

# **BILAN DE L'EVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DE LA BRANCHE RETRAITE**

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1. Le développement du service de proximité pour mieux répondre aux besoins des assurés</b>	<b>3</b>
1.1. Les agences locales	3
1.2. Les points d'accueil retraite	4
<b>2. La diversification de l'offre de services proposés aux assurés</b>	<b>5</b>
2.1. Le développement de la relation téléphonique	5
2.2. Le développement des services en ligne	5
<b>3. L'évaluation de la satisfaction des assurés pour mieux adapter l'offre de service</b>	<b>7</b>
3.1. La création de services clientèles	7
3.2. La démarche d'engagements de services renouvelés qui s'appuie sur des standards qualité	7
<b>4. Le renforcement des relations avec les entreprises</b>	<b>9</b>
4.1. La fiabilisation des déclarations de données sociales pour une meilleure qualité du compte individuel des assurés.	9
4.2. La promotion de l'offre du GIP « Modernisation des déclarations sociales »	9
4.3. Le développement des échanges par réseau et la promotion des téléprocédures.	9
4.4. La généralisation de la norme DADS-U tout en maintenant les performances déjà atteintes en termes de rapidité de traitement	10
4.5. L'enrichissement des services proposés aux entreprises	10
<b>5. L'évolution de la politique d'action sociale de la branche Retraite</b>	<b>12</b>
5.1. Développer l'information, le conseil et l'orientation	12
5.2. Mieux connaître les attentes et mieux évaluer les besoins des retraités	13
5.3. Elaborer des plans d'actions personnalisés (PAP) pour faciliter le maintien à domicile	14
5.4. Aider à la création de nouvelles formes de lieux de vie collectifs	15
5.5. Renforcer l'efficacité des actions de la branche	15
5.6. Renforcer les partenariats	16
5.7. Une gestion plus performante	17

## INTRODUCTION

Ce document présente le développement du service de proximité, la diversification de l'offre de services proposée aux assurés, le renforcement des relations avec les entreprises et l'évolution de la politique d'action sociale de la branche Retraite sur la période 2001-2006, couvrant ainsi la précédente COG et les 2 premières années de la COG 2005-2008 en cours.

### 1. LE DEVELOPPEMENT DU SERVICE DE PROXIMITE POUR MIEUX REpondre AUX BESOINS DES ASSURES

En ce qui concerne l'amélioration de la qualité de service, la convention d'objectifs 2005-2008 a recentré l'activité des agences retraite sur les régularisations de carrière, le conseil pour les assurés proches de la retraite et le traitement des demandes personnelles et de réversion. La convention prévoit, parallèlement, de renforcer le rôle d'interlocuteur unique du technicien retraite en agence retraite.

Par ailleurs, l'âge cible de 58 ans pour effectuer une régularisation de carrière a été progressivement abaissé pour atteindre 54 ans en 2008 afin d'être en harmonie avec les dispositions relatives au nouveau droit à l'information prévu par la loi du 21 août 2003 et qui doit progressivement se mettre en œuvre à partir de 2007.

#### 1.1. Les agences locales

Fin 2000, le réseau de proximité comptait une cinquantaine d'agences. Au 31 décembre 2006, il en comprenait 288. Un seul département (Ardèche) ne possédait pas encore d'agence retraite.

Ces agences assurent huit des dix services de base prévus par la COG :

- orienter les assurés, réceptionner les pièces justificatives et donner des renseignements généraux sur la retraite et l'action sociale (16 caisses sur 16)
- procéder à des régularisations de compte (16 caisses sur 16)
- évaluer le montant, en l'état du compte, de la retraite des assurés de plus de 55 ans (16 caisses sur 16)
- contacter systématiquement, à 58 ans au plus tard, les assurés résidant à proximité, afin de les informer du déroulement des phases d'instruction de la retraite, examiner leur relevé de carrière, le modifier s'il est incomplet et procéder à une évaluation du montant de leur retraite (16 caisses sur 16)
- proposer aux assurés qui le souhaitent un accueil sur rendez-vous (16 caisses sur 16)
- proposer un contact avec l'organisme de retraite complémentaire ARRCO, ainsi que le cas échéant, avec les autres régimes de base (MSA, CANCAVA, ORGANIC) (16 caisses sur 16)
- enregistrer les demandes de retraite droits propres et les demandes de pensions de réversion (16 caisses sur 16)
- instruire et liquider les demandes de retraite droits propres et les demandes de pensions de réversion (16 caisses sur 16)

Toutefois, dans 10 organismes, elles effectuent également les changements d'adresse et de coordonnées bancaires. Seul un organisme effectue des tâches d'instruction et de liquidation des aides à domicile.

## 1.2. Les points d'accueil retraite

Les points d'accueil retraite qui étaient fin 2001 au nombre de 2043, s'établissaient à 1404 au 31/12/2006, soit une diminution de 31.5%.

Ces points d'accueil sont généralement installés dans des locaux mis à leur disposition par les collectivités locales ou d'autres organismes sociaux. Les assurés s'y voient proposés des conseils, le calcul estimatif de leur retraite et la préparation de leur dossier de demande.

L'informatisation des points d'accueil retraite est achevée. La montée en charge des agences retraite a entraîné une baisse significative des visites dans les points d'accueil retraite.

La densité de points d'accueil retraite varie sensiblement d'une région à l'autre. Ainsi, le ratio assurés de 55 à 65 ans résidant dans la région rapporté au nombre de points d'accueil retraite varie de 1 250 à 12 800 assurés.

La diminution du nombre de points d'accueil s'accompagne de la mise en œuvre des solutions innovantes permettant aux assurés des zones rurales de continuer à accéder au service public de la retraite. Ainsi des opérations souples et modulables appelées « espace retraite » communes avec les autres régimes de base et complémentaire sont organisées en partenariat avec les communes rurales.

L'objectif de proximité est mesuré à partir de trois indicateurs qui permettent de suivre les efforts des organismes sur les activités réalisées en contact avec les assurés dans les structures d'accueil. Le tableau ci-après montre une montée en charge rapide des agences retraite, ainsi qu'un taux de satisfaction des assurés qui demeure très élevé malgré les conditions difficiles de mise en œuvre de la réforme des retraites.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Pourcentage d'attributions réalisées dans les agences retraite</b>	31,9%	42,0%	49,3%	62,1%	<b>73,1%</b>	<b>79,37%</b>
<b>Pourcentage de régularisations de carrières réalisées dans les agences retraite</b>	38,1%	41,8%	55,1%	59,7%	<b>74,9%</b>	<b>79,29%</b>
<b>Pourcentage de salariés en contact avec le public</b>	14,2%	16,1%	18,2%	20,9%	<b>21,0%</b>	<b>21,5%</b>
<b>Satisfaction globale des assurés lors de leurs visites dans les structures de proximité.</b>	96,6%	97,4%	98,2%	98,3%	<b>96,0%</b>	<b>96,5%</b>

Le tableau ci-dessous montre que le nombre d'effectifs (ETP) en proximité n'a cessé de croître dans la branche retraite de 2000 à 2005.

au 31 décembre 2000	1309,70 ETP
au 31 décembre 2001	1693,99 ETP
au 31 décembre 2002	1985,84 ETP
au 31 décembre 2003	2301,91 ETP
au 31 décembre 2004	2752,90 ETP
au 31 décembre 2005	2937,01 ETP
<b>au 31 décembre 2006</b>	<b>2929,21 ETP</b>

## 2. LA DIVERSIFICATION DE L'OFFRE DE SERVICES PROPOSES AUX ASSURES

La Convention d'Objectifs et de Gestion 2005-2008 précise d'autre part l'engagement de proposer aux assurés une plus large palette de services en s'appuyant en particulier sur la relation téléphonique et les services en ligne.

En effet, ces deux types de service permettent aux organismes de fournir aux assurés des informations correspondant à leur attentes au regard de leur situation personnelle. Ils évitent des visites inutiles dans les structures de proximité et contribuent à préparer les rendez-vous utiles pour le traitement des dossiers gérés dans les agences retraite.

### 2.1. Le développement de la relation téléphonique

Pour la période 2005-2008, la Branche Retraite se fixe comme objectif prioritaire de développer la relation téléphonique et les services en ligne.

Le développement des plate-formes téléphoniques et l'utilisation des nouvelles technologies permettront aux « téléconseillers » de fournir aux assurés, grâce à l'accès aux bases de données informatisées (référentiels nationaux, outil retraite) des données personnalisées sur leurs droits, l'état d'avancement de leur dossier, de recevoir un relevé de carrière, une estimation du montant de la retraite, une attestation fiscale, de préparer un rendez-vous dans une agence de proximité. En 2007, le volume des appels téléphoniques s'établit à 6,8 millions par an pour l'ensemble des organismes de la branche.

Le numéro d'appel régional unique doit devenir à terme le 1er point d'entrée pour les renseignements généraux sur la retraite et l'orientation des assurés vers la structure compétente en fonction de leur âge et de leur situation. Le passage systématique par la plate forme téléphonique devrait rendre plus efficace la première visite en agence retraite.

Depuis septembre 2007, la totalité des organismes régionaux sont dotés d'une plate-forme téléphonique selon des modèles organisationnels différents : plate-forme centralisée ou virtuelle - ressources humaines dédiées ou mutualisées avec d'autres activités.

Le tableau ci-après montre que le déploiement des centres d'appel a permis d'accroître d'ores et déjà la satisfaction des assurés vis à vis de l'accueil téléphonique

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Taux de satisfaction des assurés vis-à-vis des contacts téléphoniques	89,9%	89,2%	89,1%	83,5%	<b>92,58%</b>	<b>93,01%</b>	<b>92%</b>

### 2.2. Le développement des services en ligne

Un portail « Assuré » ouvert en juillet 2006 met à disposition des internautes des informations générales sur la retraite, la vie à la retraite.

Le portail reprend les services du précédent site retraite.cnnav.fr : relevé individuel de carrière, l'estimation du montant de la retraite du régime général, ainsi que le suivi de l'état d'avancement de la demande de retraite et la consultation des derniers paiements réalisés. Il a été complété fin 2006 par la simulation de versement pour la retraite (ouvert le 22 décembre).

Ce portail a reçu 3.872.632 visites en 2006. 2 782 776 internautes se sont inscrits pour avoir accès aux services sécurisés.

Le bouquet actuel des services en ligne proposé à nos assurés permet de :

- **Visualiser le relevé de carrière (à tout âge) :** 2 964 620 consultations en 2006.
- **Demander un relevé de carrière par internet et de le recevoir par courrier :** 586 924 relevés envoyés en 2006
- **Demander la régularisation de son compte (à partir de 54 ans).**  
Ce service permet à l'assuré de compléter en ligne un questionnaire sur des périodes lacunaires de sa carrière, détectées automatiquement par le logiciel. Après avoir visualisé sa carrière, l'assuré saisit les informations sur ces périodes (activités professionnelles, périodes de chômage, maladie, service national,...). Ce service a été ouvert début février 2006.  
Le flux est actuellement d'environ 1 000 demandes de régularisations par mois. Au 31 décembre 2006, 11.258 RDC ont été effectuées via ce service. Au 1er semestre 2007, 7.529 RDC ont été effectuées.
- **Estimer sa retraite personnelle (à partir de 54 ans) :** 586 924 estimations en 2006
- **Demander sa retraite.** Ce service a été ouvert en septembre 2005 pour une 1<sup>ère</sup> phase expérimentale. Un 1<sup>er</sup> bilan a été réalisé en juin 2006. Le flux fin 2007 est de 800 demandes par mois. Des mesures de communication à destination des assurés sont d'ores et déjà prévues pour mieux faire connaître ce service.
- **Consulter le suivi de son dossier de passage à la retraite et son avancement :** 110 709 consultations de suivi en 2006.
- **Consulter les 3 derniers paiements de la retraite :** 60 208 consultations en 2006
- **Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale :** 14 169 consultations en 2006.
- **Répondre à des questions sur la retraite.** La branche retraite a également mis à disposition des assurés une base questions-réponses avec recherches automatiques : l'assuré saisit le texte de sa question en texte libre, le programme fait une recherche syntaxique à partir des mots de la question et propose des réponses à partir de la base de la connaissance : soit l'assuré est satisfait par ces réponses, soit il souhaite un complément et envoie un courriel. Le nombre de réponses intégrées à la base atteint 320 en novembre 2007 avec les réponses relatives au droit à l'information. Depuis début 2007, le suivi des sollicitations montre que les questions sont traitées à hauteur de 90% dans les 48 heures.

Une Base Nationale de la Législation retraite du régime général est également accessible aux internautes via le portail Assuré et également via un site dédié [www.législation.cnav.fr](http://www.législation.cnav.fr).

D'autre part, depuis juin 2006, la branche retraite reçoit les changements d'adresses des retraités directement par internet grâce au service ADELE du site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).

Dans le cadre du GIP info-retraite, le nouveau simulateur de retraite, **M@rel** (ma retraite en ligne) est mis aussi à disposition sur le site depuis juin 2006. Il permet aux assurés d'avoir une simulation rapide du montant des retraites de tous ses régimes sans saisir le détail des données de sa carrière. Ce nouveau produit a connu un succès dès le démarrage : le nombre de connexions depuis l'ouverture du site est de l'ordre de 40 000 par jour.

La branche retraite propose aussi un accès au portail [www.infoplus-seniors.fr](http://www.infoplus-seniors.fr) (information pour faciliter la vie à la retraite des seniors et pour promouvoir notre politique d'action sociale centrée sur le maintien de l'autonomie des retraités).

L'enquête Louis Harris de juin 2007 indique que 19,3% des futurs retraités ont consulté le portail de la branche Retraite et 5,5% d'entre eux ont contacté les caisses de retraite par courriel. 84,8 % des assurés sont satisfaits des contacts par Internet et 87,3 % des contacts par courriel.

### 3. L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES ASSURES POUR MIEUX ADAPTER L'OFFRE DE SERVICE

#### 3.1. La création de services clientèles

La politique de qualité de service a été complétée par la création de services clientèles / relations assurés ayant pour missions déterminantes :

- d'une part, de traiter les réclamations spécifiques des assurés relatives à la qualité du service, ainsi que les interventions du médiateur et du ministère.
- d'autre part, d'analyser quantitativement et qualitativement les réclamations et proposer des améliorations de la qualité du service, sous ses diverses formes de façon globale et aux directions opérationnelles.

Un cahier des charges national a été élaboré à destination de toutes les caisses afin de garantir l'homogénéité des missions et des procédures sur l'ensemble du territoire et permettre au niveau national le suivi mensuel des tableaux de bord et l'élaboration d'un rapport d'activité et d'un tableau de bord annuel nationaux.

Au 30 juin 2007, 11 caisses s'étaient dotées d'un service clientèle. Toutes les caisses disposeront d'un service clientèle avant la fin de l'année 2008.

Un socle national définit le rôle et les missions de ces services, qui s'articulent autour de 2 axes :

1. La qualité : Cet axe vise la résolution des cas transmis par les assurés au travers d'une analyse qualitative et quantitative des motifs de réclamations et de mécontentements puis de propositions d'amélioration du service rendu
2. La médiation : Cet axe permet de traiter en amont les situations pouvant donner lieu à contentieux interne, soit en interne entre l'assuré et les services opérationnels, soit en externe principalement vis-à-vis du Médiateur de la République et ses délégués.

Un tableau de bord national a été mis en place afin de suivre le traitement des situations.

Enfin, des efforts significatifs ont été réalisés pour réduire les délais de traitement des contestations des assurés soumis à la commission de recours amiable. De 2001 à 2006, ces délais ont été réduits de 61 jours.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Délai de traitement des contestations des assurés soumis à la CRA</b>	145 jours	135 jours	108 jours	109 jours	<b>106 jours</b>	<b>84 jours</b>

#### 3.2. La démarche d'engagements de services rénovés qui s'appuie sur des standards qualité

La Cnav et les caisses régionales ont souhaité à la fois que soit poursuivie l'amélioration de la relation de services avec les assurés et que la nouvelle offre de services de la branche retraite donne lieu à des actions de communication renouvelées.

C'est ainsi que la nouvelle offre de la branche retraite a fait l'objet d'engagements de services rénovés cohérents avec la charte « Marianne ».

Cette offre de services est déclinée sous la forme de 7 engagements :

**Engagement N° 1**

Nous garantissons un accès simple et diversifié à nos services

**Engagement N° 2**

Nous mettons à votre disposition des services à chaque étape de votre vie

**Engagement N° 3**

Nous vous garantissons des services personnalisés et performants

**Engagement N° 4**

En cas de difficultés, nous vous accompagnons dans vos démarches

**Engagement N° 5**

Nous simplifions vos démarches pour préparer votre retraite

**Engagement N° 6**

Nous veillons à assurer la continuité de vos ressources

**Engagement N° 7**

Nous sommes à votre écoute pour améliorer la qualité de nos services

Les assurés considèrent massivement que ces engagements sont respectés.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Satisfaction des assurés eu égard à l'ensemble des services offerts	96,0%	96,7%	97,8%	95,7%	94,7%	94,2%	94%

## 4. LE RENFORCEMENT DES RELATIONS AVEC LES ENTREPRISES

Depuis 2001, la branche Retraite s'est attachée à simplifier les formalités déclaratives des entreprises et des partenaires TDS tout en améliorant la fiabilité des données transmises.

### 4.1. La fiabilisation des déclarations de données sociales pour une meilleure qualité du compte individuel des assurés.

Dans le cadre de cette politique volontariste, les actions mises en oeuvre tant auprès des entreprises que des organismes de protection sociale (CPAM, ASSEDIC, CAF, etc.) ont permis d'accroître significativement la qualité des informations reportées aux comptes des assurés comme l'illustre le tableau ci après.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Pourcentage de reports effectués aux comptes des assurés.</b>	98,3%	98,5%	98,8%	99,0%	99,7 %	99,3 %

Dans cet esprit, depuis l'exercice 2005, le traitement des anomalies de report est effectué au cours de l'année de validité (N + 1 par rapport à l'année de traitement) alors que la mesure était réalisée précédemment à N + 2.

### 4.2. La promotion de l'offre du GIP « Modernisation des déclarations sociales »

La Cnav est membre fondateur du GIP. Dans ce cadre, la Caisse nationale assure la promotion de l'offre de services du GIP dans le but de simplifier les démarches administratives des entreprises. En 2006, 350 000 entreprises (459 000 établissements) ont transmis leur déclaration par l'intermédiaire du GIP (net DADS U).

### 4.3. Le développement des échanges par réseau et la promotion des téléprocédures.

Le développement de la transmission des déclarations de données sociales (télétransmission) a également constitué l'un des objectifs prioritaires de la branche Retraite. Le tableau ci-après montre la montée en charge très rapide des téléprocédures.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
<b>Pourcentage de DADS dématérialisées</b>	18,4%	29,3%	41,2%	51,4%	60,0%	73,8%

Lors de la campagne 2006 pour le traitement des DADS 2005 92% des lignes salaires ont été transmises sous forme dématérialisée dont :

- Net DADS-U : 35 %
- TDS Net : 47%
- DADS Net : 2%
- B to B : 8%

Le transfert des données sociales sous le protocole B to B a connu un indéniable succès auprès des entreprises. Au cours de la campagne 2006, plus de 3.134.000 lignes ont été transmises pour 180 000 établissements. Les supports magnétiques (cartouches, disquettes..) ne représentent plus que 2 % des lignes salaires et les supports papiers 6 %.

#### **4.4. La généralisation de la norme DADS-U tout en maintenant les performances déjà atteintes en termes de rapidité de traitement**

L'arrêté du 6 février 2006 stipule que la norme TDS cesse d'être en vigueur en 2006, date à laquelle il lui est substitué la norme DADS-U. Cependant, cette disposition étant dépourvue de sanction, la norme TDS est appelée à subsister tant que l'ensemble des logiciels de paie n'aura pas été adapté à la nouvelle norme.

Aussi, la Cnav et les organismes régionaux ont été amenés à développer des actions de communication à destination des entreprises et des producteurs de logiciels pour favoriser l'usage de la nouvelle norme. Ces efforts se sont avérés efficaces puisqu'au 30 avril 2007, la généralisation de la DADS-U a été atteinte à plus de 99 %. Il ne restait que 6000 DADS au format TDS norme pour environ 30 000 lignes salaires. Cette montée en charge rapide de la nouvelle norme n'a pas empêché la Cnav et les centres régionaux de traitement des données sociales de respecter leurs engagements en termes de délais de traitement des déclarations vis-à-vis des partenaires TDS et notamment de la DGI.

Au 31 mars 2007, 97,14% des lignes salaires de la campagne 2006 ont été traitées et transmises aux partenaires.

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Taux de traitement des lignes salaires au 31 mars</b>	94,3%	90,5%	93,5%	97,3%	96,8%	96,0%	97,1%

#### **4.5. L'enrichissement des services proposés aux entreprises**

A partir du rapport issu d'un sondage réalisé auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises, de nouveaux engagements ont été définis :

- 1 - Nous vous offrons un portail pour déclarer et vous informer
- 2 - Nous vous proposons d'ouvrir progressivement des services en ligne pour améliorer la qualité de votre DADS.
- 3 - Nous vous garantissons des réponses rapides et personnalisées.
- 4 - Nous vous simplifions l'accès à nos services.
- 5 - Nous vous écoutons pour progresser.

Ces engagements de services figurent sur le portail e-ventail de la branche Retraite mis en ligne depuis octobre 2006.

Ce portail propose de manière personnalisée, à un public large, de la micro à la grande entreprise, aux collectivités territoriales, aux sociétés de services et aux cabinets comptables, des services en ligne et des informations concernant :

- les Données Sociales (la Déclaration Annuelle des Données Sociales [DADS]),
- et la Prévention/Tarifification des Accidents du Travail et des Maladies Professionnelles (informations disponibles pour certaines CRAM uniquement).

Ce portail offre aux entreprises les services suivants :

- des informations nationales et régionales
- la possibilité de s'abonner aux actualités des Caisses Régionales et Générales
- l'accès à la liste de leurs interlocuteurs
- des réponses aux questions les plus fréquemment posées,
- des conseils et des aides dans les domaines de compétences des caisses régionales
- des textes de référence en ligne
- des formations à la prévention des risques professionnels
- de nombreuses statistiques nationales et régionales AT/MP.

De nouveaux services devraient prochainement être mis en ligne sur e-ventail :

- Le service authentification unique entre les 2 services de saisie en ligne de la DADS (CNAV/Caisse des dépôts et consignation) ouvrira en janvier 2008.
- L'identification des salariés en ligne pour les déclarants dont l'ouverture est subordonnée à l'accord de la CNIL.
- L'inscription en ligne (mot de passe en ligne) pour les déclarants utilisateurs du service DADSNET (saisie en ligne) sera ouverte pour la campagne DADS 2007 (portant sur les salaires de 2006), avec les services plus (DADS rectificatives).
- Le nouveau service en ligne "situation éditeur" pour permettre à l'éditeur de DADS, de connaître à n'importe quel moment de l'année, la situation des DADS qu'il gère, sera ouvert pour la campagne DADS 2007.

Enfin, une enquête ayant notamment pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des entreprises et collectivités déclarantes sur les différents services offerts par le portail e-ventail a été menée sur le mois de juillet 2007.

Les résultats de cette enquête montrent un taux de satisfaction globale de 93,5 % des déclarants.

## 5. L'EVOLUTION DE LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE DE LA BRANCHE RETRAITE

Ces dernières années, l'action sociale de la branche retraite s'est inscrite dans un contexte en forte évolution marqué notamment par la mise en place de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) en 2001, et la création d'un régime légal de prise en charge de la dépendance.

En particulier, la création de ce régime a entraîné le transfert d'une partie des retraités relevant de la branche retraite dans le champ de compétence des conseils généraux, ce qui a eu un impact sur le niveau des bénéficiaires et des heures d'aide ménagère attribuées (Cf. graphique en annexe).

En 2003, une nouvelle étape est intervenue en raison des conséquences de la canicule. Le Gouvernement a institué la Journée de Solidarité pour mobiliser de nouveaux financements. Il a également créé la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) qui a modifié le paysage institutionnel de l'action sociale à destination des personnes âgées.

Dans les années à venir, d'autres mesures vont probablement modifier la structure de l'offre de services à domicile. Il s'agit de la mise en place des Enseignes Nationales ainsi que du Chèque Emploi Service Universel (CESU) dans le cadre de la montée en charge du plan « Borloo ».

Dans un tel contexte, la politique d'action sociale de la branche retraite a été redéfinie. Cette redéfinition est intervenue en deux étapes :

Un avenant à la COG 2001-2004, conclu pour les années 2003 et 2004, est venu recentrer l'action sociale sur les populations de retraités relevant des GIR 5 et 6 et socialement les plus fragiles (notamment en raison de leur niveau de ressources, de leur isolement social, de leur avancée en âge, de leur état de santé ou de leurs conditions de vie).

Ce recentrage s'est traduit par le lancement d'expérimentations sur :

- La mise en place d'un dispositif expérimental d'évaluation des besoins de la personne âgée et d'élaboration d'un plan d'actions personnalisé (PAP)
- La mise en place d'un dispositif d'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH)
- La mise en place d'une prestation d'hébergement temporaire.

Fort de ces expérimentations, la COG 2005-2008 poursuit le recentrage de sa politique d'action sociale au profit des retraités des GIR 5 et 6 en définissant des champs d'actions prioritaires :

- Développer l'information, le conseil et l'orientation,
- Mieux connaître les attentes et mieux évaluer les besoins des retraités,
- Établir des plans d'actions personnalisés pour faciliter le maintien à domicile,
- Aider à la création de lieux de vie collectifs adaptés aux retraités fragilisés et encore autonomes.

### 5.1. Développer l'information, le conseil et l'orientation

Afin de permettre aux assurés de connaître et d'accéder aux services et aides disponibles, la Cnav a développé une information large, organisée au moyen de nouveaux sites Internet et de plateformes de services téléphoniques.

A ce titre, deux sites Internet ont été ouverts aux retraités, à leur famille et aux différents acteurs sociaux : InfoPlus Seniors et Le Kiosque Bleu.

- InfoPlus Seniors : Ce site, en ligne depuis décembre 2005 ([www.infoplus-seniors.fr](http://www.infoplus-seniors.fr)), fournit aux retraités et aux aidants l'accès aux services liés aux différents aspects de la retraite qui sont

classés autour de 8 thèmes : retraite active, santé et prévention, services à domicile, logement, dépendance, vie en établissement, aides et financements et droits des retraités.

- **Le Kiosque Bleu** : Le Kiosque bleu est un répertoire des offres de services de proximité, actualisé par chaque Caisse régionale et correspondant aux rubriques d'InfoPlus Seniors. Il a pour objectif d'indiquer la nature des services susceptibles de répondre localement aux besoins des seniors et de mettre à leur disposition les informations utiles pour y recourir. Il est constitué d'un site grand public de consultation des offres ([www.lekiosquebleu.fr](http://www.lekiosquebleu.fr)) et d'un site professionnel d'inscription des offres ([www.pro-lekiosquebleu.fr](http://www.pro-lekiosquebleu.fr)).

Les deux sites à destination des retraités proposent de nombreux liens avec les sites des collectivités territoriales et des principaux intervenants du secteur médico-social.

## **5.2. Mieux connaître les attentes et mieux évaluer les besoins des retraités**

Depuis quelques années, la branche retraite s'est inscrite dans une démarche d'analyse des besoins des personnes âgées dans les différentes étapes de leur prise en charge.

- Ceci s'est traduit en amont par un investissement en matière de connaissances des retraités bénéficiaires de l'action sociale. Le suivi statistique réalisé périodiquement par la Cnav a permis d'établir un profil des retraités qui bénéficient de l'action sociale : il s'agit dans 80% des cas de femmes ; dans 75% de bénéficiaires vivant seuls dont 80% du fait d'un veuvage. Par ailleurs, afin de mieux connaître les attentes de ces retraités, la Cnav a engagé différentes études en particulier en partenariat avec le CRÉDOC.
- En aval, ceci s'est traduit par le développement d'une démarche qualité auprès des services d'aide à domicile depuis 1999. Cette période a également été caractérisée par l'émergence de multiples pôles d'évaluation au niveau local : équipes médico-sociales de l'APA, certains centres locaux d'information et de coordination (CLIC), service social des Caisses régionales.

En parallèle, la CNAV s'est engagée à développer des dispositifs d'évaluation des besoins sur l'ensemble du territoire au cours de la COG 2005-2008. Un indicateur COG a été mis en place en ce sens et suit le pourcentage d'évaluations globales réalisées par rapport au nombre total de dossiers de demandes d'aide adressés aux organismes de la branche retraite.

En 2006, l'objectif national a été atteint avec 34,6% des dossiers de demande qui ont donné lieu à mise en œuvre du nouveau dispositif d'évaluation des besoins.

La mise en place de ces dispositifs d'évaluation s'appuie sur trois principes directeurs :

- Traiter la situation du retraité dans sa globalité (aides, logement) en tenant compte de sa situation personnelle mais aussi de son entourage.
- Améliorer les procédures actuelles reposant sur les prestataires de services (aide à domicile, amélioration de l'habitat...), en diversifiant la nature et les modalités des réponses aux besoins.
- Permettre une évaluation par un acteur autre que celui ou ceux qui ont en charge la mise en œuvre du plan d'aide.

Ces dispositifs mettent à contribution différents modèles d'organisation et différents types d'expertise en fonction des acteurs locaux (conseils généraux, service social des CRAM, centre de prévention ARRCO, CLIC, nouvelles structures ...). Leur mise en place s'est donc accompagnée de la réalisation d'un dossier national de référence pour l'évaluation permettant d'harmoniser les pratiques sur l'ensemble des territoires des Caisses régionales dans un souci d'égalité de traitement. Cet outil correspond aux nécessités de construction d'un plan d'actions personnalisé (PAP), en termes d'actions de prévention et de prestations.

Parallèlement, un Guide pratique de l'évaluation a été élaboré à partir de l'expérience des Caisses régionales. Ce guide précise les modalités concrètes de l'évaluation et propose des recommandations en matière de pratiques professionnelles.

### **5.3. Elaborer des plans d'actions personnalisés (PAP) pour faciliter le maintien à domicile**

#### **5.3.1. Vers un nouveau modèle pour la prise en charge du soutien à domicile**

Les plans d'actions personnalisés (PAP) ont été introduits par une circulaire CNAV du 2 février 2007, après une longue phase d'élaboration de ce projet, menée conjointement par la direction nationale de l'action sociale et les caisses régionales, avec leurs différents partenaires.

Le PAP doit permettre de proposer une offre de services globale aux retraités par la recherche d'une cohérence plus forte entre les aides apportées par la branche retraite et le secteur de l'aide à domicile, et ce dans un contexte de diversification des services et de diversification des moyens de paiement de ces services en particulier avec le chèque emploi service universel (CESU).

Cet ensemble cohérent d'aides se décline en un panier de services composé actuellement de 11 familles de prestations (tâches ménagères, courses-repas, accompagnement-transport, logement-cadre de vie, hygiène et mieux être, assistance-sécurité, hébergement, vie sociale, prévention ...).

En termes de mise en oeuvre, le PAP suppose une organisation permettant d'articuler les différentes aides et de clarifier les responsabilités de chacun des acteurs locaux. Les travaux réalisés en ce sens avec l'ensemble des acteurs clés ont permis d'établir un processus cible de traitement des demandes d'aide et d'encadrement des prestations :

- Demande de prestation par le retraité au moyen d'un imprimé unique,
- Ouverture des droits par la Caisse régionale (ressources, appartenance au régime général à titre principal, âge, ...),
- Commande de l'évaluation des besoins par la Caisse,
- Réalisation de cette évaluation, préconisation et valorisation d'un plan d'actions personnalisé par la structure d'évaluation,
- Validation et notification du plan d'actions personnalisé aux retraités par la Caisse régionale.

Le rôle d'accompagnement des Caisses régionales vis à vis des retraités est fortement réaffirmé dans ce cadre.

Les PAP feront l'objet d'une expérimentation dès le 1 janvier 2008 dans une trentaine de sites pilotes répartis sur toute la France. Chacun de ces sites regroupe une population de 500 à 1500 bénéficiaires. La caisse régionale, les évaluateurs et les prestataires locaux vont coopérer sur des bases renouvelées, avec une répartition des rôles plus simple et plus efficace, pour offrir à nos retraités un service « sur mesure ».

#### **5.3.2. Contribuer à l'évolution de l'offre de services**

La branche retraite a souhaité contribuer au développement de services de proximité diversifiés en lançant en 2006 un appel à projets organisé et financé par chaque Caisse régionale et générale, sur la base d'objectifs communs à la branche retraite. L'objectif est d'apporter un concours financier aux projets ayant pour but l'adaptation, la diversification et la qualité de l'offre de services aux retraités.

En 2006, sur 343 projets soumis aux caisses régionales, 153 ont bénéficié d'une aide financière :

- 32% visent au maintien de la vie sociale (visite à domicile, lieux de rencontre, sorties et animations, ateliers cuisine, théâtre ou musique, rencontres intergénérationnelles),
- 22% des projets portent sur le transport accompagné,
- 10% sont destinés à créer ou développer une activité de portage de repas
- 9% sont axés sur la prévention (nutrition, mémoire, exercice physique, psychologie)
- 7% des services de dépannage ou petits travaux.

Au plan national, la branche retraite a consacré 1 million d'euros à cette opération. Au regard de ce bilan, un nouvel appel à projets a été lancé en 2007.

### **5.3.3. Coordonner le sanitaire et le social**

Le dispositif d'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH) constitue un exemple tout à fait illustrant de la coordination des actions entre le domaine sanitaire et social menée au niveau local avec l'impulsion de la branche retraite.

Il s'agit d'un dispositif fondé sur le pronostic établi par l'équipe médico-sociale de l'établissement de santé et qui donne lieu, avec l'appui du service social des Caisses régionales, à une coordination avec l'ensemble des intervenants à domicile.

Ce dispositif fera partie intégrante des PAP. Il constituera une manière spécifique de prendre en compte les besoins des retraités, élargissant ainsi la dimension de prévention de la politique d'action sociale. Ce dispositif constitue une des orientations majeures du plan de préservation de l'autonomie des personnes âgées, défini avec la Caisse nationale d'assurance maladie.

### **5.4. Aider à la création de nouvelles formes de lieux de vie collectifs**

Conformément aux orientations de la COG 2005-2008, la politique de l'assurance retraite en faveur des lieux de vie collectifs a été redéfinie au début de l'année 2007. Pour la mettre en œuvre, trois circulaires et une lettre commune Cnav-Cnam ont été diffusées aux caisses régionales.

Les dispositions définies par ces différents textes ont permis d'aboutir à la mise en place des orientations exposées ci-après. Ces dernières devraient intervenir de façon progressive dès 2007 (au moins 30% des crédits seront affectés aux nouveaux projets en 2007 et 50% en 2008).

- Des axes stratégiques privilégiant les structures destinées aux Gir 5 et 6.

Les orientations définies visent à renforcer :

- l'aide aux structures souhaitant développer des mesures d'amélioration de la vie sociale des personnes âgées,
- la diversification des projets immobiliers permettant des modes d'accueil intermédiaires entre le domicile et l'hébergement collectif,
- l'aide aux structures d'hébergement permanent afin de développer un cadre bâti de qualité.

- Une évolution de la conception des projets et de la nature des partenariats.

Les orientations visent également un élargissement du périmètre des structures éligibles et des partenaires pouvant bénéficier des aides financières de la branche retraite.

S'agissant des projets examinés, une attention sera portée aux projets de vie proposés, tant sur le plan du maintien de la vie sociale que sur les partenariats avec les services d'aide à domicile et/ou les EHPAD.

Enfin, les caisses régionales s'attacheront à vérifier que les projets s'inscrivent dans le cadre de la politique de développement durable promue par le régime général de la sécurité sociale.

- De nouvelles conditions d'attribution des aides financières

Quant aux aides financières, elles seront affectées aux dépenses d'investissement pour la construction, l'aménagement ou l'équipement mobilier des lieux de vie collectifs. Par ailleurs, les conditions de financement seront assouplies.

### **5.5. Renforcer l'efficacité des actions de la branche**

- Adapter les aides et mesurer la satisfaction des retraités

Afin de s'assurer que ses retraités bénéficient de services de qualité adaptés à leurs attentes et à leurs besoins, la branche retraite réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès

des bénéficiaires de ses prestations d'action sociale. En 2005 et 2006, plus de 90% de retraités se déclaraient satisfaits des services proposés par la branche retraite.

- Simplifier l'accès des retraités aux aides de la branche retraite

La procédure de traitement des demandes de plans d'actions personnalisés va permettre de simplifier l'accès des retraités aux différentes aides de la branche en formulant à terme leur demande d'aide au moyen d'un imprimé unique, quelle que soit la nature de la prestation.

- Soutenir la qualité des relations avec les intervenants à domicile et renforcer la professionnalisation du service

Afin de maintenir la qualité et la rapidité du traitement des échanges avec les intervenants à domicile, la dématérialisation des facturations s'est progressivement généralisé. Un portail internet spécifique sert de support au développement d'échanges dématérialisés avec les Caisses de la branche retraite (facturation, paiement, transmission des évaluations, ...). Il fournit par ailleurs des informations nationales et régionales ([www.partenaireaction sociale.fr](http://www.partenaireaction sociale.fr)).

Au cours des dernières années, la Cnav a également consacré des moyens budgétaires importants à la professionnalisation des intervenants auprès des retraités.

Depuis 2003, le conseil d'administration de la Cnav s'est attaché à contribuer au financement des mesures salariales du secteur de l'aide à domicile. Cela s'est traduit par une augmentation d'un peu plus de 25% du montant de la participation horaire de la Cnav.

Parallèlement, les dotations régionales d'heures d'aide ménagère à domicile ont été globalement reconduites pour les exercices 2006 et 2007 et ce dans un contexte d'augmentation des moyens nécessaires à la montée en charge des nouvelles orientations de l'action sociale de la branche.

## 5.6. Renforcer les partenariats

- Avec les conseils généraux

Conformément à l'arrêté ministériel du 10 janvier 2002, toutes les Caisses régionales de la branche retraite ont passé convention avec les conseils généraux.

Cette coopération permet d'organiser l'information sur le traitement des dossiers et de contribuer à la continuité des prises en charge. Elle permet également de mieux connaître les attentes et les besoins des retraités, de simplifier leur accès aux différents dispositifs et de favoriser les nécessaires évolutions de l'offre de services, tant à domicile que dans les établissements.

La branche retraite s'investit pleinement dans cet objectif de structuration et coordination des aides proposées par les caisses régionales et les départements.

- Avec les autres partenaires

Le partenariat avec la branche maladie, qui se situe dans le prolongement du plan de préservation de l'autonomie des personnes âgées (PAPA), doit permettre de faciliter la réactivité des échanges entre les différents organismes de la branche maladie et de la branche retraite. A cet effet, l'action pilote que représente le dispositif d'aide au retour à domicile après hospitalisation (ARDH), avec une implication particulière du service social régional, mérite d'être généralisée.

Il s'agit enfin de renforcer la cohérence des actions menées avec les autres régimes de la Sécurité Sociale dans son ensemble. Différentes actions sont d'ores et déjà organisées en vue de favoriser les complémentarités sur le terrain.

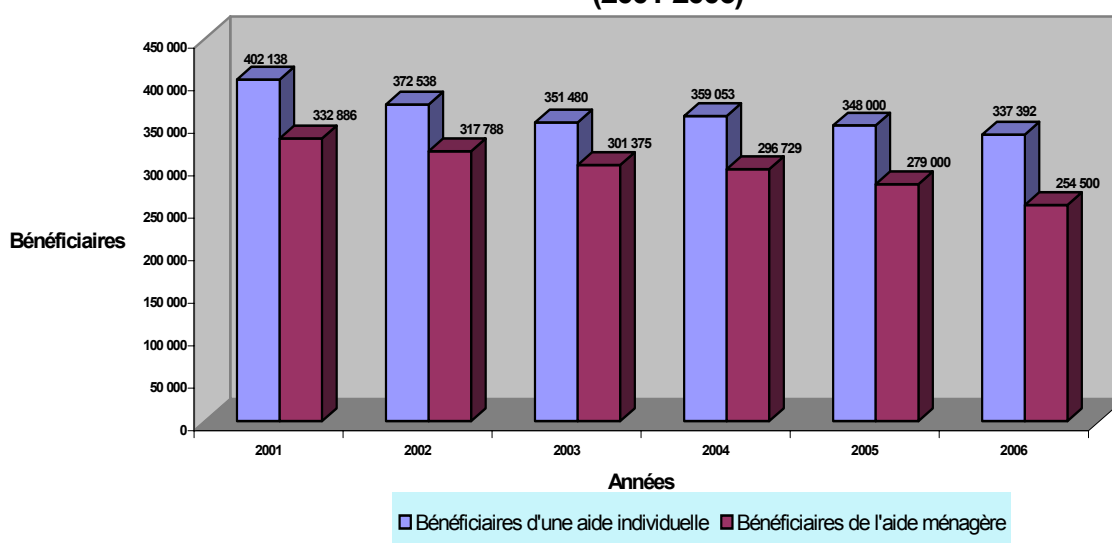
L'ensemble de ces dispositifs devrait permettre de mener des actions communes avec les conseils généraux ou auprès d'eux.

### 5.7. Une gestion plus performante

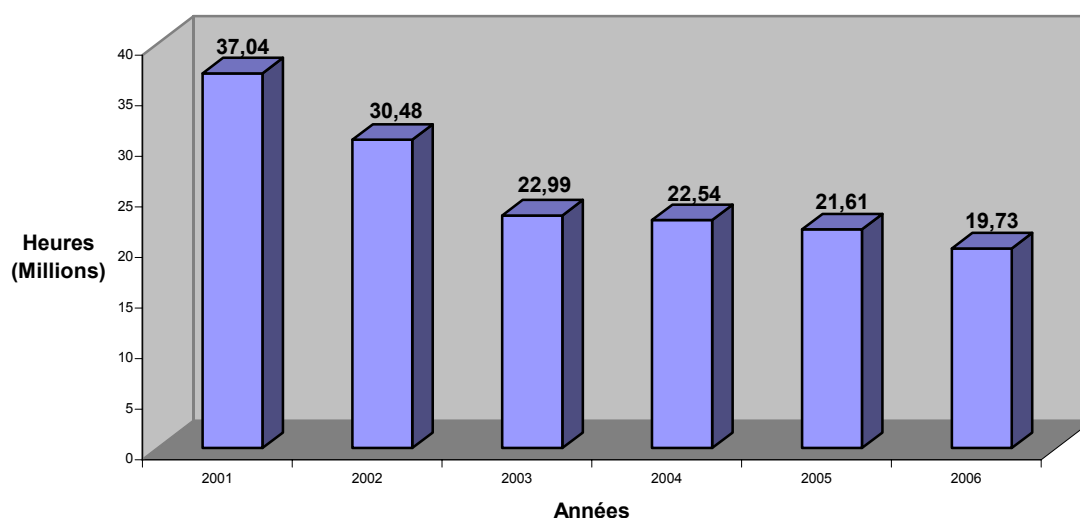
Afin de renforcer la qualité et la performance de la gestion des différents dispositifs d'aide, la CNAV a mis en œuvre une série de mesures opérationnelles visant notamment :

- l'homogénéisation des pratiques budgétaires et l'amélioration du suivi des moyens.
- la redéfinition des missions du service social des CRAM.
- l'identification des mesures d'accompagnement nécessaires pour permettre aux personnels s'adapter à un contexte en évolution.
- la refonte du système d'information d'action sociale de la branche retraite afin notamment de faciliter la gestion des nouveaux dispositifs.

**Nombre de bénéficiaires de l'action sociale retraite  
(2001-2006)**



**Consommation des heures d'aide ménagère à domicile de 2001 à 2006**



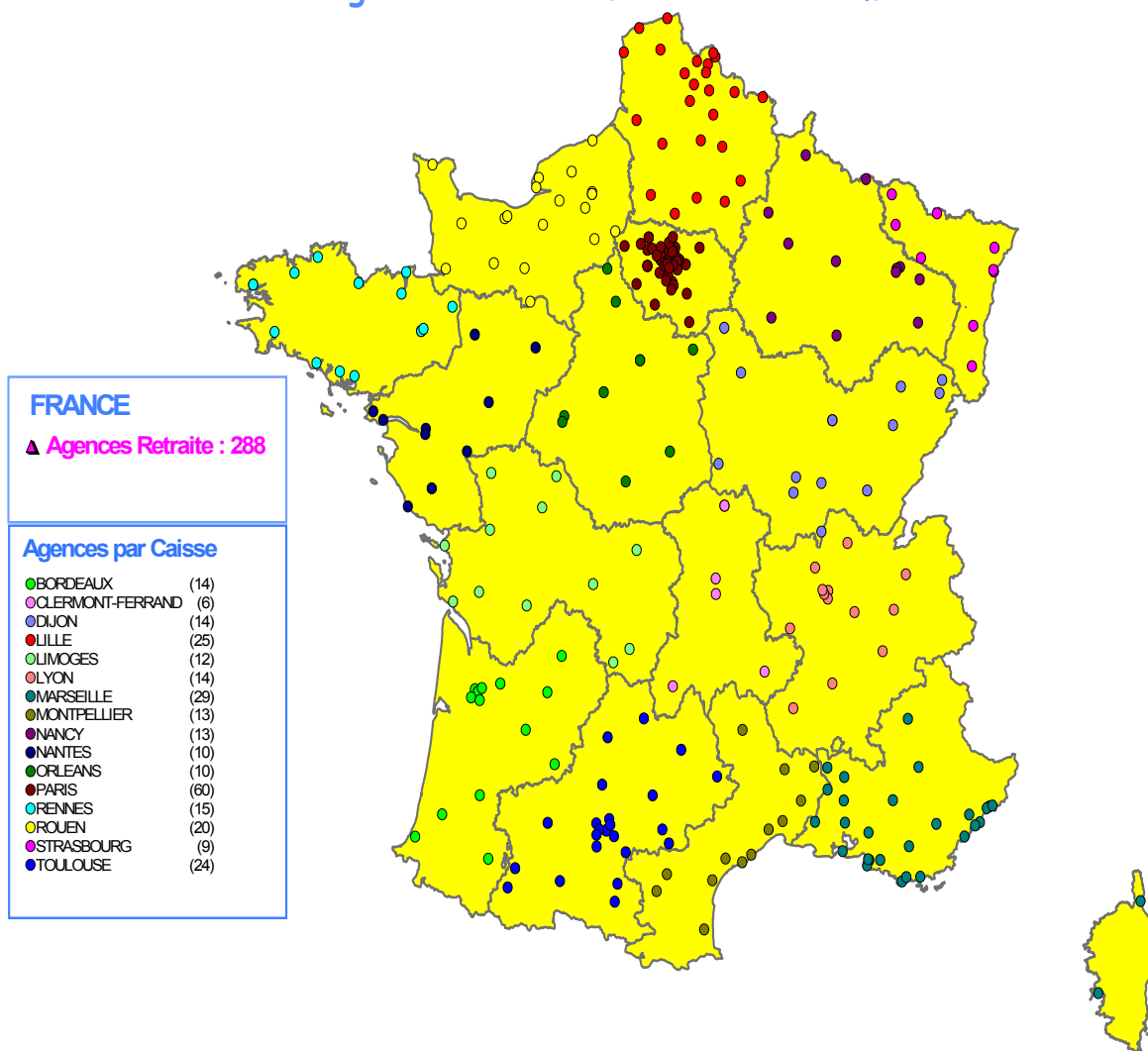
*Le transfert des retraités relevant du GIR 4 aux conseils généraux dans le cadre de la mise en place de l'APA a eu un impact tant au niveau des bénéficiaires que de celui des heures d'aide ménagère attribuées.*

## **ANNEXES**

### **Cartographie des agences locales et des PAR**

**au 31 décembre 2006**

### Agences Retraite en France au 31 décembre 2006



### Points d'accueil retraite en France au 31 décembre 2006

