



Présentation de la démarche RADAR - *Recours aux droits et accompagnement de l'Assurance retraite*

INC – Mars 2023



Présentation de l'offre de branche

La démarche

L'Assurance retraite a structuré une politique de lutte contre le non-recours aux droits qui poursuit deux objectifs :

- détecter, informer et accompagner les personnes en situation de non-recours involontaire
- agir préventivement pour limiter le nombre de cas.

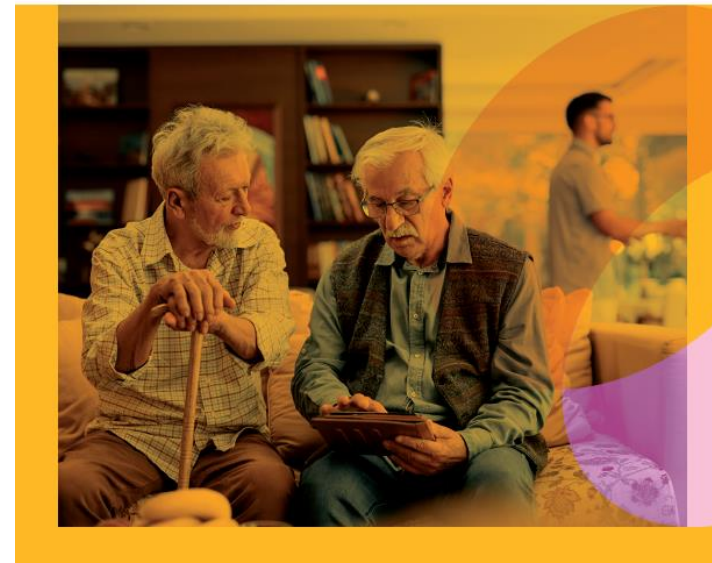
Notre ambition :

« Qu'il s'agisse de droits à la retraite (personnelle ou de réversion) ou d'allocation de solidarité, lorsque des assurés y ont droit, notre devoir est de les en informer et de les guider dans leurs démarches ! »

Un nom et une identité graphique pour appuyer l'ensemble de la démarche



- Pour que chaque assuré de l'Assurance Retraite puisse bénéficier de tous ses droits.



L'essentiel

4 cibles

- **Assurés en situation de fragilité avant le passage à la retraite en potentielle situation de non-recours au droit propre** : allocataires RSA ; bénéficiaires de l'ASS et autres demandeurs d'emploi à faibles ressources, assurés inaptes au travail (hors AAH et invalidité) à faibles ressources ; assurés en arrêt maladie longue durée et IJ de + 90 jours à faibles ressources ; bénéficiaires de la rente AT-MP
- **Assurés en situation de passage à la retraite ou avec une faible retraite potentiellement en non-recours à l'Aspa** : retraités ayant au moins 1 an de plus que l'âge minimal d'attribution de l'Aspa (selon le type de pension) et âgés de moins de 75 ans
- **Assurés identifiés en situation de non-recours au droit propre** : assurés de plus de 71 ans avec des droits au régime général non liquidés et sans report aux comptes.
- **Assurés en situation de veuvage potentiellement en non-recours au droit dérivé** : assurés de plus de 55 ans ayant un conjoint décédé avec droits au RG et TI (RCI) n'ayant pas demandé la retraite de réversion.

L'essentiel

3 objectifs

Informer



Informer et communiquer proactivement pour anticiper les besoins de l'assuré aux moments de vie clés

Détecter



Repérer les assurés potentiellement en situation de non-recours en s'appuyant sur des approches ciblées de datamining et sur les partenariats internes ou externes.

Accompagner



Accompagner les assurés dans la réalisation de leurs démarches dans le cadre d'une offre de rendez-vous ou d'une prise en charge par un partenaire



L'offre de service

Informer

- **Informations générales** via lassuranceretraite.fr et l'espace personnel, pourbienvieillir.fr, mon agenda retraite, le 39 60 ;
- **Campagnes d'information** (appels sortants, emailing, etc.) ;
- Développement des **partenariats institutionnels ou associatifs** pour relayer l'information auprès des assurés (kit d'information) ;
- **Atelier collectif de prévention « Bienvenue à la retraite »** dont le premier module, déployé en partenariat avec le service retraite de la caisse, doit permettre aux assurés de mieux connaître leurs droits et aborder les démarches administratives.

Détecter

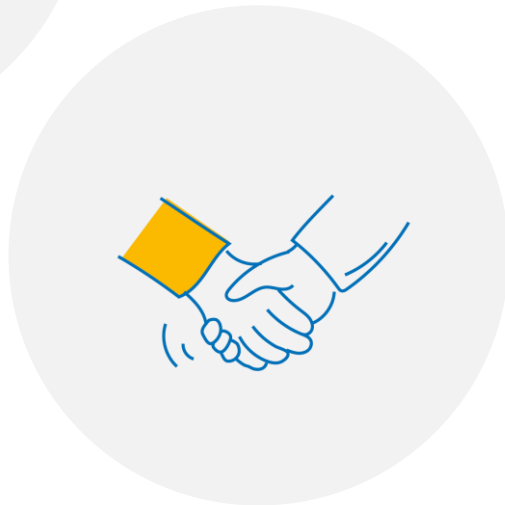
- Mise en place d'**actions datamining** (exploration et analyse des données de la branche ou dans le cadre de partenariats) : requêtes suivies de campagnes de contacts sortants ;
- **Détection par les partenaires internes** (lors d'un échange avec l'assuré via le front-office notamment) ;
- **Détection par les partenariats institutionnels ou associatifs** qui doivent bénéficier d'un circuit court de signalements des situations de non-recours.

Accompagner

Après l'identification des assurés en situation de non-recours ou s'ils relèvent d'une situation de fragilité particulière :

- **Proposition d'un rendez-vous** lorsque la situation de l'assuré (rendez-vous conseil ou rendez-vous d'accompagnement au dépôt des droits) ;
- **Aides individuelles ou collectives dans le cadre d'OSCAR** (notamment l'atelier collectif « Autonomie numérique ») ;
- Prise en charge des **assurés en difficulté par un partenaire externe** (Maison France Service).

4 intentions pour 2023



- Mettre en place un **plan local de lutte contre le non-recours aux droits** incluant un état des lieux des actions réalisées et des données disponibles sur le territoire, avec une déclinaison des actions nationales ;
- Développer une « **Porte d'entrée unique pour les signalements partenaires** » : création d'une cellule ou d'un référent pour le suivi des signalements des partenaires ;
- Déployer **l'atelier « Bienvenue à la retraite »** ;
- Débuter **les expérimentations** (droits propres, ASPA, pension de réversion, CPRPSNCF en lien avec la DSPR).



Un dispositif de communication
pour soutenir la démarche de
lutte contre le non-recours

Les 3 piliers de la démarche :

Détecter

Pour garantir que tous les assurés bénéficient de leurs droits, l'Assurance retraite détecte les assurés les plus fragiles qui n'entameront pas d'eux-mêmes les démarches nécessaires, et va vers eux pour leur proposer une information et un accompagnement adaptés à leur situation.

Informer

L'Assurance retraite renforce son dispositif d'information. Objectif : permettre à ses assurés de disposer de toute l'information sur leurs droits avant même d'être à la retraite, et de maîtriser les démarches nécessaires pour en bénéficier le moment venu.

Accompagner

L'Assurance retraite accompagne les assurés dans la réalisation de leurs démarches, dans le respect des valeurs de bienveillance, d'attention et d'écoute, qui constituent le fondement même de sa mission de service public.

Un plan de communication répondant à 3 enjeux pour 3 publics

- **Communication interne** – Donner le sens, mobiliser, passer à l'action, développer la fierté
- **Communication institutionnelle** – Faire savoir, valoriser la démarche et contribuer à l'image de l'Assurance retraite
- **Communication assurés et relais** - Favoriser une approche indirecte micro-ciblée d'information pédagogique, s'appuyer sur les bons relais



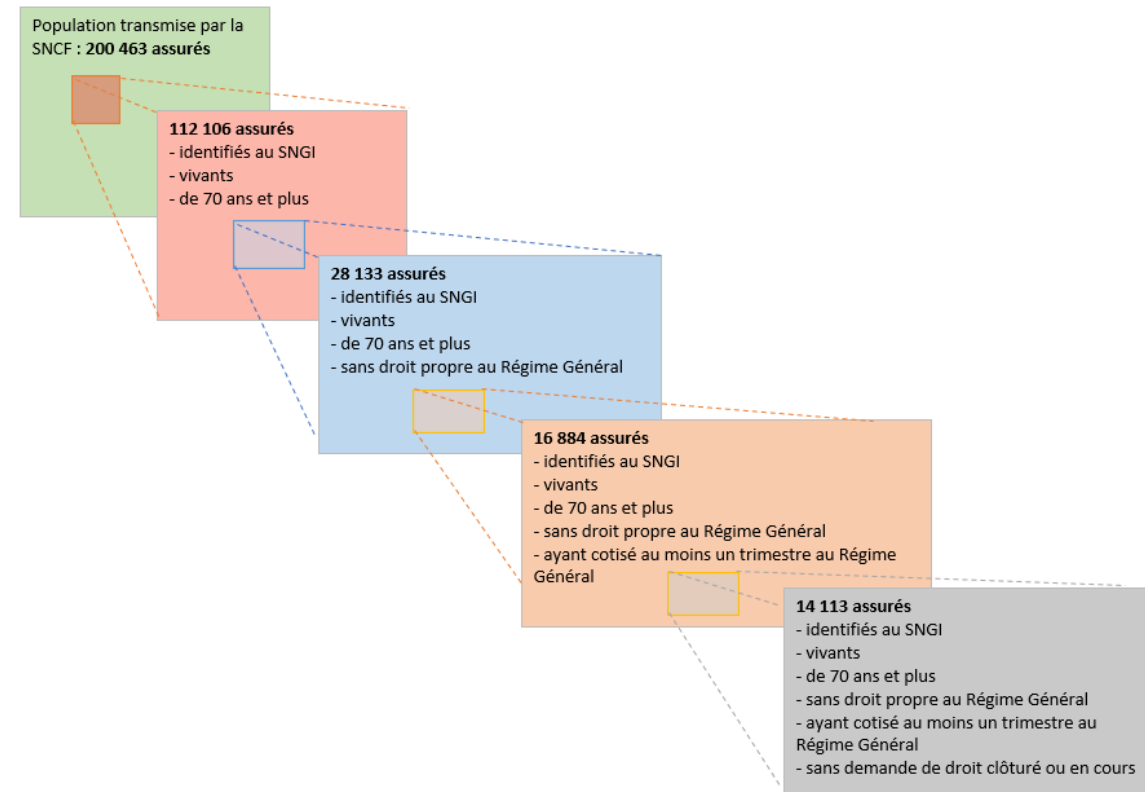
Expérimentations

Expérimentation Cnav - CPRPSNCF



Définition de l'expérimentation & ciblage

- La CNAV et la CPRPSNCF ont initié des travaux conjoints visant à lutter contre le non-recours au droit direct au sein de leurs régimes. L'objectif de l'opération, à vocation expérimentale, était d'identifier puis de contacter les assurés percevant une pension dans l'un des deux régimes et disposant de reliquats de droits non liquidés dans l'autre.
- 16 884 assurés ayant cotisé au moins un trimestre au RG sans DP sont ciblés, soit 16,7% des retraités SNCF de 70 ans ou plus ayant cotisé pour au moins un trimestre au RG.





Une expérimentation Carsat Bourgogne Franche Comté

- **Les actions ont été limitées à 790 assurés en BFC**, après élimination des assurés ayant une estimation de droit nul (assurés n'ayant que des périodes assimilées...) et de quelques assurés récemment décédés.

- Etape 1 : Appel des assurés ayant plus de 40 trimestres RG (script)

Beaucoup de contacts manquants, difficultés à joindre, numéro masqué, méfiance vis-à-vis du contact téléphonique.

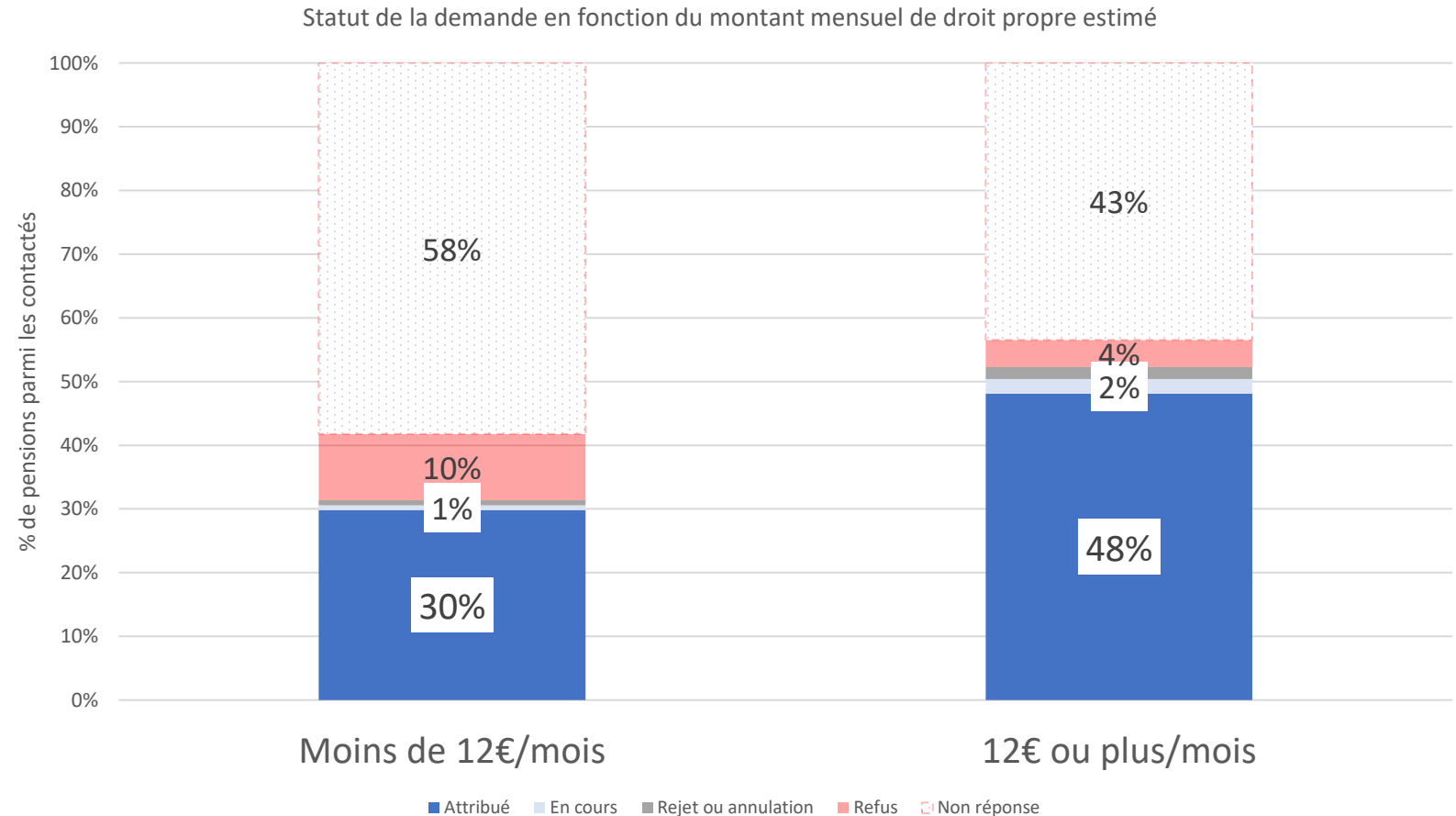
Des retours très positifs sur des cas particuliers, notamment pension appréciée malgré un âge avancé (paiement EHPAD) double carrière

- Etape 2 : Publipostage, contact des assurés via un courrier. 3 lots de courriers envoyés entre juin et juillet 2021



Une expérimentation en BFC

- Parmi les **790 assurés ciblés** contactés, la Carsat Bourgogne-Franche-Comté a reçu à fin septembre 2022, 411 réponses dont 50 refus^[1] et 361 demandes de retraite, soit un **taux de retour de 52 %**.
- Ce taux se décompose en un taux de retour de 36 % suite au premier courrier postal, et de 16 % après relance au bout de 2,5 mois par mail (ou courrier en l'absence de mail). Environ un quart des personnes relancées ont répondu (proportion analogue parmi les relances mail et courrier). Le **taux de demande de retraite est de 46 %**.
- ^[1] Les courriers et les mails envoyés proposaient aux assurés ne souhaitant pas faire valoir leur droit d'en indiquer la raison.



Expérimentation GIP



Modalités de l'expérimentation

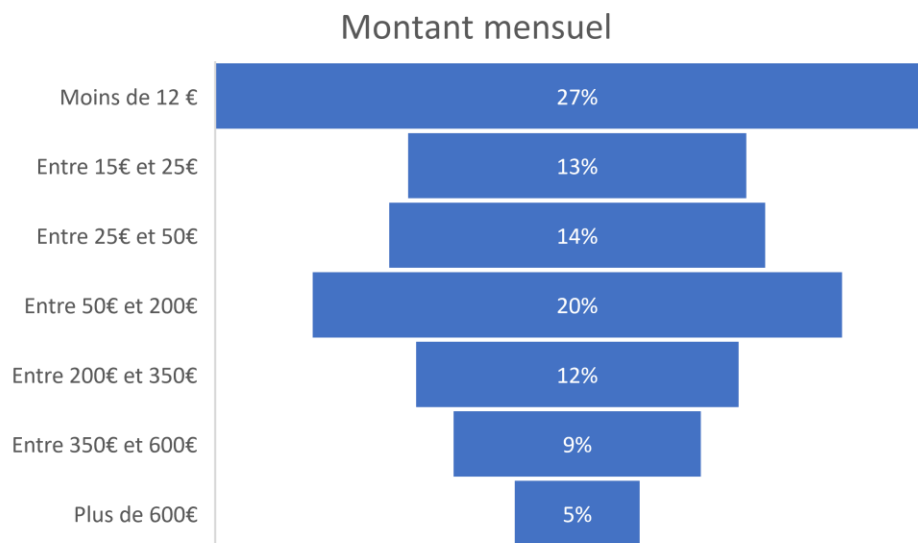
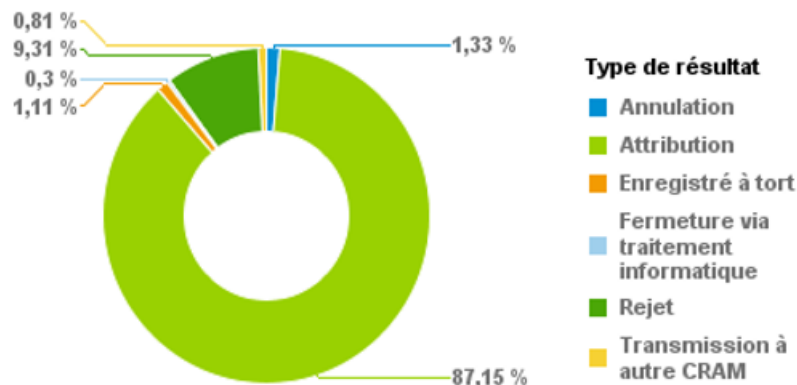
- **Décision initiale prise par les instances (C.A.) du GIP en 2020 pour une campagne expérimentale d'envoi d'EIG (estimation de retraite indicative globale tous régimes) à des assurés nés en 1945**
- **Les modalités fixées en 2021 pour mise en œuvre au 1^{er} semestre 2022**
 - Pour des raisons techniques, impossibilité de mettre des estimations de retraite, seul un courrier listant les régimes avec les droits non liquidés, a été transmis. Ce courrier incite au dépôt d'une demande de retraite par le service en ligne tout en indiquant les modalités de contact des régimes pour tout besoin de conseil
 - Les envois sont faits au $\frac{3}{4}$ par courrier postal (les adresses proviennent de la Cnam) et $\frac{1}{4}$ par mail
 - Décision de mettre un seuil à 12 € mensuels (total tous régimes) pour limiter les volumes
 - Les volumes n'ont été connus que fin 2021 (environ 77 000) . Face à l'incertitude sur le taux de réponse des assurés, il a été décidé de faire les envois en 3 lots de février à mai 2022.



Demandes et attributions à fin octobre 2022

	Nombre total de droits	droit TS manquant	droit TI base manquant	droit RCI manquant
Nombre de droits manquants	35 706	18389	9782	7535
Nombre de demandes	1 955	1512	285	158
Taux de demandes	5,5%	8,2%	2,9%	2,1%
Nombre de droits attribués	1 090	1022	40	28
Taux d'attribution	3,1%	5,6%	0,4%	0,4%

Ventilation des 1172 sorties OR : 87% d'attributions



Source : Données fichiers Union Retraite, SNGI, SNSP et Irmanat au 31 octobre 2022, traitement Cnav-DSPR

Champ : assurés de la génération 1945 contactés dans le cadre de l'opération pilote inter-régime