposer des estimations d'une très grande finesse. En 2016, nous avons ainsi prévu les dépenses de pension de droit direct de l'Assurance retraite avec une précision de 0,03 %... Avec la Lura — la liquidation unique des régimes alignés —, on ne manipule pas plus de données qu'auparavant, mais celles-ci sont partagées avec la MSA et le RSI. D'où l'évolution vers la création d'un véritable « entrepôt statistique » permettant au régime qui liquide la retraite de récupérer, le cas échéant, les données du ou des autres régimes concernés. Là aussi, une attention particulière a été apportée à la protection de ces données.*

*ED > Une réflexion est en cours sur le Big Data, dans le cadre de la préparation de la prochaine COG. Avec l'idée de tirer un meilleur parti des données au service de nos missions. Les enjeux éthiques sont déjà bien identifiés. Mais il faudra aussi un important travail pédagogique : par exemple, le Data Mining peut être utilisé pour la lutte contre la fraude, mais il permet aussi de mieux cibler les besoins ou d'améliorer l'accès aux droits...*



# ACCOMPAGNER

## SERVICES AUX ASSURÉS ET AUX ENTREPRISES

*À travers le développement de son offre de service et l'amélioration continue de l'information des assurés et des retraités, et des procédures dématérialisées, l'Assurance retraite répond ainsi aux attentes et aux besoins des assurés, avec une place croissante dévolue à l'interrégime.*

### *La réponse aux besoins des assurés et des entreprises*

#### LA LURA, UN PROJET MAJEUR POUR L'ASSURANCE RETRAITE

La liquidation unique des régimes alignés (Lura) représente un enjeu important de simplification pour les assurés et d'activité pour les régimes de retraite. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, le dernier régime d'activité traite et verse la retraite de l'assuré, sur la base des éléments de carrière fournis par chacun des organismes.

L'année 2016 a été consacrée à la préparation de la réforme, en particulier à l'enrichissement des données de la Cnav par celles de la MSA et du RSI, permettant ce calcul unique. Les procédures et l'offre de service ont été adaptées, afin d'orienter l'assuré vers l'organisme compétent.

## SUCCÈS DE LA GARANTIE DE VERSEMENT

Le décret du 19 août 2015 instaure la garantie de versement d'une pension de retraite aux assurés ayant déposé une demande complète au moins quatre mois avant la date d'effet choisie. La Cnav a piloté le déploiement de cette disposition : adaptation du formulaire de demande de retraite, modification des systèmes d'information afin d'identifier les dossiers éligibles, rédaction des instructions métier pour les organismes du réseau, organisation d'un dispositif de suivi spécifique, communication...



### Une communication soutenue sur la garantie de versement

Pour accompagner et informer les futurs retraités sur la garantie de versement, l'Assurance retraite a déployé différentes actions :

- ▶ la création d'outils de communication (bannière, affiche, flyer, brève) insistant sur les délais et les modalités à respecter pour bénéficier de la garantie de versement,
- ▶ une semaine d'information « Préparer sa retraite », du 10 au 15 octobre 2016, ponctuée par un chat,
- ▶ une campagne radio de trois semaines, en novembre,
- ▶ une campagne d'achat d'espace sur des sites internet partenaires.

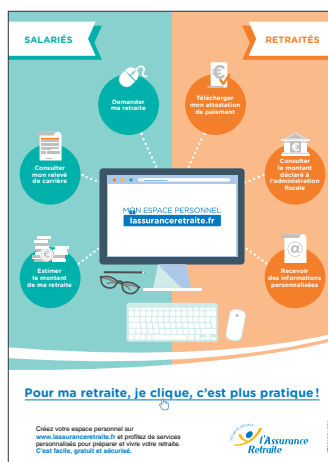
Ce dispositif a été étendu aux dossiers de demande de retraite de réversion, avec la création d'une nouvelle brochure sur le veuvage.

## UN ESPACE PERSONNEL ENCORE PLUS FACILE

### À UTILISER

Sur le site [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr), l'espace personnel a bénéficié d'un nouveau design et d'une ergonomie repensée. Quelques clics suffisent désormais à le créer. Il simplifie ainsi l'accès des assurés aux services sécurisés. Ces services en ligne ont été définis par profils de clients, afin que chacun accède facilement et à tout moment à

l'offre de service qui lui correspond. Autre nouveauté pour les internautes : il est maintenant possible de modifier son adresse postale en ligne.



Affiche de la campagne d'information sur les services en ligne de [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)

## NOUVEAU SIMULATEUR DE RETRAITE :

### LE CONSEIL EN UN CLIC

Interrégimes, basé sur la carrière réelle et disponible dès 45 ans, le service « Estimer le montant de ma retraite tous régimes confondus » propose plusieurs projections de carrière en un clic ! Il offre le choix entre cinq hypothèses de fin de carrière (« d'évolution très favorable » à « aucune acquisition de droit à la retraite »), afin d'estimer le futur montant des retraites de base et complémentaires.

### Un service phare : le suivi de dossier

Les assurés peuvent désormais suivre l'évolution de leurs demandes dans leur espace personnel, avec une meilleure visibilité des étapes de traitement. De l'accusé de réception de la demande à l'obtention du service attendu, cinq étapes sont ainsi matérialisées, permettant de suivre à tout moment l'évolution de leur dossier.

Un service qui a très vite rencontré son public avec près de 500 000 utilisations mensuelles.

## EN DIRECT DES RÉGIONS

### Simple comme un SMS

Les assurés pouvaient déjà suivre l'avancement de leur demande de retraite par Internet, mail ou téléphone. L'Assurance retraite continue de s'adapter aux usages : la Carsat Normandie propose désormais aux assurés ce suivi par SMS. Les personnes qui le souhaitent peuvent ainsi recevoir un message personnalisé par SMS, à trois moments clés du traitement de leur dossier : à son enregistrement, pendant la phase de traitement de la demande (environ trois semaines avant la date d'entrée en jouissance) et juste avant l'envoi de la notification pour informer l'assuré de la date de réception. Des messages clairs et précis – pas plus de 160 signes – efficaces pour informer l'assuré de la bonne marche de son dossier !

## EN DIRECT DES RÉGIONS

### Votre agence en libre-service...



Dans les agences de la CGSS de La Réunion, les assurés accèdent à un ensemble de services sur les postes des espaces en libre-service.

La CGSS de La Réunion a installé dans ses agences des espaces en libre-service. Les assurés peuvent ainsi, à partir des postes mis à leur disposition, accéder directement à un ensemble de services : déposer une demande de rendez-vous, informer d'un changement de situation, mettre à jour sa carrière, demander un relevé de carrière... Si nécessaire, un agent se tient à la disposition de l'assuré pour l'accompagner. Avec, en plus, un avantage propre aux CGSS, qui gèrent à la fois la retraite, la maladie et le recouvrement des cotisations : il est possible non seulement de faire des démarches pour la retraite et la maladie, mais aussi de consulter les services en ligne de la Caf de La Réunion et de Pôle emploi. Toute la Sécurité sociale à la portée d'un clic.

## LE TÉLÉCHARGEMENT DES ATTESTATIONS FISCALES

L'attestation fiscale est directement consultable dans l'espace personnel sécurisé. Elle permet à chaque retraité de vérifier en un clic le montant des revenus déclarés. En 2016, le service « Consulter le montant déclaré » sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr) a été consulté plus de 2,4 millions de fois.

## DÉPLOIEMENT DE L'ÉCHANGE DE DOCUMENTS DÉMATÉRIALISÉS

Le service d'échange de documents dématérialisés par Internet propose aux assurés et aux agents de la branche retraite un moyen sécurisé pour échanger des documents de façon dématérialisée, en garantissant leur confidentialité et leur intégrité. Ces échanges se font, pour l'assuré, dans son espace personnel, après authentification et, pour le technicien, dans une interface métier spécifique.

Ce service a été expérimenté par huit caisses de retraite pendant un mois. Le bilan apparaît positif pour les assurés comme pour les techniciens. Toutes les caisses ont donc été formées en mars 2016 et ont déployé ce service selon leurs besoins.

## Expérimentation de la première agence numérique

Depuis le 2 mai 2016, la Cnav expérimente la première agence numérique de la branche retraite. L'expérimentation porte sur une offre en ligne : le traitement des demandes de retraite 100 % dématérialisées, déposées par les assurés franciliens qui le souhaitent, via leur espace personnel sur le site de l'Assurance retraite. Pour cela, un panel d'outils est mis à la disposition de l'équipe de l'agence numérique, afin de faciliter les échanges avec les assurés : mails, web rendez-vous, échanges électroniques de pièces justificatives et SMS ou courriels pour les informations sur l'avancement du dossier.

## SIMULER LE COÛT D'UN RACHAT DE TRIMESTRES

En mars 2016, le service « Racheter des trimestres » a été remis à disposition après une refonte globale, afin d'améliorer le service rendu aux assurés et l'expérience client, tout en tenant compte des nouvelles évolutions

législatives (tarifs préférentiels en fonction du type de versement simulé, intégration du coefficient de majoration selon l'âge et suppression de la condition d'affiliation à une caisse d'assurance vieillesse pendant les années d'études supérieures). Ce service permettra aux assurés de s'assurer du droit à un rachat, d'estimer le coût des versements à effectuer et de vérifier l'intérêt du rachat.

## PRÉPARATION DE LA GÉNÉRALISATION DE LA DSN

Expérimentée depuis 2013 par les entreprises et les tiers déclarants, la déclaration sociale nominative (DSN) se substitue aux 24 déclarations périodiques et formalités nécessaires aux organismes de protection sociale et à l'administration fiscale. Elle est obligatoire depuis janvier 2017 pour l'ensemble des entreprises employant des

salariés relevant du régime général et du régime agricole, soit environ 1,6 million d'entreprises.

Conçue dans un but de simplification, la DSN est basée sur la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données issues de la paie. Elle porte aussi sur le signalement d'événements occasionnels (arrêt maladie, fin du contrat de travail...). Côté entreprises, elle réduit les risques d'erreur et la charge de travail déclarative, sécurise les salariés et permet la mise à jour rapide des droits aux prestations sociales. Côté organismes de protection sociale et administrations, elle permet une dématérialisation complète, une fiabilisation des données, ainsi qu'un meilleur contrôle de la fraude et suivi des politiques publiques.

Opérateur de la norme d'échange, des modules de contrôles du fichier DSN, ainsi que du point de stockage et de redistribution des données individuelles des salariés aux régimes de base et administrations, la Cnav est un acteur



Inauguration de la MSAP St-Gervais d'Auvergne. Le 13 février, Gérard Rivière, président du conseil d'administration de la Cnav, et Renaud Villard, directeur, ont visité, aux côtés du président du conseil d'administration et du directeur de la Carsat Auvergne, la MSAP.

## Maisons de services au public : l'Assurance retraite s'engage

En signant l'accord national sur le déploiement de 1 000 Maisons de services au public (MSAP), l'Assurance retraite a réaffirmé son engagement de proximité, afin de faciliter l'accès aux droits et au service public. Les MSAP sont complémentaires des structures d'accueil de la branche retraite. Sur place, les animateurs orientent le public vers les services proposés en agence, par téléphone (39 60) ou sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr). Ils conseillent les assurés, surtout les plus fragiles, sur les démarches de demande de retraite ou en cas de veuvage. La Cnav met aussi à la disposition des animateurs des MSAP divers outils :

- ▶ un texte de présentation pour le site internet [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr),
- ▶ des contenus de l'extranet pour aider les animateurs à renseigner le grand public,
- ▶ un recueil de supports (animations, vidéos, didacticiels) pour contribuer à la formation des animateurs.



incontournable du projet. La généralisation de la DSN étend le périmètre des déclarations remplacées aux déclarations de cotisations des organismes complémentaires de retraite, santé, prévoyance et à la DADS-U. L'ouverture en production a été faite en septembre 2016. La DSN est d'ores et déjà un succès avec près d'un million d'entreprises pour environ 17 millions de salariés, à la fin de 2016.

## DES MESURES DE SIMPLIFICATION

L'Assurance retraite dispose d'une expertise dans la mise en œuvre de la législation, qui la conduit chaque année à proposer aux pouvoirs publics des mesures de simplification au bénéfice des assurés. Ces propositions portées par le conseil d'administration de la Cnav font l'objet d'une attention particulière du ministère et certaines ont été intégrées à la dernière loi de financement de la Sécurité sociale.

La majoration de durée d'assurance liée à l'éducation des enfants est ainsi désormais accessible aux tuteurs. D'autres propositions portant sur le minimum contributif et les pensions de réversion sont en cours d'expertise.

Enfin, ces propositions ont permis, en 2016, la refonte du formulaire de demande unique de retraite. Le nouveau formulaire, élaboré en interrégime avec la MSA et le RSI, réduit au strict nécessaire les informations à fournir et dispense les assurés de produire deux documents pour justifier la cessation d'activité ou le bénéfice du minimum contributif.

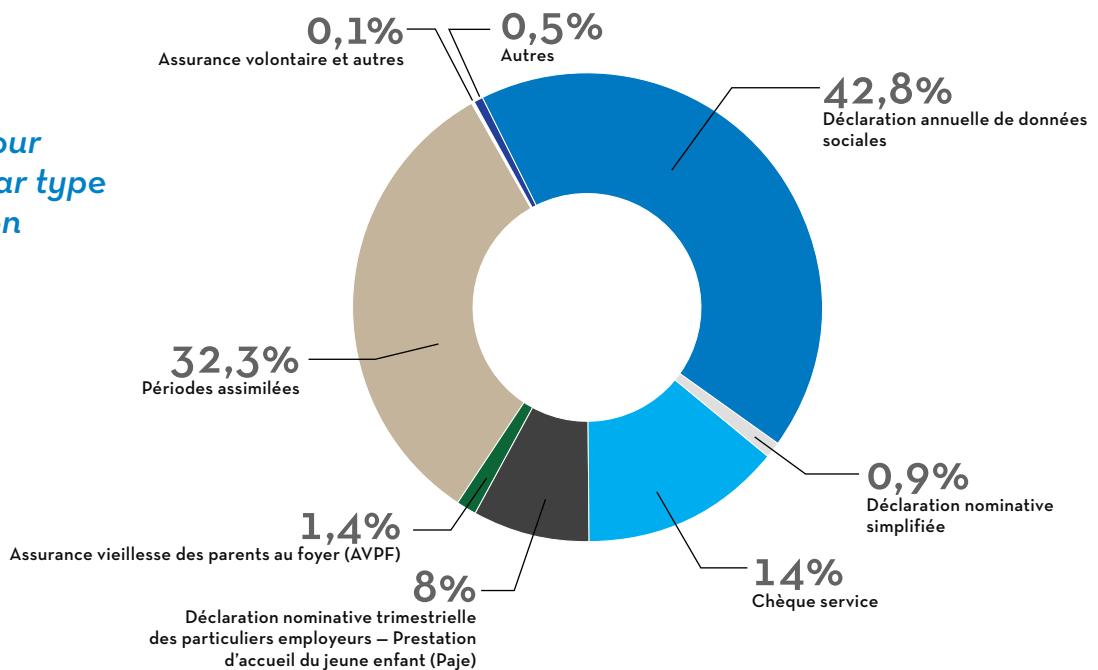
## LES CHIFFRES DE LA CAMPAGNE DADS 2016

### (SALAIRES 2015)

En 2016, l'Assurance retraite a traité deux millions de DADS (déclarations annuelles de données sociales) provenant des entreprises et près de 52 millions de lignes salaires et honoraires (tous types de DADS confondus). Ainsi, 99,7 % des DADS et 99,95 % des lignes salaires sont télétransmises.

La Cnav et l'ensemble des Carsat et des CGSS ont atteint l'objectif de la COG avec un taux de lignes traitées de 98,5 % au 4 novembre 2016 (fermeture des services déclaratifs).

### Ventilation des mises à jour de carrière par type de déclaration



## Le compte personnel de prévention de la pénibilité

L'année 2016 est marquée par le déploiement du compte personnel de prévention de la pénibilité (CPP), avec les premières déclarations au titre de la pénibilité sur les quatre premiers facteurs de risque entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

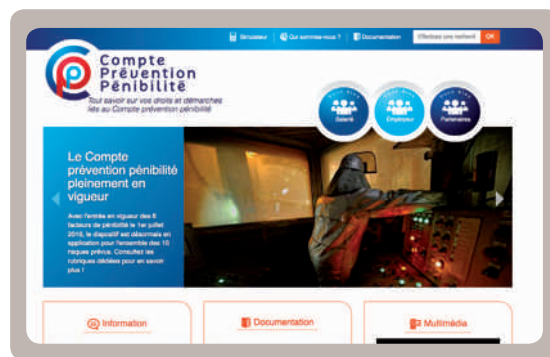
Au total, 26 480 entreprises, dont 87 % de PME, ont déclaré de la pénibilité au titre de 2015, concernant 540 298 salariés exposés.

En juillet, un relevé annuel de points a été adressé à chaque salarié détenteur d'un CPP. Il leur permet de connaître le nombre de points acquis, les périodes d'exposition et l'entreprise déclarante. Avec les points acquis, le salarié peut faire une demande de formation professionnelle, de temps partiel ou de majoration de durée d'assurance au titre de la pénibilité. Cette dernière possibilité représente 97 % de l'ensemble des demandes d'utilisation de points.

L'année a également vu la création de la direction nationale pénibilité, la prise en charge de l'activité de production par le centre de gestion mutualisé basé à Rennes, et le lancement du nouveau métier de conseiller enquêteur prévention pénibilité (CEPP). Après agrément et assermentation, 42 CEPP ont été recrutés et formés pour une prise de fonction en septembre et 48 réclamations ont déjà été reçues, dont 29 ont abouti à une enquête sur pièce ou sur place, et seront soumises à la nouvelle commission de réclamation du compte pénibilité, créée dans chaque caisse.

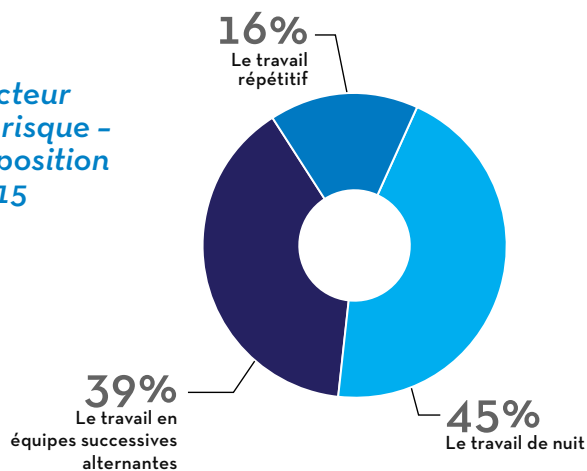
Le conseil d'administration du Fonds pénibilité, qui se réunit deux fois par an, a été installé le 8 juillet et a tenu une seconde séance le 29 novembre. Ont été présentés les résultats financiers, les données d'exposition pénibilité et le rapport annuel du Fonds de financement des droits au CPP, incluant les prévisions financières à cinq ans.

En février, l'offre de service a été enrichie et un espace salarié est proposé sur le site internet du CPP. Il permet de bénéficier de toutes les informations individuelles, de mobiliser des points et d'effectuer des démarches en ligne. En parallèle, le développement du système d'information pénibilité s'est poursuivi et se prolongera jusqu'en avril 2017, avec notamment la création de l'espace employeur.

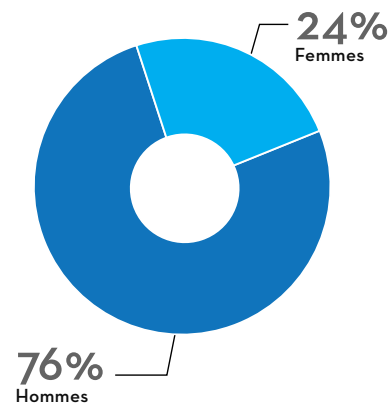


Le site internet [www.preventionpenibilite.fr](http://www.preventionpenibilite.fr)

### Facteur de risque - Exposition 2015



### Genre des salariés déclarés exposés en 2015



## Les échanges internationaux

Environ 10 % des actifs effectuent une partie de leur carrière à l'étranger et 10 % des retraités perçoivent une retraite hors de France. L'Assurance retraite les conseille et les accompagne dans leurs démarches.



En avril, la Cnav a reçu des étudiants américains en commerce international de la DeVry university. La visite était inscrite dans le cadre d'un voyage d'étude en Europe sur les structures, fonctions et philosophies des sociétés et institutions européennes.

À cette fin, elle entretient des relations avec 68 pays. En 2016, l'Assurance retraite a rencontré ses homologues allemands, belges, espagnols, hollandais, luxembourgeois, sénégalais et suisses. En termes d'information, 2 000 assurés ont été conseillés lors de 76 journées internationales d'information retraite, organisées avec des partenaires étrangers, tandis que 2 000 assurés ont été conseillés sur des salons internationaux. Pour la première fois, un colloque d'information franco-japonais a été organisé.

L'année a été placée sous le signe de la transformation numérique des services. En janvier, la direction de la Cnav s'est rendue à Bruxelles pour une présentation du site belge [www.mypension.be](http://www.mypension.be) et de son service en ligne de demande de retraite. En avril, la Cnav a organisé un séminaire de coopération numérique franco-allemand. Les échanges de données décès fonctionnent avec l'Allemagne, le

Luxembourg, la Belgique, et s'étendent à l'Espagne, aux Pays-Bas et à l'Italie. Enfin, la Cnav a initié avec Erasmus et d'autres partenaires un projet de plateforme sécurisée de mise en relation de seniors proposant une chambre à des étudiants.

Au plan réglementaire, la Cnav a analysé l'application de la garantie de versement aux dossiers internationaux et particulièrement aux pensions de réversion. Elle a aussi élaboré des modules de *e-learning* sur les conventions internationales, afin d'accompagner le déploiement de six nouveaux pôles de compétence en 2017. Ils ont été mis en place pour les pays à fort volume : Maroc (Carsat Sud-Est), Tunisie (Midi-Pyrénées), Espagne (Aquitaine), Italie (Rhône-Alpes), Algérie et Portugal (Cnav en Île-de-France). Enfin, elle a veillé à la bonne application des règles issues de la jurisprudence européenne.

### Les échanges décès franco-allemand

Un système d'échange automatisé de fichiers entre le régime général et la Deutsche Post est en production depuis décembre 2015. Il est mensuel et permet d'obtenir des informations de décès des assurés du régime général résidant en Allemagne et des informations d'existence pour les assurés identifiés dans l'échange. Celles-ci sont prises en compte automatiquement dans le système d'information de la Cnav, évitant ainsi le contrôle d'existence par courrier pour les assurés identifiés.

Grâce à ce système, l'information décès de l'assuré parvient rapidement à la Cnav, permettant une diminution des indus éventuels. En décembre 2016, la Belgique et le Luxembourg ont intégré ce système d'échange bilatéral et 110 900 assurés du régime général peuvent ainsi en bénéficier.

La Cnav a participé aux travaux du GIP Union Retraite sur la mutualisation des certificats d'existence et l'inscription des périodes étrangères dans le futur répertoire de gestion des carrières unique (RGCU). Elle poursuit les travaux du projet européen d'échange dématérialisé des formulaires (EESSI), qui devrait remplacer les échanges papier au second semestre 2019.

La Cnav participe aux débats internationaux sur la retraite et la Sécurité sociale à Bruxelles. En septembre, elle a pris part au colloque européen de Berlin sur l'adaptation des systèmes de retraite aux flux migratoires.

## Deux salons internationaux

L'Assurance retraite a participé au salon S'expatrier, mode d'emploi le 30 mars, organisé pour la septième fois à la Cité Universitaire de Paris, et au Forum Expat les 31 mai et 1<sup>er</sup> juin, à la Cité de la mode et du design, aux côtés de ses partenaires et des acteurs de la mobilité internationale.

## Le droit de savoir

Avancée majeure de la dernière décennie, le droit à l'information a profondément transformé l'offre de service de l'Assurance retraite. En ce domaine, l'année 2016 a été marquée par la mise en ligne du nouveau site interrégimes [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr).

### LE DROIT À L'INFORMATION RETRAITE

En 2016, les générations concernées sont celles nées en 1966, 1971, 1976 et 1981 pour le relevé de situation individuelle, et en 1951, 1956 et 1961 pour l'estimation indicative globale. Les envois des documents ont été réalisés de septembre à décembre 2016. Au total, 3 832 595 relevés ont été envoyés (dont 1 407 954 par le régime général), ainsi que 2 283 052 estimations (dont 542 729 par le régime général).

Le volume des estimations augmente de 43 %. Cette hausse tient aux assurés de la génération 1951, la première à recevoir des documents à 65 ans (première estimation à 55 ans — 2008 — puis une tous les cinq ans — 2011 et 2016). Toutefois, cette hausse du volume ne se traduit pas en documents expédiés : 582 396 documents, dont 63 920 pour le régime général (environ 11 %). En effet, soit des assurés avaient leurs retraites en cours de liquidation dans un régime, soit leurs droits étaient déjà liquidés tous régimes, soit aucune adresse n'était connue.

Par ailleurs, en 2016, les entretiens information retraite se sont élevés à 72 678 et les demandes de relevé de situation en ligne à 2 293 361, soit + 22 %.

### EN DIRECT DES RÉGIONS

#### Un rendez-vous pour trois régimes !

Les assurés concernés apprécieront la simplification pour préparer leur retraite : au lieu d'un rendez-vous avec chacun des deux ou trois régimes alignés dont ils relèvent (Carsat Centre-Ouest, RSI Poitou-Charentes et MSA des Charentes), ils bénéficient d'un rendez-vous coordonné sur les sites de La Rochelle et de Saintes avec les deux ou trois régimes concernés. La proposition est faite aux assurés lors des premiers contacts pour la liquidation de leur retraite. En quelque sorte, les prémices de la Lura...

## Les services en ligne sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)

En 2016, l'espace personnel de [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr) a enrichi son offre et rénové son service phare de demande de retraite en ligne. Assurés et retraités peuvent désormais réaliser l'ensemble de leurs démarches en ligne. Le nouveau service permet notamment à l'assuré de transmettre via Internet les pièces justificatives pour le dépôt de sa demande de retraite

## UN ESPACE PERSONNEL SÉCURISÉ AVEC FRANCECONNECT



Les assurés peuvent accéder à leur espace personnel en s'authentifiant via FranceConnect, un nouveau dispositif mis en place par l'État. Celui-ci assure un accès sécurisé renforcé à plusieurs administrations, à partir des identifiants et du mot de passe d'une administration dont l'assuré est déjà usager (La Poste, les impôts, Ameli). L'accès à certains services comme la nouvelle demande de retraite en ligne est désormais possible après authentification via FranceConnect.

## UNE OFFRE DIGITALE DE CONSEIL ENRICHIE ET REPOSITIONNÉE

Basé sur la carrière réelle de l'assuré, le nouveau service en ligne « Télécharger mon estimation indicative globale » permet aux cotisants de 55 ans et plus, dans le cadre du droit à l'information, de consulter et d'éditer leur estimation tous régimes, depuis leur espace personnel.

## Des assurés de plus en plus satisfaits

Comme chaque année, près de 8 000 assurés (retraités récents et assurés en cours de demande de retraite) ont été interrogés. Avec un taux de satisfaction de 92 %, l'Assurance retraite gagne trois points auprès des retraités et un point auprès des actifs. Le taux d'excellence est aussi en forte progression : près d'un retraité sur deux se dit très satisfait de l'Assurance retraite. La notoriété augmente de 64 % à 73 % chez les actifs et de 68 % à 72 % chez les retraités.

Deux explications principales à ces bons résultats : une baisse de la réitération sur tous les canaux, ainsi qu'une utilisation du site internet toujours plus importante.

Les différentes campagnes de communication, ainsi que la refonte du site de l'Assurance retraite ont fortement contribué à son essor. Enfin, si la satisfaction sur le mail progresse fortement (+ 11 points chez les retraités), l'agence demeure le canal privilégié pour les assurés.

## Une nouvelle version pour le site [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr)

Sur l'année 2016, la Cnav a développé le site interrégimes [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr) qui comprend aussi la première version du compte personnel retraite. Réalisé sous le pilotage du GIP Union Retraite, il a été inauguré par Marisol Touraine, ministre des Affaires sociales et de la Santé, à l'occasion de la visite d'une agence de l'Assurance retraite le 13 octobre 2016.

Le site délivre aux assurés des 35 régimes de retraite français des informations sur l'ensemble de la sphère retraite. Par ailleurs, un compte personnel sécurisé donne accès à un bouquet de téléservices contextualisé en fonction des régimes d'affiliation et du statut (actif ou retraité) de l'internaute.

Les services proposés sont ceux du droit à l'information (relevé de carrière, simulateurs du montant de la retraite, régimes d'affiliation, calendriers de paiement, conseiller virtuel...).

Le site propose une inscription simplifiée, sécurisée et innovante grâce à l'intégration de FranceConnect qui permet également une fédération d'identité. L'assistance technique (ouverture de droits, aide à la navigation, dépannage mot de passe...) est assurée par la Cnav.

En six mois, 520 000 comptes personnels ont ainsi été ouverts.





Pascal Émile

Karine Morançais

# ÉCHANGES

**« En 2016, nous avons été au rendez-vous des résultats attendus. »**

Où en est le pilotage de la gestion et comment se déploie la mutualisation de certaines fonctions entre les caisses de l'Assurance retraite ? **Pascal Émile**, directeur délégué de la Cnav, et **Karine Morançais**, agent comptable, répondent...

**Pascal Émile** > 2016 a vu la consécration de nos efforts sur le pilotage. La branche retraite a progressé dans la tenue des résultats et a été au rendez-vous de la garantie de versement, avec un taux de respect des délais pour la quasi-totalité des dossiers. Tout cela s'est traduit par une plus grande fluidité de la production et, en conséquence, un service au rendez-vous des assurés.

**Karine Morançais** > Les enjeux se situent sur les délais, bien sûr, mais aussi sur la qualité de la prestation servie et donc le paiement à bon droit. L'objectif a été de renforcer le fonctionnement collaboratif entre instructeurs et contrôleurs. Par ailleurs, en 2016, nous avons également homogénéisé les règles de gestion et les indicateurs de qualité. Cela se voit aujourd'hui dans les résultats qualité. Ces derniers se sont momentanément dégradés sous l'effet de cette procédure d'évaluation ambitieuse.

**PE** > Après les difficultés de 2015, l'objectif de progresser en termes de qualité a été parfaitement compris et partagé par l'ensemble des Carsat et des CGSS. Les analyses croisées entre le national et le local ont permis de poursuivre cet investissement en 2016.

**KM** > La mutualisation de l'évaluation, confiée aux Carsat Centre - Val de Loire et Alsace-Moselle, a été l'un des outils de cette mobilisation. Le déploiement de la nationalisation de la mesure de la qualité produite s'est achevé en juin 2016.

**PE** > Le plan de production a été complété de nouvelles ambitions en 2016. C'est aujourd'hui un instrument arrivé à maturité. Les caisses connaissent leurs cibles et leurs chantiers clés, ainsi que leurs prévisions de charges, dès le début de l'année.

**KM** > Le déploiement de la mutualisation est un autre chantier majeur, qui a fortement progressé en 2016. L'évaluation de la qualité n'est pas la seule activité à avoir été regroupée. La mutualisation concerne des activités à faible volume, mais à forte expertise. C'est le cas des annulations-rétablissements, confiées aux Carsat Pays de la Loire et Auvergne, et des rachats – les versements pour la retraite – en Normandie et en Île-de-France, pour lesquels la mutualisation est achevée et fonctionne bien.

**PE** > D'autres chantiers de mutualisation sont en cours : les pôles de compétence pour les assurés français à l'étranger, l'allocation veuvage, l'ouverture des droits de santé à l'étranger, ou encore les centres de services intégrés, comme la gestion des assurances à la Carsat Centre-Val de Loire.

**KM** > On retrouve l'exigence de qualité : la mutualisation permet en effet de développer l'expertise sur ces activités et de mieux les piloter. En outre, cette mutualisation se fait sans déplacements de personnel, mais par des changements d'activité. La répartition entre les caisses s'est faite dans un souci d'équilibre territorial.

**PE** > Nous allons poursuivre ce mouvement sur la prochaine COG. D'autres fonctions ressources pourraient sans doute être mutualisées. Par ailleurs, à côté de la mutualisation, nous réfléchissons également au renforcement des réseaux d'experts au sein de l'Assurance retraite pour capitaliser entre les organismes et le national.

# La retraite : du prélude au paiement

Avec 14 millions de versements chaque mois, l'Assurance retraite est garante du paiement des prestations à bon droit et à bonne date.

## LA PRÉPARATION DE LA RETRAITE

Sur demande de l'assuré, son relevé de carrière du régime général lui est communiqué. Il peut aussi être consulté en ligne sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr).

En 2016, 763 850 régularisations de carrière ont ainsi été réalisées. Selon les situations, les assurés peuvent ainsi compléter leur carrière. De même, ils peuvent effectuer des versements pour la retraite, afin de compléter des années ou de racheter des trimestres d'études supérieures. En 2016, 3 053 versements pour la retraite ont été notifiés par le régime général.

## Il n'y a pas d'âge pour la Sécu



La Cnav a participé au guide « La Sécu et moi », conçu par l'EN3S pour les jeunes dès l'âge de 16 ans, sous un angle pratique : pourquoi une carte vitale ? Je deviens étudiant : quelle sécu pour moi ? Et si je travaille au noir ? Et pour ma retraite, je fais quoi ?

Après cette première brochure, le ministère et l'EN3S ont décidé de créer une seconde brochure, axée sur la connaissance des missions de la Sécurité sociale et intitulée « La Sécu & moi ». Un flyer a également été réalisé et diffusé notamment lors des journées défense et citoyenneté.

Ces contenus ont été intégrés à un site [www.secu-jeunes.fr](http://www.secu-jeunes.fr), qui permet aux 16-25 ans d'accéder facilement à l'information.

## LES PRESTATIONS ATTRIBUÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016

La retraite est constituée d'avantages principaux de droit direct, contreparties des cotisations versées. D'autres peuvent s'y ajouter en fonction de la situation personnelle et familiale du retraité : majoration de durée d'assurance pour enfants ou pour tierce personne, ou encore allocations de solidarité aux personnes âgées et supplémentaire d'invalidité. Les retraites peuvent être personnelles ou de réversion. Pour les retraites personnelles, le délai moyen entre l'ouverture du droit et l'attribution de la prestation (hors conventions internationales) s'élève à 15 jours.

En 2016, les attributions se détaillent ainsi :

- ▶ **613 506<sup>(1)</sup>** retraites personnelles, soit 584 529 premiers droits<sup>(2)</sup> et 28 977 seconds droits<sup>(2)</sup>, dont :
  - **27,8 %** sont des retraites anticipées pour carrière longue,
  - **48,8 %** concernent des polypensionnés,
  - **40,4 %** sont portées au minimum contributif,
- ▶ **169 008<sup>(1)</sup>** retraites de réversion, soit 60 940 premiers droits<sup>(2)</sup> et 108 068 seconds droits<sup>(2)</sup>, dont 2 590 attribuées avant 55 ans,
- ▶ **4 166** allocations de veuvage,
- ▶ **38 818** allocations de solidarité aux personnes âgées et 768 allocations supplémentaires d'invalidité.

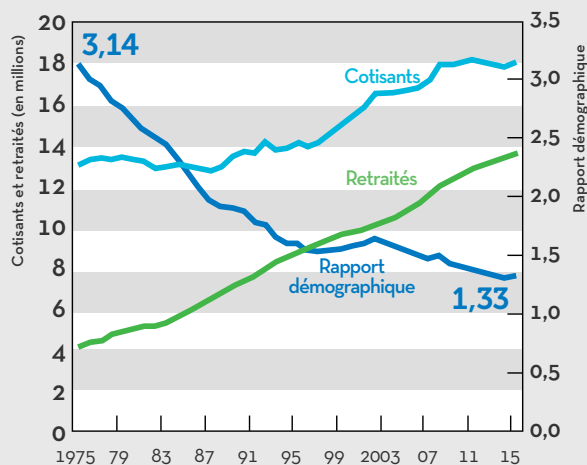
Au 31 décembre 2016, les prestations de l'Assurance retraite concernent 14 millions de retraites versées chaque mois, dont 94,3 % de retraites personnelles.

(1) Attribution d'une retraite de droit direct ou de droit dérivé en premier ou deuxième droit au cours de l'année, quel que soit le point de départ de la retraite.

(2) Un premier droit concerne un assuré entrant la première fois au régime général par le biais d'une attribution de droit direct ou de droit dérivé. On attribue un deuxième droit quand un assuré est déjà bénéficiaire d'une retraite du régime général (premier droit).

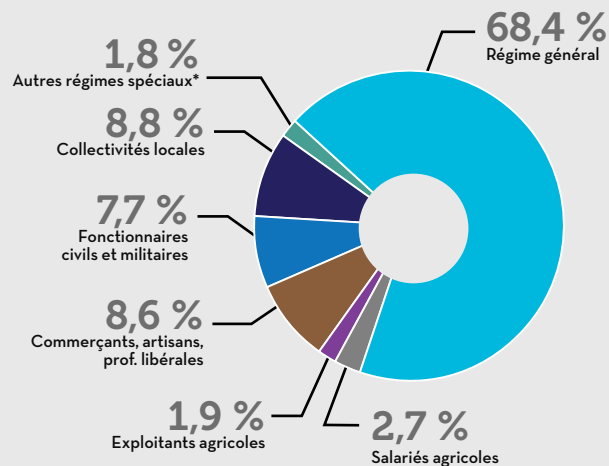
## Évolution du nombre de cotisants et de retraités du régime général

Rapport démographique (métropole, en millions)



Sources : Cnav-SNSP pour les retraités, Commission de compensation du 29 novembre 2016 pour les cotisants (chômeurs exclus).

## Les cotisants dans les principaux régimes

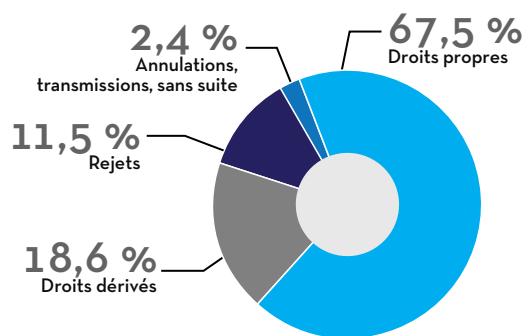


Total des cotisants (métropole) : **26,1 millions**

\* Régimes participant seulement à la compensation spécifique.

Source : Cotisants actifs occupés – Commission de compensation du 29 novembre 2016 (chômeurs exclus).

## Le traitement des premières demandes de retraite



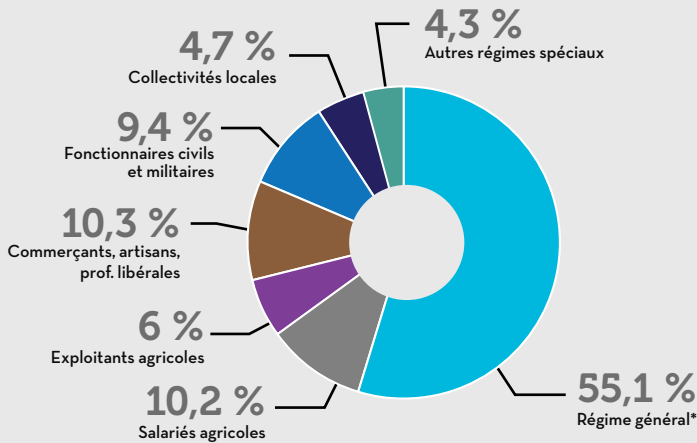
## Les paiements en France et à l'étranger

Les paiements effectués en France et à l'étranger correspondent à 167,4 millions d'opérations.

Ils sont émis à destination de tous les pays dans lesquels des retraités du régime général sont installés. Les paiements à l'étranger représentent 3,6 milliards d'euros dans plus de 150 pays.



## Les retraites de base servies dans les principaux régimes



Nombre total de retraites servies (droits directs et dérivés, métropole) : **24,7 millions**

Note : Une personne peut percevoir des retraites de différents régimes de base. Effectif retenu : ensemble des droits directs et droits dérivés.

\* Y compris les retraités du Crédit foncier et de la Compagnie générale des eaux ; non compris les retraités de la CAMR.

Source : Direction de la Sécurité sociale pour la Commission de compensation du 29 novembre 2016.

## Les retraités du régime général

La proportion des retraités de plus de 60 ans, bénéficiant d'un droit personnel au régime général, est de 78,1 %. Ils représentent 20,9 % de la population française, dont 49,9 % de femmes. Le ratio entre les retraités et les cotisants (rapport démographique) se dégrade depuis plusieurs années, en raison de l'arrivée à la retraite de la génération du baby-boom et de l'allongement de la durée de vie. Il est aujourd'hui de 1,33 cotisant pour un retraité.

## LE TRAITEMENT DES CONTESTATIONS

Les commissions de recours amiable — constituées au sein des conseils d'administration de la Cnav, des Carsat et des CGSS — statuent sur les contestations des assurés. En 2016, 11 273 recours en droit ont été soumis à ces commissions, qui ont confirmé à 76,4 % les décisions des services. Par ailleurs, 4 160 litiges ont été portés devant les tribunaux des affaires de sécurité sociale et 81,8 % des jugements rendus en 2016 ont validé la position des caisses. Enfin, 844 recours ont été introduits en cour d'appel et 85,2 % des arrêts rendus l'an dernier ont confirmé la position des caisses.

Le rapport 2016 du médiateur de l'Assurance retraite



## Le médiateur de l'Assurance retraite

Le volume de demandes adressées au médiateur reste stable avec 2 771 dossiers. Le nombre d'interventions après une décision de la commission de recours amiable (CRA) de la caisse régionale a continué de croître et représente 25 % des dossiers. Dans ce cadre, 654 courriers ont été adressés aux assurés pour leur expliquer le bien-fondé de la décision de la CRA et la bonne application de la réglementation.

Les dialogues d'experts et les recommandations adressées aux directeurs des caisses permettent de rechercher une solution à la situation de certains assurés, donnant lieu à un peu plus de 50 interventions du médiateur, en particulier sur des questions de date d'effet de la retraite, de pension de réversion et de départ anticipé au titre du handicap. Près de sept recommandations sur dix ont fait l'objet d'une nouvelle décision de la CRA.

Cette construction partagée a permis des réponses personnalisées sur 34 situations complexes. À partir de ces dernières, la médiation a aussi contribué à des propositions de simplification réglementaire. Certaines d'entre elles ont ensuite été unanimement soutenues par le conseil d'administration de la Cnav et portées auprès des pouvoirs publics et du Parlement, dans le cadre de la préparation du PLFSS 2017.

Enfin, le colloque « Écoute des assurés et médiation » a réuni près de 150 représentants de la Cnav et des caisses régionales de l'Assurance retraite. Les échanges ont porté sur les enseignements à tirer depuis la création de la médiation en 2012, sur le développement des actions auprès des pouvoirs publics et sur la coopération avec les partenaires et les juridictions.



# PRÉVENIR

## ACTION SOCIALE : PRIORITÉ AU BIEN-VIEILLIR

*Pour accompagner les retraités à chaque âge, l'Assurance retraite propose des services de prévention centrés sur la préservation de l'autonomie.*

Ces services proposent des réponses globales, couvrant les différents aspects du bien-vieillir :

- ▶ la prévention relative aux comportements et aux modes de vie (alimentation, sommeil, mobilité et prévention des chutes, aide à la vie quotidienne...),
- ▶ la prévention destinée à lutter contre l'isolement, la solitude et la précarité,
- ▶ la prévention touchant à l'environnement de la personne, en particulier le logement.

Les Carsat et les CGSS organisent ces offres de prévention autour de trois niveaux d'intervention complémentaires :

- ▶ les informations et les conseils pour bien vivre sa retraite,
- ▶ des programmes partenariaux d'actions collectives de prévention pour bien vieillir (prévention des chutes, nutrition, mémoire...), favorisant la participation sociale et permettant d'adopter des comportements favorables,
- ▶ les actions individuelles d'accompagnement des retraités les plus fragiles, tout au long de leur retraite — notamment lorsque survient un risque de perte d'autonomie (veuvage, retour au domicile après hospitalisation) —, grâce à une évaluation globale des besoins et à la mise en place d'un plan d'action personnalisé.

Sur l'ensemble de ces services, l'Assurance retraite travaille avec les autres régimes (MSA, RSI, Agirc-Arrco) et de nombreux partenaires (Santé publique France, Anah, ANCV...), afin d'organiser des réponses globales et coordonnées autour des besoins des personnes.

## Les caisses de retraite au cœur de la loi Vieillesse

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement — dans laquelle les caisses de retraite ont été largement impliquées — fait de la prévention de la perte d'autonomie la première priorité des pouvoirs publics. En 2016, l'Assurance retraite a travaillé sur deux chantiers principaux :

- La mise en place des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie. L'enjeu est d'établir un programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives de prévention : amélioration des accès aux équipements et aux aides techniques, développement des actions collectives de prévention, financement des résidences autonomie, soutien aux aidants...
- La signature d'une convention entre l'État et l'interrégime : la reconnaissance des caisses de retraite comme acteurs majeurs de la politique de prévention de la perte d'autonomie s'est traduite par une convention entre l'État et l'interrégime (Cnav, MSA, RSI, CNRACL). Celle-ci définit une politique de prévention de la perte d'autonomie et promeut le bien-être grâce à une offre commune et harmonisée.

### Les chiffres clés 2016

**217 220** bénéficiaires d'une évaluation

**322 330** bénéficiaires d'une aide individuelle au maintien à domicile, dont :

**212 260** bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé

**14 630** bénéficiaires d'une aide à l'habitat

**26 655** bénéficiaires d'un kit prévention

**58 065** bénéficiaires d'une aide au retour à domicile après hospitalisation

**4 550** bénéficiaires d'une aide aux situations de rupture

Création ou rénovation de lieux de vie collectifs :

► **133** projets financés par des prêts sans intérêt (76,8 millions d'euros)

► **302** projets aidés par des subventions (22,5 millions d'euros)

**264 680** bénéficiaires d'actions collectives



Le comité de pilotage de coordination interrégimes des politiques d'action sociale du 2 novembre 2016.  
De gauche à droite : Renaud Villard, directeur de la Cnav, Pascale Boistard, alors secrétaire d'État en charge des personnes âgées et de l'autonomie, Gérard Rivière, président du conseil d'administration de la Cnav.

## L'innovation et les politiques de prévention

### UN OUTIL D'ACCOMPAGNEMENT DES RETRAITÉS

L'Assurance retraite encourage les innovations accompagnant les retraités dans leur avancée en âge et prévenant la perte d'autonomie. Son action sociale s'adresse aux retraités fragilisés (GIR 5 et 6). La Cnav a ainsi développé une expertise dans l'adaptation du logement et la prévention individuelle et collective. Afin de développer des aides techniques dans une optique de prévention (Silver économie), elle a mobilisé une enveloppe de 10 millions d'euros, afin de lancer un dispositif de soutien aux innovations techniques améliorant le quotidien des retraités. La Cnav a financé 63 projets en 2015 et 2016, dont un bus numérique en

Aquitaine, un coffre-fort numérique en Île-de-France, un réseau social en Bretagne, un dispositif de réduction du risque de chute par la stimulation auditive en Languedoc-Roussillon...

Ces 63 projets sont évalués en 2017, afin de mettre à jour des bonnes pratiques dans le soutien aux porteurs de projets. Un pôle de compétitivité virtuelle sera également créé pour améliorer l'accompagnement de ces projets innovants.

## BIEN VIEILLIR : UNE PRIORITÉ DE L'INTERRÉGIME

Après la convention en 2014 et sous l'identité commune « Pour bien vieillir - Ensemble, les caisses de retraite s'engagent », la MSA, le RSI, l'Assurance retraite et Santé Publique France (anciennement Inpes) ont structuré l'ensemble de leurs actions en faveur du bien-vieillir autour d'une approche institutionnelle commune, avec la définition d'une offre socle en prévention et par la diffusion de différents supports d'information :

- **Création de brochures** « Vieillir, et alors ? » (pour les jeunes retraités de 55-75 ans) et « Bien vivre son âge » (destinés aux retraités de plus de 75 ans).

Le site internet  
[www.pourbienvieillir.fr](http://www.pourbienvieillir.fr)



- **Développement d'une culture de la prévention en ligne**, avec la web série « Agence des réponses bien-vieillir », le site internet grand public [www.pourbienvieillir.fr](http://www.pourbienvieillir.fr) et un espace professionnel proposant des contenus aux partenaires et aux professionnels. Afin d'entretenir un lien privilégié avec les retraités, le site interrégimes [www.pourbienvieillir.fr](http://www.pourbienvieillir.fr) s'est enrichi d'une page Facebook, [www.facebook.com/pourbienvieillir](https://www.facebook.com/pourbienvieillir). Ce nouvel espace réunit déjà près de 900 retraités.

Au programme : deux « posts » par semaine pour mettre en avant certains thèmes et inviter les seniors à réagir. Cette page assure aussi la promotion des ateliers de prévention et des événements en région.

- **Organisation de programmes partenariaux d'actions collectives** pour bien vieillir avec la participation des



Antonin Blanckaert

## ÉCHANGES

*« Le rapprochement de la retraite et de l'action sociale améliore la qualité du service rendu. »*

Qu'apporte le rapprochement des métiers retraite et action sociale, et quelles en sont les conditions ? Explications avec **David Clair**, directeur national de la retraite (aujourd'hui directeur général de la caisse régionale d'Assurance maladie d'Île-de-France), et **Antonin Blanckaert**, directeur national de l'action sociale (aujourd'hui directeur national de la retraite de la Cnav).

retraités à des ateliers collectifs de prévention, ainsi qu'à des actions collectives de maintien du lien social. Définis par des référentiels, ces ateliers thématiques sont conçus sous forme de cycle de plusieurs séances.

## LES OBSERVATOIRES DES RISQUES DE FRAGILITÉ

Les observatoires régionaux des situations de fragilité mutualisent les données interrégimes (maladie, retraite et famille) des organismes de sécurité sociale. Ils permettent



David Clair

**David Clair** > La démarche remonte à quatre ou cinq ans. L'idée de départ est simple : utiliser les contacts avec les assurés au moment de la retraite et élargir notre offre de service pour sensibiliser aux démarches portées par l'action sociale. Concrètement, il s'agit de profiter du rendez-vous retraite pour diffuser un discours sur le bien vieillir et repérer d'éventuelles fragilités.

**Antonin Blanckaert** > L'objectif était effectivement de réinterroger l'approche de l'action sociale et de l'arrimer davantage au cœur de métier de l'Assurance retraite, alors en pleine mutation. Pour cela, il fallait jouer sur la complémentarité des métiers de la retraite et de l'action sociale, tout en respectant leurs spécificités et leurs cultures très différentes.

**DC** > Les occasions de contact sont nombreuses, puisque 600 à 700 000 personnes partent chaque année à la retraite dans le régime général. Par ailleurs, il ne faut pas oublier les 160 000 bénéficiaires annuels d'une pension de réversion qui, avec un âge moyen de 72 ans au moment de la liquidation, sont assez proches du champ d'intervention de l'action sociale.

**AB** > Pour mettre en place cette synergie, nous avons mené des démarches communes d'écoute client. Elles ont montré la nécessité d'une approche pragmatique : il ne faut pas intervenir tant que la retraite n'est pas stabilisée et il faut être très attentif à ne pas envoyer de messages contre-productifs à de jeunes retraités en

pleine possession de leurs moyens. Ceci nous amène, par exemple, à sensibiliser ces derniers par le biais d'un discours sur leurs parents. Aujourd'hui, les assurés sont souvent surpris par la diversité de l'offre qui leur est présentée.

**DC** > De façon naturelle, il y a aussi l'idée d'un rapprochement avec la branche maladie, pour lequel les Carsat sont un lieu de rencontre idéal.

**AB** > Il fallait aussi surmonter l'écueil consistant à considérer que le vieillissement est avant tout un problème de santé et d'hôpital. Or, il y a aussi la question du lien social et la dimension comportementale. On vit en moyenne plus de 20 ans à la retraite. L'ambition, c'est de sensibiliser sur le projet de vie à la retraite et de faire en sorte que les jeunes retraités identifient la multitude de solutions que peuvent proposer les caisses pour favoriser un vieillissement autonome.

**DC** > Les agents ont vu l'intérêt de ce rapprochement et de ce partage des connaissances entre la retraite et l'action sociale, notamment dans sa dimension du bien-vieillir. Ils ont perçu en particulier que cette évolution renforce le cœur de métier de la branche retraite : la capacité à bien gérer les dossiers et à répondre aux demandes des assurés. Cet élargissement de l'offre de service retraite a dû prendre en compte les contraintes de production, mais la démarche est désormais bien engagée.

**AB** > La meilleure adaptation des réponses aux besoins et aux situations des retraités est une autre tendance forte de l'action sociale. Nous développons, par exemple, la notion de parcours client. On a ainsi des parcours spécifiques pour les personnes fragilisées.

**DC** > Dans cet ordre d'idée, nous avons développé la notion de rendez-vous « utile », plus particulièrement destiné aux publics fragilisés : allocataires de l'AAH ou du RSA, assurés ayant connu des carrières heurtées. Pour l'avenir, il ne faut pas sous-estimer les progrès désormais envisageables avec la montée en puissance du Big Data. Les perspectives d'exploitation renforcée des données relatives à nos assurés faciliteront le déploiement d'offres de service plus attentionnées et plus individualisées.

**AB** > Je partage cette vision de l'avenir, mais j'ajouterai aussi les perspectives d'évolution sur l'accès aux droits et sur la capacité des services d'action sociale à procéder, eux aussi, à des signalements vers le métier retraite. Je citerai également le passage de la logique du guichet à des démarches plus proactives.

d'identifier des personnes cumulant plusieurs facteurs de risque de fragilité et de leur proposer des offres de service personnalisées. Ces observatoires assurent également un repérage territorial de la fragilité et identifient ainsi les territoires prioritaires d'intervention pour la prévention des risques du vieillissement.

Un site internet national est désormais accessible à l'adresse [www.observatoires-fragilites-national.fr](http://www.observatoires-fragilites-national.fr). Interactif, il exploite les différentes données et produit des analyses territoriales multiples en ligne, mobilisées notamment dans le cadre des conférences des financeurs.

## UNE CONVENTION AVEC L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Aujourd'hui, 30,4 % des locataires des 4,7 millions de logements sociaux sont âgés de plus de 60 ans. Leur part devrait encore progresser dans les années à venir du fait du vieillissement de la population. Les bailleurs sociaux doivent donc adapter leur parc et engager des partenariats avec les acteurs de l'accompagnement du vieillissement, afin de répondre aux besoins de cette population. En 2016, La Cnav et l'Union sociale pour l'habitat ont donc signé une

convention renforçant la mobilisation, par le mouvement HLM, des aides proposées par l'Assurance retraite. Environ 2 000 logements du parc social ont ainsi bénéficié de financements au titre de l'adaptation du logement.

### DES RETOURS D'ENQUÊTES TRÈS POSITIFS

Tous les ans, une enquête mesure la satisfaction des bénéficiaires d'une aide individuelle. Cette année, le taux de satisfaction global est de 90 %. Une seconde enquête a permis de recueillir et d'analyser les ressentis des acteurs des actions collectives et du maintien du lien social, mais aussi les attentes des bénéficiaires de ces actions. Elle montre que les retraités sont désormais familiarisés avec l'idée de prévention et les bienfaits de ces offres.

Pour les professionnels, les défis restant à relever ont trait au ciblage des populations à solliciter dans le cadre de la dynamique de prévention (les jeunes retraités, les hommes...) et à l'innovation dans les actions proposées, sur le fond comme sur la forme. Les facteurs clés de réussite, identifiés par les opérateurs, concernent la qualité de la communication autour des actions de prévention et l'instauration d'un véritable parcours de prévention.

### UN FOCUS SUR LES RETRAITÉS

La Cnav a signé une convention avec le Crédoc, afin de mieux appréhender les représentations sociales de la vieillesse et de la retraite, dans la population générale et parmi les personnes de 60 à 75 ans. Ces travaux alimentent la réflexion de la Cnav sur les déterminants de l'adhésion à son offre de service et sur le ciblage de cette dernière.

À partir des résultats de l'enquête, le Crédoc a élaboré un score de fragilité et dressé une typologie de la population des 60-75 ans en trois classes.

Représentant 20 % de l'ensemble des personnes âgées, la classe des « personnes âgées fragiles » est majoritairement constituée d'individus à faibles revenus, sans épargne, s'imposant régulièrement des restrictions concernant leurs dépenses de soins médicaux (49 %). Les personnes âgées les plus fragiles sont majoritairement des femmes, peu diplômées et ayant exercé des activités professionnelles peu qualifiées. Ces personnes sont réceptives aux messages de prévention, mais sont particulièrement démunies pour y accéder.

### Deux outils pour mieux informer les publics fragiles

La Cnav a conçu, en partenariat avec d'autres acteurs, plusieurs outils à destination des publics fragiles :

- Un kit d'animation « Ma retraite, ma santé » pour les personnes âgées résidant en foyer de travailleurs migrants ou en résidence sociale. Il est conçu en trois volets (accès aux droits retraite, aux droits santé, bien-vieillir) pour l'animation de réunions d'information et d'ateliers collectifs. Il comprend six supports d'animation privilégiant l'aspect visuel et une expression claire pour en faciliter la compréhension par un public qui maîtrise souvent mal la langue française et les démarches administratives.
- Un kit d'information « Bonne journée, bonne santé » sur le bien-vieillir pour les personnes âgées en situation de précarité, qui aide les relais en contact avec ces personnes à faire passer des messages de prévention.

### Une nouvelle brochure sur l'offre « habitat »

Un nouveau support présente l'offre « habitat » de l'Assurance retraite. Destiné aux partenaires institutionnels et aux professionnels de l'habitat, il répond à l'un des objectifs fixés dans la COG : sensibiliser les retraités, adapter les logements individuels et développer les lieux de vie collectifs.



### Une étude sur les résidences autonomie

En 2015, la Cnav a mandaté la SCET – filiale de la Caisse des Dépôts – pour relancer l'étude sur les résidences autonomie, afin d'avoir une vision exhaustive de ce parc immobilier et de disposer d'outils d'aide à la décision efficaces. Ce travail a permis de mettre à jour le fichier FINISS, d'analyser les caractéristiques des logements-foyers, leurs équipements et leur implantation géographique, mais aussi de connaître les travaux réalisés et ceux à venir dans les cinq ans. Il a mis à jour les critères de repérage des structures les plus fragiles, et identifié les structures les mieux à même d'assurer la mission de prévention de la perte d'autonomie.



# GÉRER

## UNE ENTREPRISE ÉCONOMIQUEMENT EFFICIENTE

*En 2016, l'Assurance retraite a encore amélioré sa performance, en diminuant ses charges de 16 %, contribuant ainsi à l'effort national de réduction des déficits.*

### La recherche de l'efficacité

#### L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE GESTION

Dans un contexte de réduction des déficits publics, la branche retraite respecte ses engagements COG en maîtrisant l'évolution de sa masse salariale et en respectant ses objectifs de réduction des effectifs. Elle a par ailleurs considérablement amélioré sa performance de gestion sur la COG actuelle : par rapport à l'année 2013, les charges administratives ont été réduites de 16 %.

#### LA MUTUALISATION DE SINERGI



La Cnav a engagé en 2015, une mutualisation de son système d'information budgétaire et comptable Sinergi avec la Caisse nationale des barreaux français (CNBF) et le Régime social des indépendants (RSI). Le principe est d'offrir aux partenaires un système reprenant les schémas métiers et l'ensemble des règles comptables et budgétaires propres aux organismes de protection sociale, en le paramétrant pour le rendre accessible à ces organismes, tout en leur garantissant la confidentialité des données.

Avec la CNBF, la mise en œuvre d'un premier lot lui a permis de clôturer ses comptes 2016 sur Sinergi. Les prochains lots concernent la gestion des achats et la production de restitutions personnalisées.

Avec le RSI, la mutualisation a débuté en 2016. Elle prévoit trois vagues de déploiement étalées en 2017 et 2018. Conformément aux objectifs, les travaux engagés avec les équipes du RSI ont déjà permis de cadrer le projet, de signer la convention de partenariat et d'achever les travaux de conception de la personnalisation du SI au 31 décembre 2016.

## DIX ANS DE CERTIFICATION

Depuis dix ans, une loi organique relative aux lois de financement de la Sécurité sociale confie à la Cour des comptes la mission de certifier les comptes annuels des organismes nationaux et les comptes de branche du régime général de la Sécurité sociale. Elle a donné aux agents comptables nationaux le rôle de valider les comptes des organismes du réseau.

Il ne s'agit pas simplement de veiller à la conformité des comptes, mais de s'assurer que les fonds publics confiés à la Sécurité sociale sont bien utilisés conformément à la réglementation. Longtemps, le principal enjeu portait sur les délais de paiement. Les insuffisances sur le paiement à bon droit devaient être compensées par un contrôle de rattrapage des agents comptables. Aujourd'hui, il est pleinement admis que la qualité n'est pas seulement l'affaire de l'agent comptable.

Tous les dispositifs de maîtrise et de pilotage de l'activité intègrent désormais la place centrale de la qualité de la liquidation et chaque branche fait de la qualité un enjeu de même niveau que les délais. La certification des comptes a été un des leviers de cette évolution majeure. Avoir ses comptes certifiés permet non seulement au conseil d'administration et au Parlement d'avoir confiance dans la fiabilité des comptes produits et de se projeter dans l'avenir, mais aussi de s'assurer que la mission de service public confiée aux organismes de sécurité sociale est pleinement remplie. La certification devient alors un indicateur de résultat essentiel, au même titre que le baromètre de satisfaction des assurés.

L'approche nouvelle de trajectoire de levée des réserves permet de porter avec la Cour des comptes une forte ambition de service public.

## LES COMPTES 2016 CERTIFIÉS

Le 7 juin, la Cour des comptes a certifié, pour la septième année consécutive, les comptes de la Cnav (avec deux réserves) et de la branche retraite (avec trois réserves, le meilleur résultat depuis 2006), constatant que « les comptes combinés de la branche vieillesse pour l'exercice 2016 sont réguliers, sincères et donnent une image fidèle de la situation financière et du patrimoine de la branche retraite ». La Cour des comptes souligne des progrès sensibles, au sein de la branche retraite, dans la mise en œuvre de ses recommandations, en particulier sur la chaîne des paiements et la comptabilité des prestations, ainsi que sur la mesure du risque financier. La branche retraite entend poursuivre cette trajectoire de progrès constatée dans l'ensemble du réseau.

### Prélèvement à la source

Le prélèvement de l'impôt à la source, envisagé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, concerne les salaires et les retraites versées par le régime général. Il consiste à prélever le montant de l'impôt lors du versement des revenus, sur la base d'un taux transmis par l'administration fiscale. En matière de retraites, un dispositif d'échanges entre l'administration fiscale et les collecteurs, s'inspirant de la déclaration sociale nominative (DSN), est en cours de conception. Organisme collecteur, la Cnav est pleinement intégrée à ces travaux pilotés par la direction de la Sécurité sociale et la direction générale des finances publiques. Depuis avril 2016, la Cnav mène des actions pour être au rendez-vous de cette réforme, qui présente des impacts conséquents sur les systèmes d'information.

## La prévention et la lutte contre la fraude

En matière de prévention et de lutte contre les fraudes internes et externes, la branche vieillesse présente de nombreuses garanties : une gouvernance assurée par le directeur et l'agent comptable, une cellule nationale fraudes, créée en 2014, un pilotage du réseau centralisé, un réseau de référents fraude et d'agents agréés et assermentés, des actions d'animation du réseau et des partenariats avec la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) et les autres acteurs de la prévention et de la lutte contre les fraudes.



## LA FRAUDE EXTERNE

Les objectifs de la COG ont été atteints avant la fin de l'exercice pour 2016.

Un plan triennal 2016-2018 national de prévention et de lutte contre la fraude interne de la branche retraite a été diffusé en 2015. Il comprend la poursuite des actions nationales et régionales déjà engagées et des actions de prévention et de contrôle. Il décline trois types d'intervention :



Affiche de la campagne d'information sur la prévention et la lutte contre la fraude

- ▶ les actions préventive : dispositifs de contrôle interne, de formation et de procédures spécifiques concernant le personnel,
- ▶ les actions dissuasives : communication sur les dispositifs de contrôle et de prévention, et sur les sanctions encourues,
- ▶ les actions de détection ciblées, faisant suite à une analyse des risques provenant de différentes sources.

### LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN 2016

Nombre d'enquêtes	8 051
Nombre de fraudes et fautes constatées	2 484
Montant du préjudice évité	92,6 M€
Montant du préjudice constaté	20 M€

## LA FRAUDE INTERNE

La lutte contre la fraude interne a été formalisée et continue de se développer. La prévention des risques de fraude interne repose principalement sur la mise en place de circuits spécifiques de traitement des dossiers des agents et sur la mise en œuvre de revues d'habilitation.

Depuis 2016, un plan national de lutte contre les fraudes internes est déployé, et un réseau de prévention et de lutte contre la fraude interne a été constitué avec la désignation d'un correspondant fraude interne dans chaque organisme. Ce plan prévoit des requêtes spécifiques (collusion, conflits d'intérêt, reports de carrière), accompagnées d'un programme de travail.

Ce premier plan fera l'objet d'une revue régulière, avec les retours d'expérience des organismes.

La feuille de route fixée pour 2016 par la cellule fraude et diffusée au premier semestre comprend quatre axes :

- ▶ définition d'une base documentaire et d'échange,
- ▶ rédaction d'une instruction réseau Cnav (IRC) sur la question,
- ▶ rédaction d'une IRC sur le risque de collusion entre un instructeur et un contrôleur,
- ▶ rédaction d'une IRC sur le risque de fraude lié à l'exploitation des données du répertoire national des entreprises (RNE) et du référentiel national des individus (RNI).

## La responsabilité sociétale : une démarche éthique à plusieurs dimensions

### DIMENSION ENVIRONNEMENTALE : CONTRIBUER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

#### LES SUITES DU BILAN CARBONE

Après le bilan carbone® réalisé en 2015, l'Assurance retraite a engagé l'élaboration — copilotée par la Cnav et la Carsat Rhône-Alpes — de plans d'action susceptibles de réduire les émissions de gaz à effet de serre, autour d'axes stratégiques majeurs, relatifs aux déplacements, aux immobilisations et aux bâtiments :

- ▶ réduction des déplacements,
- ▶ développement de l'usage des modes de transport doux, du covoiturage et des transports en commun,
- ▶ amélioration de l'empreinte de la flotte de véhicules,
- ▶ déploiement d'une politique d'achats et de biens responsables,
- ▶ sobriété dans la consommation des ressources,
- ▶ pilotage de la stratégie immobilière au service de la performance environnementale.

Les fiches actions élaborées à partir de ces axes contribueront à la construction du volet RSO (responsabilité sociétale des organisations) de la prochaine COG.

## EN DIRECT DES RÉGIONS

### La Carsat Bretagne lave plus propre !

Parler développement durable, c'est bien, mais y contribuer, c'est mieux. C'est ce qui a inspiré la Carsat Bretagne dans l'engagement d'une opération de nettoyage des plages, en partenariat avec l'association « Eaux et rivières de Bretagne ».

En septembre 2016, après le départ des vacanciers, 80 salariés de la caisse, venus parfois avec leur famille, ont ainsi nettoyé de fond en comble trois plages dans les Côtes-d'Armor, le Finistère et le Morbihan. Cette démarche de responsabilité sociétale d'entreprise s'est doublée d'une action de convivialité et de renforcement de l'esprit d'équipe, avec covoiturage, pique-nique partagé et jeu sur la biodégradabilité.



### Référence ISO 26000

La COG 2014-2017 de l'Assurance retraite prévoit la définition et le déploiement d'un référentiel relatif au développement durable et à la responsabilité sociétale, « en référence à la norme ISO 26000 ». La démarche est expérimentée en Midi-Pyrénées et en Bretagne.

## PROJETS IMMOBILIERS

Les projets de rénovation des bâtiments de la Cnav en Île-de-France et de la Carsat Rhône-Alpes sont en phase d'études définitives, les travaux se déroulant essentiellement sur la prochaine COG. Celle-ci verra aussi le début d'autres projets de rénovation, dont certains sont déjà en cours d'études préliminaires.

Le déploiement de la politique de proximité par les Carsat adapte le maillage du territoire. Outre la pérennisation de sites départementaux qui font l'objet d'opérations d'acquisition, les Carsat recourent de plus en plus souvent à la mutualisation des accueils avec les autres régimes de la Sécurité sociale et s'implantent dans de nouvelles structures, comme les maisons de services au public (MSAP), pour faciliter l'accès des assurés.

### L'innovation participative

En 2016, la branche retraite a poursuivi son engagement dans une démarche d'innovation inscrite dans la COG, en renforçant le rôle du comité de pilotage de l'innovation. Le réseau des animateurs de l'innovation participative s'est formé aux techniques de créativité, lors d'un séminaire dédié. « Jump », un outil de maturation et de sélection des idées reposant sur le principe d'anonymat, a été expérimenté sur trois

Carsat, puis généralisé. À l'occasion du premier défi national, 400 idées ont été proposées sur les thèmes du développement durable, de l'amélioration du travail au quotidien et des services à nos clients. Un comité miroir, composé de volontaires tirés au sort, a présélectionné des idées, dont six ont été retenues par le comité de pilotage pour une mise en œuvre en 2017.



Affiche de communication interne sur l'innovation participative

## DIMENSION SOCIALE ET HUMAINE : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

La fonction RH poursuit le déploiement de son offre d'accompagnement de la transformation de la branche retraite, définie dans les trois axes de son schéma directeur des ressources humaines (SDRH) 2015-2018. Le premier concerne les apports de la fonction RH aux directions métiers : comment collaborer pour mieux contribuer à la réussite des projets ? Comment intégrer la dimension RH dans les projets ? Un second axe est centré sur l'accompagnement de l'évolution professionnelle des salariés, avec une attention particulière au rôle des managers. Le troisième axe traite de l'organisation de la fonction RH, afin de déployer les outils répondant à ces objectifs de performance.

### ACCOMPAGNEMENT GLOBAL ET COLLECTIF DU CHANGEMENT

Dans le cadre de la démarche globale d'accompagnement du changement, de nouveaux projets nationaux ont bénéficié d'un accompagnement, en particulier sur l'identification des impacts RH : plateforme de service, téléphone, mutualisation du traitement des dossiers étrangers, préparation au déploiement de la nouvelle version du SIRH de la branche retraite. Cette démarche est de plus en plus partagée : plus d'une dizaine de caisses ont adopté la méthode et les outils sur une quarantaine de projets locaux.

Par ailleurs, un soin tout particulier a été apporté au dialogue social, notamment en accompagnement des projets innovants, avec la construction d'outils de communication pour appuyer l'animation de leurs instances paritaires.

### ACCOMPAGNER LA MOBILITÉ

La Cnav a engagé des travaux d'élargissement des outils de GPEC — cartographie des aires de mobilité des métiers du processus retraite (fiches emplois, schémas des passerelles...) — aux métiers de l'informatique. Ces outils devraient être livrés en 2017.

### ACCOMPAGNER LA FONCTION MANAGÉRIALE

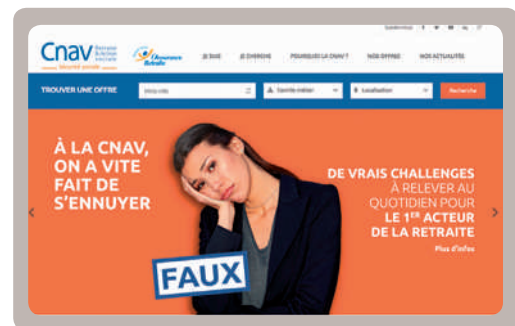
La Cnav a piloté la réalisation d'un document de référence, le « Guide des repères managériaux de la branche

## EN DIRECT DES RÉGIONS

### Le recrutement, une affaire de réseau... social

La lecture des offres d'emploi dans les journaux n'est plus vraiment la tasse de thé des jeunes générations. Aussi en Île-de-France, la Cnav a-t-elle rejoint, en février 2016, le réseau social LinkedIn. La page dédiée à la Cnav sur LinkedIn compte à ce jour plus de 3 300 abonnés. Cette présence permet aussi d'alimenter le trafic sur le site de recrutement [www.recrutement.cnav.fr](http://www.recrutement.cnav.fr).

La présence sur ce réseau social n'est toutefois qu'un aspect de la stratégie de recrutement digitale. Celle-ci englobe en effet le déploiement d'une marque d'entreprise et l'e-réputation. En effet, 95 % des demandeurs d'emploi font des recherches sur internet sur les entreprises avant de les rejoindre...



Le site [www.recrutement.cnav.fr](http://www.recrutement.cnav.fr)

retraite ». Réalisé en collaboration étroite avec les caisses, il formalise les attentes des organismes en matière de pratiques managériales. Il permet aussi aux managers de se situer et de s'auto-évaluer au regard de ces attentes, et d'ancrer les bases homogènes des pratiques managériales dans le réseau. Cet outil est conçu comme un levier d'aide à la réflexion, de dialogue au sein de la sphère managériale et de développement des actions d'accompagnement.

### GÉRER LES INCIVILITÉS POUR MIEUX LES PRÉVENIR

En complément du service d'écoute psychologique, déployé en 2015, la Cnav a développé un dispositif de gestion des incivilités. Celui-ci recense et enregistre les incivilités, suit

et pilote leur prise en charge, et permet de mutualiser des actions correctrices.

Des travaux parallèles ont été engagés pour élaborer un dispositif de prise en charge interne et interdisciplinaire des situations de mal-être au travail. La mise en œuvre est prévue en 2017.

## PILOTER LA POLITIQUE DE FORMATION

La Cnav a initié l'instance stratégique chargée de piloter la politique de formation de la branche retraite. Les premiers travaux ont été engagés sur la refonte de la formation initiale des techniciens retraite.

### **Pénibilité : naissance d'un nouveau métier**

La création du compte pénibilité a induit la création d'une infrastructure de production et de métiers dédiés.

La Cnav s'est attachée à accompagner l'émergence de cette nouvelle activité, au travers d'une coopération étroite avec les Carsat et les interlocuteurs externes (DSS, Direction générale du travail, Direction des risques professionnels (DRP), MSA...) :

- ▶ création des nouveaux métiers de conseillers enquêteurs, mais également de téléconseillers, de superviseurs et de gestionnaires de comptes, avec l'élaboration de référentiels d'emplois adaptés et de guides d'aide au recrutement,
- ▶ déploiement d'un parcours de formation (kit et ingénierie de formation, financement...), point particulièrement important dans la mesure où l'accès au métier de conseiller enquêteur est sanctionné par un agrément,
- ▶ conduite du changement, avec une analyse d'impact pour identifier les conséquences des changements induits par le projet, repérer les besoins d'accompagnement et déterminer les leviers d'action, complétée par le portage des emplois et de l'organisation de l'activité auprès des différentes instances de pilotage.

Au total, 42 stagiaires (dont 9 agents de contrôle MSA) ont validé leur parcours de formation en 2016. Ces conseillers enquêteurs seront formés aux six facteurs de pénibilité applicables depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016.



Virginie Charles-Bray

# ÉCHANGES

**« Nous avons fait le choix d'une démarche pragmatique. »**

**Management des ressources, support apporté au réseau... : Virginie Charles-Bray, directrice de l'animation du réseau RH, et Mikaël Savio, directeur de la coordination nationale, reviennent sur une dimension décisive dans l'évolution de l'Assurance retraite et de ses métiers.**

*Virginie Charles-Bray > Dans le contexte d'évolution de l'Assurance retraite, l'accompagnement au changement devient une dimension stratégique. Cette démarche trouve son fondement dans l'ambition de la branche retraite d'être un employeur socialement responsable. Sur tous les projets ainsi accompagnés, elle fonctionne sur la base d'un binôme entre la direction métier concernée et la direction RH. Nous avons fait le choix d'une démarche pragmatique, en commençant par expérimenter. De même, on s'adapte au contexte : tous les projets ne déploient pas forcément la totalité de la démarche.*



Mikaël Savio

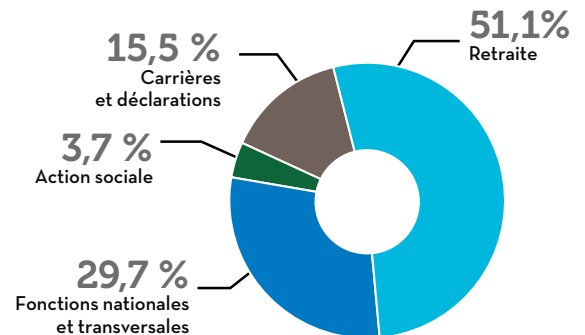
**Mikaël Savio** > L'accompagnement au changement a un impact positif sur la réussite des projets. Il permet une meilleure anticipation des prérequis et des conditions de déploiement, tout en favorisant le dialogue social. Pour la direction de la coordination nationale, qui intervient sur le pilotage global de la branche retraite, c'est une démarche qui contribue fortement à l'atteinte des objectifs que nous nous fixons.

**VCB** > Le soutien aux managers répond à une logique voisine. Nous avons construit un ensemble de repères managériaux, qui permettent de transmettre à l'encadrement les priorités de la branche retraite, puis la façon de les aider à aller vers les compétences nécessaires. Nous menons également ensemble des travaux sur la GPEC, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Nous aidons, par exemple, les Carsat à réaliser un autodiagnostic sur ce point, mais aussi à mieux se situer les uns par rapport aux autres.

**MS** > La mutualisation de certaines fonctions et la spécialisation reconnue à certaines Carsat, à travers les missions réseau déléguées, ont nécessairement un impact sur la gestion des ressources humaines. Cela se traduit notamment par un besoin d'expertise et des recrutements en conséquence, mais aussi par une adaptation du plan de formation. Sur ce point également, nous avons privilégié une démarche pragmatique et cherché à accompagner chaque caisse opérateur, en fonction de ses besoins.

## La répartition du personnel de la branche retraite

- ▶ **12 944** salariés (y compris CGSS)
- ▶ **45,36** ans d'âge moyen
- ▶ **76,18 %** de femmes
- ▶ **16,11 %** de salariés à temps réduit



## Les systèmes d'information : l'Assurance retraite en pointe

### UNE FONCTION S.I. RÉACTIVE ET EFFICIENTE

#### LE BUREAU MÉTIER

En facilitant le dialogue entre des applications de technologies différentes et l'intégration harmonisée de nouvelles applications — jusqu'alors totalement indépendantes les unes des autres —, le bureau métier répond aux besoins de modernisation et d'optimisation du poste de travail des utilisateurs. Il leur offre un point d'entrée unique et universel avec un accès sécurisé, ainsi qu'une optimisation du pilotage et de la gestion de leurs activités. Enfin, il dispose de menus de consultation regroupant sur une seule page les informations utiles, parfois situées sur différentes bases de données.

Le déploiement progressif du bureau métier a commencé au début 2015 et s'est achevé à la mi 2016. Aujourd'hui, environ 10 000 salariés de la Cnav, des

Carsat et des CGSS utilisent cette interface centrale de leur poste de travail. Depuis la fin du déploiement, de nouvelles applications ont été rendues accessibles et des évolutions ont été apportées dans le cadre de la liquidation unique des régimes alignés.

### Les quick-wins retraite

Douze projets de type quick-wins ont été livrés en 2016. Ces travaux sont réalisés dans un délai très court et apportent des évolutions à forte valeur ajoutée pour le métier. Ils ont porté principalement sur l'outil retraite et deux d'entre eux ont concerné le portail de l'Assurance retraite et la gestion de la relation client.

### EN DIRECT DES RÉGIONS

#### Quand les Carsat mutualisent leur intranet

Affiche de la campagne de communication interne sur l'ouverture, début 2017, de l'intranet de la Carsat Bretagne



À l'origine, les Carsat Bretagne et Normandie se sont rapprochées pour lancer le projet d'un portail intranet mutualisé (PIM). L'objectif est de combiner un modèle de page d'accueil et des services répondant aux besoins communs des salariés, avec la possibilité d'une personnalisation par les Carsat en fonction de leurs besoins propres, chaque caisse pouvant ainsi choisir ses rubriques et ses modules. Devant l'intérêt de cette approche mutualisée, dix Carsat ont rejoint les deux caisses pionnières, chacune prenant en charge un aspect du projet (par exemple, Languedoc-Roussillon pour la charte graphique ou Sud-Est pour les développements, et Midi-Pyrénées pour la qualification fonctionnelle). Cette dernière s'est achevée à la fin de 2016 et le PIM a commencé de se déployer dans les Carsat intéressées au début de 2017.



François Brousse

## ÉCHANGES

« La liste des projets témoigne de la confiance faite à la Cnav. »

**Véronique Puche**, directrice de la maîtrise d'ouvrage, et **François Brousse**, directeur des systèmes d'information, décryptent le fonctionnement des grands chantiers systèmes d'information, au cœur de tous les grands projets de la Cnav et au-delà...

**François Brousse** > La direction de systèmes d'information (DSI) consacre 75 % de ses moyens et de son temps au fonctionnement et à l'évolution des systèmes d'information de la branche retraite, et 25 % à son rôle d'opérateur pour le compte de tiers. Les principaux projets sont définis dans le schéma directeur des systèmes d'information, en lien direct avec la COG. Ils sont ensuite déclinés dans une feuille de route annuelle, que nous réalisons à 90 %, notamment sous l'impact de projets non prévus à l'origine. La réforme de 2014 nous a amenés à lancer de grands chantiers, dont notamment la Lura.

**Véronique Puche** > Nous sommes dans un co-pilotage, en y associant, bien sûr, les directions métiers concernées. Nous travaillons en privilégiant les circuits courts, en développant de plus en plus des boucles itératives avec les métiers et les utilisateurs finaux.

**FB** > La Cnav veille toujours à garder la maîtrise de ses projets informatiques, quel que soit le degré de délégation à des prestataires externes. La fonction systèmes d'information est



Véronique Puche

d'ailleurs un secteur prioritaire en termes d'allocation des ressources, car les projets y ont une dimension stratégique.

**VP** > Le savoir-faire et l'expertise de la Cnav sur la conduite de projets SI de grande ampleur sont à l'origine de son positionnement comme opérateur de référence pour le déploiement de grands projets nationaux. Ainsi, la liste des projets dont la Cnav est partie prenante comme opérateur témoigne de la confiance qui lui est faite par l'État, par d'autres organismes de protection sociale, par d'autres régimes de retraite, ou encore par le GIP Union Retraite. Parmi ces projets, je citerai en particulier la mise en œuvre et le déploiement du NIA — le numéro d'identification d'attente —, les échanges interrégimes sur la retraite (EIRR), le droit à l'information, le portail commun interrégimes, la DSN et, bien sûr, le RGCU. Sur le compte pénibilité, la décision de l'État de confier sa mise en œuvre à la Cnav a pris en compte notre capacité à mettre en place, de bout en bout, un nouveau métier et un système d'information dédié.

**FB** > Sur le pilotage, les situations sont variables selon les projets. Lorsque nous sommes opérateur, nous devons nous adapter. Par exemple, il n'y a pas de process type sur la gouvernance : les instances peuvent être internes ou externes. Nous nous adaptons également au contexte en termes de conduite des projets. Dans tous les cas, il faut accorder une attention toute particulière à la coordination. C'est une façon, pour la Cnav, de faire la preuve de son agilité dans la gestion de projets complexes, avec de forts enjeux stratégiques.

**VP** > Nous veillons d'ailleurs à former nos collaborateurs à gérer ces projets complexes, à s'adapter à des contextes souvent très différents et à se situer par rapport à leurs interlocuteurs. Ces formations, la qualité des recrutements et l'expérience acquise sur ces grands chantiers SI donnent à la Cnav une expertise à la fois technique et stratégique.

## LE BILAN DE LA FEUILLE DE ROUTE

### FONCTIONNELLE 2016

La feuille de route fonctionnelle identifiait environ 100 projets en 2016. Plus de la moitié concernaient des projets dont l'échéance allait au-delà de 2016. Différents projets figurant dans la feuille de route fonctionnelle sont évoqués dans le présent rapport : la Lura, la garantie de versement, le prélèvement à la source, l'ouverture du portail commun interrégimes, la mise en œuvre du RGCU, le déploiement du compte prévention de la pénibilité, l'enrichissement de l'offre de service de la branche retraite avec, en particulier, le nouveau service de demande de retraite en ligne... La feuille de route a été marquée par le bon aboutissement de la campagne DADS 2016 et le déploiement parallèle de la DSN.

### LA FEUILLE DE ROUTE NON FONCTIONNELLE 2016

La Cnav a validé, en janvier 2016, 29 opérations au titre de la feuille de route des orientations « non fonctionnelle » pour l'année. Les deux tiers d'entre elles sont intégralement réalisées à la fin de 2016, tandis que 20 % ne sont pas terminées, mais très avancées. Sur 2016, on retiendra en particulier la mise en place du centre de services informatique sur l'ensemble des périmètres métiers de la branche retraite, le déploiement d'un outil national pour la gestion des demandes et incidents à caractère « non fonctionnels », le déploiement d'un outil pour le suivi des activités SI ou encore l'homologation des infrastructures techniques du centre national de production informatique (CNPI) de Tours, au regard du référentiel général de sécurité des SI.

## LA CNAV, OPÉRATEUR DE GRANDS SYSTÈMES

### SNGI ET SNGC

La Cnav gère le système national de gestion des identifiants (SNGI) — fichier de référence en matière d'état civil pour l'ensemble de la sphère sociale — et le système national de gestion des carrières (SNGC). L'objectif est de reporter dans le SNGC les données déclaratives les plus fiables possibles, afin d'éviter toute difficulté lors de la reconstitution de la carrière et du calcul de la retraite.

## SNGC (système national de gestion des carrières)

<b>188 629 942</b>	reports en 2016, dont :
<b>60 305 789</b>	DADS
<b>19 715 456</b>	chèques services
<b>53 403 966</b>	périodes assimilées
<b>55 204 731</b>	autres

## RNCPS (répertoire national commun de la protection sociale)

<b>72 092 255</b>	assurés
<b>213 557 747</b>	rattachements (actifs, clos et annulés), dont :
<b>160 139 994</b>	rattachements actifs

En 2016 :

<b>67 533 067</b>	messages de mise à jour
<b>40 679 545</b>	consultations

Le RNCPS a été conçu et réalisé par la Cnav, qui en assure la gestion. Il donne aux collaborateurs des organismes de protection sociale l'accès aux principales caractéristiques de toutes les prestations sociales perçues par chaque assuré social.

Le SNGI permet à la Cnav de garantir l'identification des assurés pour l'ensemble de la sphère sociale, de coordonner l'information liée à l'évolution de l'état civil et de garantir l'immatriculation des assurés nés hors métropole. Il gère 110,1 millions d'identités, alimentées par l'Insee, les caisses régionales et de nombreux organismes de protection sociale... En 2016, la Cnav a reçu 145,2 millions de demandes d'identification d'assurés, émanant à 74,5 % des organismes de la branche retraite et à 25,5 % des partenaires (dont le GIP Union Retraite). L'immatriculation des assurés nés à l'étranger ou dans les collectivités d'outre-mer est assurée par un service spécialisé – le Sandia – et confiée à la Cnav par délégation de l'Insee.

Pour sa part, le SNGC centralise et gère 76,6 millions de carrières d'assurés : lignes de salaires, informations sur les périodes assimilées (maladie, chômage...) et signalements des autres régimes. Il suit les carrières dans la durée, quels que soient la période travaillée et le lieu de travail.

### L'AVANCÉE DU CHANTIER RGCU

L'année 2016 a permis de finaliser la majorité des spécifications du système et de réaliser un premier lot de développement pour valider les choix d'implémentation. Ces travaux permettent de lancer l'essentiel des chantiers de développement sur 2017. Un audit de l'Inspection générale des affaires sociales a confirmé le rôle fondamental du RGCU comme référentiel carrière de l'ensemble des régimes de retraite. Recentré autour des besoins métiers d'une première vague de quatre régimes (la CRPCEN, la Cnav, la Cavimac et la MSA), le projet voit son calendrier décalé d'un an et sa gouvernance remaniée. Les responsabilités de la Cnav opérateur s'élargissent à la conduite opérationnelle du projet avec les régimes dont le raccordement est proche. Dans ce contexte, le régime général a lancé en mode agile, sur un « plateau » dédié, le projet d'adaptation de ses processus métiers et de son système d'information, en vue de son raccordement au RGCU au printemps 2019.





# GOUVERNER

## LE CADRE DE GESTION DE LA BRANCHE RETRAITE

*Établissement public administratif national, la Cnav anime et coordonne les actions de la branche retraite, et gère directement la retraite et l'action sociale en Île-de-France. La branche retraite comprend les Carsat, les caisses générales de sécurité sociale (CGSS) dans les DOM et la caisse de sécurité sociale de Mayotte (CSS).*

La Cnav compte deux niveaux de gouvernance. D'une part, le conseil d'administration — composé de représentants des assurés sociaux et des employeurs, ainsi que de personnes qualifiées, désignées par l'État — a une mission d'orientation et de contrôle de l'établissement public et de la branche retraite, ainsi qu'un rôle de proposition et de suivi de la politique générale de l'Assurance retraite. D'autre part, le directeur de la Cnav, nommé en conseil des ministres, assure le fonctionnement de l'organisme national et le pilotage opérationnel de la branche retraite.

### *Le conseil d'administration de la Cnav*

Assemblée délibérante, le conseil d'administration fixe — par ses délibérations, ses avis ou ses propositions — les orientations de l'Assurance retraite et participe à la définition de sa politique.

Son président signe, pour le compte de la Cnav et conjointement avec le directeur, la convention d'objectifs et de gestion (COG) conclue avec l'État, ainsi que les contrats pluriannuels de gestion (CPG) passés avec chaque organisme régional et leurs avenants.

Le conseil d'administration définit les orientations de la politique d'action sociale de la Cnav en faveur des personnes âgées, dans le cadre des principes établis 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.

Le conseil d'administration veille à la bonne application des dispositions législatives et réglementaires en matière de

retraite. Il vote les budgets et approuve les comptes annuels de la branche retraite. Il oriente, anime et coordonne le réseau de l'Assurance retraite.

Assistent également 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 de l'établissement public.

## Les faits marquants 2016

Au cours de l'année 2016, le conseil d'administration a suivi la mise en œuvre de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (loi ASV). Celle-ci consacre le rôle des caisses de retraite, en interrégime, dans le champ de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées. Dans ce cadre, le conseil d'administration a mené de nombreux travaux pour stabiliser son offre socle en faveur de la prévention ainsi que les référentiels des programmes de prévention interrégimes. Il a noué un certain nombre de partenariats pour favoriser l'adaptation des logements à l'avancée en âge et signé, le 5 juillet, une convention visant à promouvoir le rôle et les engagements de l'interrégime, de l'Anah, de la CDC, de la CNSA, de la Capeb, de la FFB, de la Fondation Soliha et de l'Union sociale pour l'habitat en faveur de l'adaptation des logements privés et sociaux à l'avancée en âge. Cette convention s'inscrit en parfaite cohérence avec les engagements de la COG 2014-2017 sur les parcours résidentiels des retraités et leur simplification, notamment pour les retraités les plus fragiles. Le conseil d'administration a également approuvé, à l'unanimité, la signature d'une convention complémentaire avec l'Union sociale pour l'habitat pour l'adaptation du parc social au vieillissement de ses locataires, lors de sa séance du 7 septembre.

En parallèle, le conseil d'administration a examiné différents projets de texte d'application de la loi ASV. Il s'est prononcé sur l'instauration des conférences des financeurs et des conseils départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie, ainsi que sur le projet de décret portant création du Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge. Il a été consulté pour avis sur un projet de décret relatif aux traitements de données à caractère personnel pour l'organisation des échanges d'information entre les

organismes chargés de la gestion d'un régime obligatoire de sécurité sociale, en vue de l'appréciation de la situation de leurs ressortissants pour l'accès aux prestations et aux avantages sociaux, ainsi qu'aux actions de prévention. Enfin, le conseil d'administration a émis un avis positif sur un projet de décret relatif au congé de proche aidant, pris en application de la loi ASV, qui transforme le congé de soutien familial pour élargir le champ des bénéficiaires et les conditions d'octroi.

Conformément aux orientations de la loi ASV, le conseil d'administration a en outre soutenu financièrement 48 projets d'innovation dans le champ de la Silver économie et adopté à l'unanimité une série d'orientations réunies dans un rapport « De la Silver économie à la Silver autonomie », visant à favoriser l'émergence et le développement de cette nouvelle filière au bénéfice des retraités les plus fragiles.

Côté retraite, le conseil d'administration a suivi la mise en œuvre du décret du 19 août 2015 instituant la garantie de versement. Le déploiement de ce dispositif a fait l'objet d'un suivi et d'un bilan positif, puisque, désormais, près de 15 % des dossiers retraite bénéficient de cette garantie. De plus, les caisses de retraite ont respecté cette garantie dans plus de 99 % des cas. Depuis lors, un dispositif comparable est entré en vigueur pour le versement des pensions de réversion.

Le conseil d'administration a aussi émis des avis sur des projets de texte relatifs à la liquidation unique des pensions de retraite de base des régimes alignés, prévue par la loi du 20 janvier 2014, et porté d'autres propositions de simplification du droit de la retraite auprès des pouvoirs publics, dont certaines inscrites dans la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2017.

## Le conseil d'administration de la Cnav

Président  
Gérard  
RIVIÈRE



Vice-président  
Pierre  
BURBAN



*Pour l'organisation de ses travaux, le conseil d'administration s'appuie sur des commissions constituées d'administrateurs ayant voix délibérative.*

*Elles comprennent chacune — à l'exception de la commission de recours amiable, de celle des pénalités financières et de la commission de réclamation du compte pénibilité — cinq représentants des salariés, cinq représentants des employeurs et une personne qualifiée. Elles siègent en moyenne une fois par mois, afin de préparer les travaux du conseil d'administration dans certains domaines spécifiques.*

Commission d'étude de la législation de l'assurance vieillesse

Président  
Michel  
MOISE-MIJON



Commission études et prospective

Président  
Gérard  
MENEROUD



Commission d'action sanitaire et sociale

Présidente  
Martine  
DÉCHAMP



Commission qualité et communication

Président  
Jean-Louis  
BUTOUR



Commission des budgets et des moyens

Président  
Christophe  
SOUPIZET



Retrouvez la liste des membres du conseil d'administration de la Cnav sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr), rubrique Qui sommes-nous / Missions et organisation.

## La direction

Nommé en conseil des ministres, après consultation du président du conseil d'administration, le directeur de la Cnav assure, avec son équipe de direction, le fonctionnement et la gestion de l'organisme national, ainsi que le pilotage opérationnel de la branche retraite.

### LE DIRECTEUR

Le directeur est chargé d'assurer la gestion et le bon fonctionnement de la Cnav. Il exerce ainsi une compétence générale et exclusive en matière de personnel. Il fixe l'organisation du travail, prépare les budgets et engage les dépenses. Il met en œuvre les missions de coordination et de contrôle dévolues à la caisse nationale. Celles-ci s'exercent vis-à-vis des caisses régionales, notamment par le biais des contrats pluriannuels de gestion.

Depuis le 21 mars 2016, Renaud Villard est directeur de la Cnav. Il préside également le comité exécutif de l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (Ucanss) depuis le 11 janvier 2017 et pour un mandat de trois ans.

### L'ÉQUIPE DE DIRECTION

La Cnav est à la tête du réseau de la branche retraite. Elle est ainsi chargée, sous l'autorité du directeur et avec le concours des Carsat, de l'application des textes législatifs et réglementaires de l'assurance vieillesse. Elle assure une fonction nationale d'animation, de coordination et de contrôle du réseau retraite.

Elle met également en œuvre l'assurance vieillesse et la politique d'action sociale en Île-de-France. L'équipe de direction de la Cnav exerce ainsi une double fonction — nationale et régionale — au sein d'un organisme comptant 3 748 salariés.

### LES DIRECTIONS DE LA CNAV

Retrouvez l'organigramme de la direction de la Cnav sur [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr), rubrique Qui sommes-nous / Missions et organisation.

## Le réseau de l'Assurance retraite

La branche retraite se compose de la Cnav, des caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), des caisses générales de sécurité sociale (CGSS) pour les départements d'outre-mer, ainsi que de la caisse de sécurité sociale (CSS) de Mayotte.

### ORGANISATION DU RÉSEAU

La Cnav, établissement public à caractère administratif, remplit une double fonction :

► en qualité de caisse nationale, elle définit les lignes directrices de la gestion de l'Assurance retraite, ainsi que la politique d'action sociale, et veille à leur application,

► en Île-de-France, elle gère directement la retraite du régime général, en assurant la tenue des comptes des cotisants, ainsi que le calcul et le paiement des retraites et des prestations d'action sociale.

Dans les autres régions, ce rôle est assuré par les quinze Carsat, les quatre CGSS et la CSS de Mayotte. L'ensemble de ces organismes constitue la branche retraite du régime général de la Sécurité sociale.

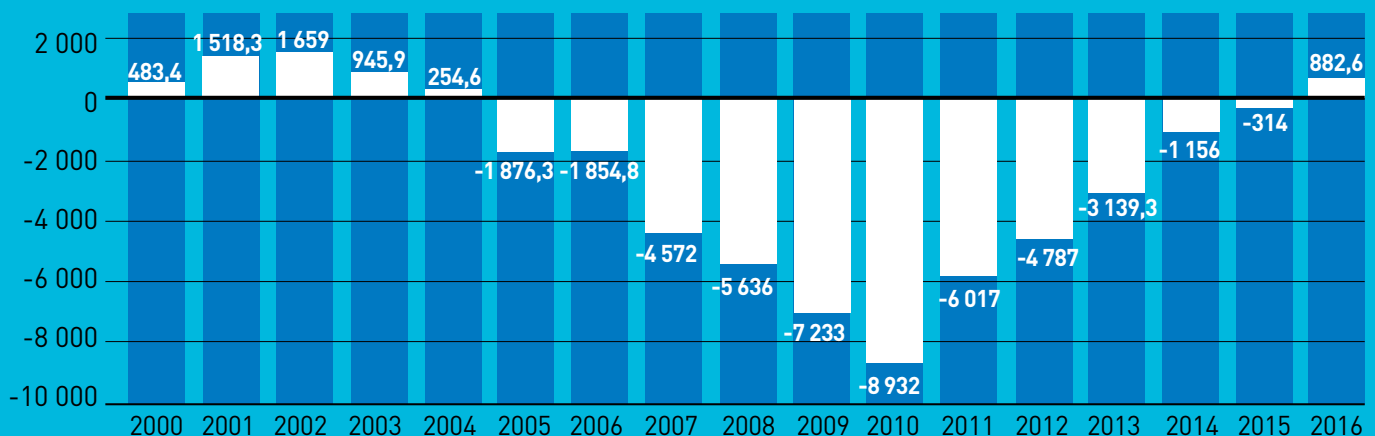
Les caisses régionales sont des organismes de droit privé chargés d'une mission de service public. Dans chaque caisse, le directeur assure le fonctionnement des services sous le contrôle du conseil d'administration, où siègent des représentants des assurés sociaux et des employeurs et, depuis 1996, des personnes qualifiées, désignées par l'État. Le conseil approuve les budgets et valide les programmes d'action de l'organisme, via les contrats pluriannuels de gestion passés avec la caisse nationale.

CAISSE	PRÉSIDENT	DIRECTEUR	
CNAV	Gérard Rivière	Renaud Villard	Depuis le 21 mars 2016
CARSAT ALSACE-MOSELLE	Jean-Pierre Alfonsi	Isabelle Lustig-Arnold	Depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2016
CARSAT AQUITAINE	Jacques Feuillerat	Maria Doumeingts	
CARSAT AUVERGNE	Jean-Pierre Mazel	Yves Gales	
CARSAT BOURGOGNE & FRANCHE-COMTÉ	Yves Bard	Francis Lebel	
CARSAT BRETAGNE	Bernard Pivette	Marie-Hélène Palmier	
CARSAT CENTRE-OUEST	Guy Charré	Martine François	
CARSAT CENTRE - VAL DE LOIRE	Alain Lejeau	Catherine Vincent	
CARSAT LANGUEDOC-ROUSSILLON	Marie-Martine Limongi	Jean-Claude Reuzeau	
CARSAT MIDI-PYRÉNÉES	Alain Gadou	Joëlle Servaud-Traniello	
CARSAT NORD-EST	Hubert Attenont	Emmanuel Gouault	Depuis le 27 juin 2016
CARSAT NORD-PICARDIE	Philippe Blanc	Francis De Block	
CARSAT NORMANDIE	Jean-Pierre Lanchas	Jean-Yves Yvenat	
CARSAT PAYS DE LA LOIRE	Philippe Chalet	François-Xavier Joly	
CARSAT RHÔNE-ALPES	Richard Loynet	Yves Corvaisier	
CARSAT SUD-EST	Jean-Louis Schiano	Vincent Verlhac	
CGSS GUADELOUPE	Henri Berthelot	Henri Yacou	
CGSS GUYANE	Gérard Faubert	Monique Harang	
CGSS MARTINIQUE	Eugénie Liber	Frantz Léocadie	
CGSS RÉUNION	Nicole Ethève	Christophe Madika	
CSS MAYOTTE	Salim Nahouda	Ymane Alihamidi par intérim	Depuis le 1 <sup>er</sup> août 2016

La branche retraite enregistre un excédent d'un montant de **882,6 millions d'euros** en 2016, contre un déficit de **314,1 millions d'euros** en 2015, soit une amélioration de **1 196,7 millions d'euros**.

# LES RÉSULTATS FINANCIERS DE LA BRANCHE RETRAITE

Évolution des résultats de 2000-2016 de la branche retraite (en millions d'euros)



La réduction du déficit est principalement liée à :

- ▶ la hausse des cotisations de **2 378,6 M€**,
- ▶ la hausse des impôts et des taxes affectés de **632,8 M€**,
- ▶ la hausse des cotisations prises en charge par l'État au titre des exonérations de **118 M€**,
- ▶ la hausse des transferts entre organismes de sécurité sociale pour **282,4 M€**,
- ▶ la baisse des provisions techniques et des diverses charges techniques de **119,2 M€**,  
et compensées par la hausse des prestations pour **2 345,8 M€**,
- ▶ l'amélioration du résultat financier à hauteur de **18,6 M€** et une augmentation du résultat exceptionnel à hauteur de **11,5 M€**.

## Les produits de la branche retraite

Les produits s'élevèrent à près de **125 milliards d'euros** — soit **+ 2,9 %** par rapport à 2015 —, dont près de **62,1 %** correspondent aux cotisations.

### Les produits de la branche retraite - évolution 2016/2015 (en millions d'euros)

PRODUITS	31/12/2016 en M€	31/12/2015 en M€	% évolution	Structure 2016
Cotisations sociales	77 557,1	75 178,5	3,20 %	62,06 %
Cotisations prises en charges par l'État	1 165,5	1 047,5	11,30 %	0,93 %
Impôts et taxes affectés	15 166,3	14 533,5	4,40 %	12,14 %
Transferts reçus	11 541,0	7 365,8	56,70 %	9,13 %
Contributions du Fonds de solidarité vieillesse	18 373,8	22 436,0	-18,10 %	14,70 %
Contributions publiques	187,8	44,0	327,10 %	0,15 %
Autres produits techniques	77,5	80,9	-4,20 %	0,06 %
Reprises sur provisions	705,5	634,2	11,20 %	0,56 %
Produits de gestion courante	117,0	106,3	10,10 %	0,09 %
Produits financiers	22,9	2,2	935,40 %	0,02 %
Produits exceptionnels	59,7	50,2	19,10 %	0,05 %
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>124 974,0</b>	<b>121 479,1</b>	<b>2,90 %</b>	<b>100,00 %</b>

**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 2016, les cotisations sociales s'élevèrent à **77,6 milliards d'euros**, en hausse de 3,2 % par rapport à 2015.

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

**Les impôts et les taxes affectés** correspondent principalement à la taxe sur les salaires, au forfait social et à la contribution préretraite. Par ailleurs, dans le cadre de l'intégration financière du RSI, la Cnav est attributaire de la contribution sociale de solidarité des sociétés (1,5 millions d'euros en 2016).

En 2016, les impôts et taxes affectés s'élevèrent à **15,2 milliards d'euros**, en progression de 4,4 %.

**Les transferts reçus** correspondent notamment aux cotisations AVPF (allocation vieillesse des parents au foyer), à la soulte au titre de l'adossé des IEG (industries électriques 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 2016, les transferts reçus s'élevèrent à **11,5 milliards d'euros**, en augmentation de 56,7 %, du fait notamment du transfert des prestations majoration pour enfants à charges, du Fonds de solidarité vieillesse à la Cnaf (4 millions d'euros).

Institué en 1994 et alimenté à titre principal par une partie de la CSG, **le Fonds de solidarité vieillesse (FSV)** finance les avantages de retraite à caractère non contributif relevant de la solidarité nationale (minimum vieillesse), ainsi qu'une fraction du minimum contributif fixé par la loi de financement de la Sécurité sociale. Il compense également les cotisations non versées par les chômeurs et, depuis 2011, les validations gratuites de trimestres au titre des périodes

d'arrêt de travail (maladie, maternité, accidents du travail, maladies professionnelles et invalidité). Depuis 2014, le FSV prend en charge des validations gratuites de trimestres au titre des périodes d'apprentissage et, depuis 2015, au titre des périodes de stage de formation professionnelle.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, le FSV prend en charge de nouvelles périodes de cotisations au titre du dispositif

dérogatoire en faveur des parents. En 2016, la contribution du FSV s'élève à 18,4 milliards d'euros, en baisse de 18,1 % (incidence due au transfert de la majoration pour enfants à la Cnaf).

**Les contributions publiques** correspondent au versement forfaitaire de l'État au titre des militaires et assimilés ayant quitté l'armée sans droit à pension.

## Les charges de la branche retraite

En 2016, les charges de la branche retraite s'établissent à 124,1 milliards d'euros (+ 1,9 % par rapport à 2015), dont 91,3 % correspondent aux dépenses de prestations (vieillesse, veuvage, action sociale).

Les charges de gestion courante représentent 1,07 % du total des dépenses de la branche retraite. L'ensemble des charges de prestations légales versées a augmenté de 2,1 %.

### Les charges de la branche retraite - évolution 2016/2015 (en millions d'euros)

	2016	2015	% évolution	Structure 2016
Prestation légales	112 930,1	110 584,3	2,10 %	91,01 %
Prestation légale veuvage	53,5	55,5	-3,70 %	0,04 %
Prestations extralégales	292,8	275,7	6,20 %	0,24 %
Transferts versés	8 170,1	8 195,7	-0,30 %	6,58 %
> Compensations	6 178,2	6 233,8	-0,90 %	4,98 %
> Reversements régimes spéciaux et autres transferts	346,1	335,7	3,10 %	0,28 %
> Prestations IEG*	1 645,8	1 626,3	1,20 %	1,33 %
Diverses charges techniques	598,8	635,7	-5,80 %	0,48 %
> Perte sur créances irrécouvrables	597,1	589,7	1,30 %	0,48 %
> Autres charges techniques	1,7	46,0	-96,30 %	0,00 %
Dotations aux provisions	712,5	726,9	-2,00 %	0,57 %
Charges de gestion courante	1 329,3	1 315,1	1,10 %	1,07 %
Charges financières	2,5	0,4	508,40 %	0,00 %
Charges exceptionnelles	1,7	3,7	-53,80 %	0,00 %
Impôts sur les bénéficiaires et assimilés	0,1	0,1	-39,30 %	0,00 %
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>124 091,4</b>	<b>121 793,2</b>	<b>1,90 %</b>	<b>100,00 %</b>

\*En 2015, les prestations IEG ont été comptabilisées en transferts versés.

## Évolution des dépenses de prestations légales de la branche retraite 2015-2016 (données clés 2016)

- ▶ **112,9 milliards d'euros (+ 2,1 %)**
- ▶ plus de **14 millions** de bénéficiaires
- ▶ **+ 2,3 %** pour les prestations de droits propres
- ▶ **+ 0,9 %** pour les prestations de droits dérivés
- ▶ **+ 1,3 %** au titre du minimum vieillesse (droits propres)
- ▶ **+ 1,2 %** pour les prestations industries électriques et gazières
- ▶ **- 3,6 %** pour les allocations de veuvage

Cette évolution s'explique par une progression de l'effectif annuel moyen de **1,44 %** et par celle de la prestation retraite moyenne hors revalorisation de **0,70 %**. Elle est également due à une augmentation des montants et des plafonds de ressources pour les bénéficiaires d'allocations spécifiques (minimum vieillesse), soit + 8,01 euros pour une personne seule et + 12,39 euros pour un couple.

Par ailleurs, pour la dixième année, la Cnav a versé à la Cniég des prestations retraite dans le cadre de l'adossment du régime des IEG, pour 1,6 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.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 sont également retracés dans les compensations versées par la Cnav à certains régimes l'ensemble des charges et produits des branches retraite du régime des salariés indépendants (RSI) (1,3 millions d'euros en 2016). Le RSI ne dispose plus de la part du produit de la contribution sociale de solidarité des sociétés (C3S) qui est désormais affectée à la Cnav à hauteur de 41,7 % (1,5 millions d'euros en 2016).

## Des charges de gestion maîtrisées

Le taux des charges de gestion administrative rapporté au montant total des dépenses de la branche retraite s'établit à 1,07 % en 2016 contre 1,08 % en 2015. L'essentiel est constitué par les charges de personnel.

Les autres charges de fonctionnement comprennent les charges administratives (paiements des prestations, affranchissements, bâtiments, matériels, communication), les charges informatiques gérées au niveau national, les contributions payées au niveau national (contribution au GIP MDS, contribution au GIP Union Retraite, contribution à la CSS de Mayotte).

Les dépenses d'investissement comprennent l'immobilier (modernisation, rénovation et aménagement des agences retraite) et l'informatique.





# Les dépenses d'action sanitaire et sociale

## L'évolution des dépenses d'action sociale 2016/2015 (en millions d'euros)

	2016	2015	% d'évolution	Structure
<b>I/ LES PRESTATIONS EXTRALÉGALES</b>	<b>291,2</b>	<b>274,2</b>	<b>6,20 %</b>	<b>77,00 %</b>
> Aide au maintien à domicile	236,7	232,9	1,60 %	62,60 %
> Aide au maintien à domicile DOM	5,9	5,9	-0,30 %	1,60 %
> Actions collectives de prévention	9,8	9,0	9,40 %	2,60 %
> Habitat et cadre de vie	38,7	26,3	47,00 %	10,20 %
<b>II/ LES DÉPENSES DE LIEUX DE VIE COLLECTIFS</b>	<b>64,7</b>	<b>64,0</b>	<b>1,00 %</b>	<b>17,10 %</b>
> Prêts d'action immobilière	64,7	64,0	1,00 %	17,10 %
<b>III/ AUTRES DÉPENSES</b>	<b>22,2</b>	<b>73,5</b>	<b>-69,80 %</b>	<b>5,90 %</b>
> Autres subventions nationales / Études	1,0	8,0	-87,20 %	0,30 %
> Contribution à la CNSA	0,0	44,6	-100,00 %	0,00 %
> Contribution à la Caisse des Français de l'étranger	0,9	0,9	-1,90 %	0,20 %
> Contribution à Mayotte	0,8	0,5	53,20 %	0,20 %
> Contribution au Service social	19,5	19,5	0,00 %	5,20 %
<b>TOTAL DES DÉPENSES DU FNASSPA (Fonds national d'action sanitaire et sociale en faveur des personnes âgées)</b>	<b>378,0</b>	<b>411,7</b>	<b>-8,20 %</b>	<b>100,00 %</b>
> Remboursement des prêts et avances	55,0	56,0	-1,90 %	14,50 %
> Contribution du Fonds spécial des chemins de fer secondaires	0,0	0,0	-25,80 %	0,00 %
> Autres produits (gestion courante et techniques)	0,3	0,0	825,40 %	0,10 %
<b>TOTAL DES DÉPENSES NETTES D'ACTION SOCIALE</b>	<b>322,7</b>	<b>355,6</b>	<b>-9,30 %</b>	<b>85,40 %</b>

Le montant des dépenses 2016 du FnaSSpa (correspondant au prélèvement sur le risque vieillesse) s'élève à 322,7 millions d'euros soit une diminution de 9,3 % par rapport à 2015 (355,6 millions d'euros).

Cette diminution s'explique par :

- ▶ la baisse de la ligne relative aux études et aux subventions nationales (- 87,2 %), qui avait financé en 2015 la contribution de la Cnav au plan d'aide à l'investissement de la CNSA à hauteur de 7,1 M€,
- ▶ la suppression de la contribution de la CNSA inscrite dans la LFSS 2016.

Cette diminution des dépenses est en partie compensée par une augmentation des aides individuelles (+ 6,2 %) et, notamment, les aides à l'habitat et les actions collectives de prévention, conformément aux orientations de la COG 2014-2017.

Les dépenses 2016 se répartissent ainsi :

- ▶ aide au maintien à domicile pour 236,7 M€,
- ▶ actions collectives de prévention pour 9,8 M€,
- ▶ habitat et cadre de vie pour 38,7 M€,
- ▶ dépenses d'intervention dans les DOM pour 5,9 M€,
- ▶ lieux de vie collectifs / crédits de paiement pour 64,7 M€,
- ▶ contributions CFE (Caisse des Français à l'Étranger), CNSA, Mayotte, CNAMTS / Service social pour 21,2 M€,
- ▶ dépenses nationales de la ligne subventions nationales / études / recherches / information-prévention pour 1 M€.

Par ailleurs, le montant total des autorisations de programmes (lieux de vie collectifs), engagées par les caisses régionales pour 2016, s'élève à 76,3 millions d'euros contre 80,9 millions d'euros en 2015 (- 5,11 %).

La direction de la communication tient à remercier les salariés de la Cnav qui ont accepté de prêter leur image pour la réalisation des rapports d'activité 2016 : Samya Arabi – Wifak Ben Ammar – Olivier Bausset – Virginie Carot – Serge Durivau – Yvette Forcadet – Nathanaël Grave – Violaine Leyder – Manon Mazingue – Marie-Christine Ribaud de Gineste.

Merci également aux correspondants qui ont alimenté les différentes parties du rapport :

Isabelle Arnaud – Martine Azoulay – Sylvie Bionaz – Christine Cambus – Cécile Chaudier – Alix Champ – Nadine Cerrone – Carine Cordier – Marcelle Gaillard – Frédérique Garlaud – Jean-Luc Grosse – Georges-Michel Lestrade-Carbonnel – Violaine Leyder – Élodie Malet – Jean-Charles Marie – Pascale Melse – Stéphanie Micalef – Laure Pélissié – Brigitte Simon.

**Directeur de la publication :** Renaud Villard

**Directrice de la rédaction :** Anne Renault

**Rédactrice en chef :** Lydie Léger

**Crédits photos :** Julie Bourges – Cnav – Carsat – CGSS – Yann Leborgne – Hubert Mouillade – Patrick Sagnes – DR

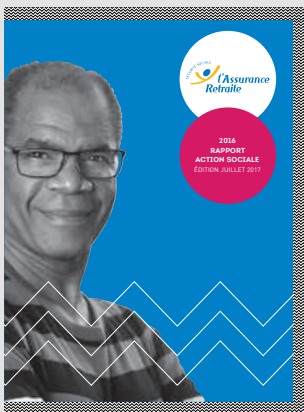
En couverture : Nathanaël Grave, direction statistiques, prospective et recherche





Parution juin 2017

Chaque année, la Cnav édite un rapport national d'activité complété de trois rapports thématiques.



Parution juillet 2017



Parution septembre 2017



Parution octobre 2017



Sécurité sociale  
La Vie en Plus

Retrouvez-nous sur :  
[www.lassurance retraite.fr](http://www.lassurance retraite.fr),  
Facebook et Twitter.

