

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 19 septembre 2024 à 10h00
« Auditions du Président du CSR et du directeur de l'Union Retraite »

Document n° 3
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Rapport d'activité 2023 de l'Union Retraite

Union Retraite



Rapport d'activité **2023**



Sommaire

Édito	03
Chiffres clés 2023	04
Offre de services	06
01. Réforme : l'Union Retraite au rendez-vous	08
• Une année scandée par la réforme des retraites	09
• <i>Suis-je concerné ?</i> : un outil d'information en ligne plébiscité	10
• Une actualisation très rapide des contenus liés à la réforme	10
• Compte retraite : des services mis à jour en un temps record	12
Évolution 2020-2023	15
02. Une offre de services toujours plus complète	16
• Réversion : des évolutions majeures en 2023	17
• Déclarer mes enfants : une phase d'expérimentation nécessaire	19
• La reconnaissance biométrique va simplifier le contrôle d'existence	20
• L'application <i>Mon compte retraite</i> plébiscitée	22
• Écouter les utilisateurs pour améliorer le droit à l'information	24
L'inter-régimes et son environnement	26
03. Le droit à l'information en Europe s'accélère	28
• L'Union Retraite donne un nouvel élan au droit à l'information en Europe	29
• 3 questions à Steven Janssen, directeur général de Sigedis (Belgique)	31
Annexes	
Glossaire	32
Organigramme	33
Budget	34



Édito

L'Union Retraite au rendez-vous de la réforme

En 2023, la réforme des retraites a fortement impacté les activités de l'Union Retraite. Avec une mission plus que jamais au cœur de notre métier : informer au plus tôt les Français en leur fournissant des données personnalisées et consolidées.

Cette priorité s'est déployée tout au long de l'année, en trois étapes : la première, en amont de l'adoption de la loi, a consisté à mettre en ligne, dès le 10 janvier, le service *Suis-je concerné ?* (lire page 10). Un véritable succès : ce simulateur a enregistré plus de deux millions de connexions en dix jours.

Deuxième temps fort, le simulateur du service *Mon estimation retraite* a été actualisé dans des délais extrêmement courts : dès juin, une première version intégrait les grandes mesures transverses de la réforme concernant l'ensemble des Français (âge de départ, relèvement du minimum contributif, départs anticipés, etc.). Un véritable tour de force.

Enfin, troisième phase, début décembre, avec la deuxième version du simulateur : ce dernier intégrait les mesures relatives aux salariés et aux fonctionnaires, notamment la retraite progressive, mesure phare de la réforme.

Toutes les équipes de l'Union Retraite et des régimes se sont particulièrement investies pour réaliser ce travail remarquable sur un pas de temps très court, bravo à elles.

En parallèle, la dynamique des usages en ligne de nos services s'est amplifiée, portée par la forte visibilité de la

réforme et l'enrichissement de notre offre. Ainsi, un Français sur deux de plus de 55 ans possède un compte retraite et le consulte régulièrement ; les demandes de réversion en ligne ont augmenté de 30 % (112 000 demandeurs), et désormais 50 % des demandes déposées passent par le service en ligne ; les enquêtes révèlent des taux de satisfaction très élevés. Nos services mutualisés répondent à un vrai besoin. Néanmoins, des marges de progrès existent, notamment pour capter l'attention des plus jeunes. L'application *Mon compte retraite* (3,2 millions de téléchargements sur l'année) est un levier important en la matière ainsi que le service *Mes contrats épargne retraite* (600 000 consultations en 2023).

Enfin, dernière réalisation notable, le droit à l'information (DAI) s'élargit en 2023 dans sa dimension européenne, avec une montée en puissance de l'Union Retraite dans le programme ETS (*European Tracking Service on Pensions* – lire page 28). Notre volonté est d'anticiper une tendance croissante – de plus en plus d'Européens travaillent en France et de nombreux Français exercent au sein de l'Union européenne, y compris comme transfrontaliers – en facilitant la consultation pour les assurés de l'intégralité de leurs droits acquis. L'objectif est que les assurés français soient intégrés au « DAI européen » dès 2024 ou début 2025.

Avec l'appui des régimes, l'Union Retraite va poursuivre cette dynamique en 2024 afin de fournir des services toujours plus complets aux assurés.



Didier Weckner,
Président



Stéphane Bonnet,
Directeur



Toutes les équipes du GIP et des régimes se sont particulièrement investies pour réaliser ce travail remarquable sur un pas de temps très court, bravo à elles.



info-retraite.fr

55,2 millions

de visiteurs

Compte retraite

3,8 millions

de créations en 2023



14,8 millions

depuis sa création

Appli Mon compte retraite

3,2 millions

de téléchargements
en 2023



6,2 millions

depuis sa création



Mon épargne retraite

15,3 millions

de contrats épargne retraite
affichés dans le service

Demander ma réversion

50%

des demandes de
réversion sont faites
avec le service en ligne

Droit à l'information

4,1 millions

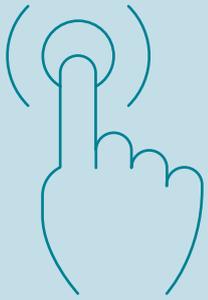
de personnes ciblées par les campagnes
d'information systématiques
(envoi par courrier et par e-mail des
relevés de carrière et des estimations)



Ma retraite à l'étranger

Près de 1,4 million

d'assurés résidant à l'étranger bénéficient
de la mutualisation du contrôle d'existence



Compte retraite

43,4 millions

de connexions

Demander ma retraite

+ de 507 000

demandes sur
le service en ligne

83%



des usagers satisfaits
du service en ligne
Demander ma retraite

Mon estimation retraite

25,8 millions

d'estimations retraite réalisées
avec le service en ligne



+63%

d'évolution par
rapport à 2022

Déclarer mes enfants

474 000

déclarations réalisées
en ligne



Mes paiements retraite

3,4 millions

d'attestations fiscales
générées

+62%

d'évolution par
rapport à 2022



23,3 millions

de consultations de
l'historique de paiement





Informations et démarches personnalisées :
accessibles sur le compte retraite



Ma carrière

Visualiser sa carrière, le détail des activités professionnelles passées et les éventuelles anomalies.



Mon estimation retraite

Estimer le montant de sa retraite et simuler plusieurs possibilités d'âge de départ à la retraite.

Corriger ma carrière

Service accessible à partir de 55 ans.

Déclarer mes enfants

Déclarer ses enfants et ceux qu'on a élevés auprès des régimes de retraite.

Demander ma retraite

Demander sa retraite en une seule fois auprès de tous les régimes auxquels on a cotisé.

Vie active



Mes régimes de retraite

Obtenir les coordonnées de ses régimes.



Mon épargne retraite

Savoir si l'on bénéficie d'un ou plusieurs contrats d'épargne retraite et retrouver toutes les informations, dont les coordonnées des organismes qui les gèrent.

Important : ces contrats ne relèvent pas des régimes de retraite obligatoires.

Départ à la retraite

INFORMATION RETRAITE

- Conseiller Info Retraite
- Le système de retraite en France
- Quel âge de départ pour une retraite à taux plein ?
- Régimes de retraite : quelles différences ?
- Réforme 2023 : Suis-je concerné ?

PARCOURS

- Expatriation
- Cumul emploi-retraite
- Retraite progressive

- Besoin d'aide ?

SIMULATEURS

- Âge légal de départ à la retraite
- Retraite anticipée pour carrière longue
- Retraite anticipée des travailleurs handicapés
- Convertisseur de montant de retraite brut-net

- Mes justificatifs
- Ma demande de retraite, mode d'emploi
- Besoin d'aide ?



Outils d'accompagnement et d'information :
accessibles sans connexion au compte retraite

COMPTE RETRAITE

Sur le compte retraite, les assurés accèdent en toute sécurité aux informations personnalisées sur leur retraite, quel que soit leur régime, et peuvent réaliser des démarches en ligne et des simulations. Le site **info-retraite.fr** propose aux assurés, quels que soient leurs régimes d'affiliation et leur situation professionnelle, des articles et des infographies pour comprendre leurs droits à la retraite.

 Mes attestations de paiement

 Mes attestations fiscales

 Mon historique de paiement

Retraite

APPLICATION MON COMPTE RETRAITE

Depuis leur téléphone, les assurés ont accès à tout moment à leur compte retraite et retrouvent l'essentiel de leurs informations : droits à la retraite enregistrés, produits d'épargne retraite supplémentaire, estimations en un clic, consultation des paiements et téléchargement d'attestations fiscales pour les retraités. L'application est disponible gratuitement sur les stores Apple et Google.

mon compte
RETRAITE



Ma retraite à l'étranger

Transmettre son certificat de vie une fois par an pour tous les régimes de retraite, condition nécessaire pour continuer à percevoir sa pension lorsqu'on est retraité à l'étranger.

- Autorités compétentes
- Vérifier mon justificatif
- Besoin d'aide ?

Demander ma réversion

Demander, suite au décès du conjoint ou ex-conjoint, une réversion en une seule fois auprès de tous les régimes concernés. Permettre aux orphelins répondant à certaines conditions d'en faire la demande.

- Simulateur de droits (conjoint, ex-conjoint, orphelin)
- Mes justificatifs
- Besoin d'aide ?

FRANCECONNECT

S'identifier avec FranceConnect permet un accès sécurisé et simplifié aux services publics en ligne en utilisant des identifiants de comptes déjà existants (ameli.fr, msa.fr, impots.gouv.fr...).



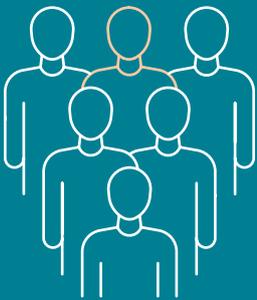
services.info-retraite.fr

Le site **services.info-retraite.fr** présente tous les services en ligne proposés par Info Retraite. L'assuré peut les explorer par thématique, par type de service ou selon son besoin.

01. Réforme : l'Union Retraite au rendez-vous

3,8 millions

de comptes créés
en 2023



En 2023, la réforme des retraites a fortement impacté les actions de l'Union Retraite qui a poussé très loin l'accompagnement des assurés pour les informer au plus tôt des principaux changements amenés par cette réforme. Avec un objectif : leur permettre de comprendre les conséquences de cette réforme sur leur situation personnelle. Un outil d'aide en ligne, *Suis-je concerné ?*, a été créé ainsi qu'une rubrique dédiée à la réforme sur le site info-retraite.fr. Surtout, les services en ligne du compte retraite ont été actualisés au plus près de l'adoption des textes pour fournir très rapidement aux usagers une information sûre, efficace et de qualité. La fréquentation des services a d'ailleurs battu tous les records.

Une année scandée par la réforme des retraites

Complexe par nature, le sujet des retraites est au cœur du métier de l'Union Retraite, chargée de rendre ce système plus compréhensible par les usagers et de mettre en œuvre le droit à l'information (DAI). En 2023, avec la réforme des retraites, cette raison d'être a davantage encore pris tout son sens.

Au fil d'une année rythmée par les débats politiques et un traitement médiatique parfois ambigu quant aux impacts de la réforme pour les Français, l'Union Retraite et les régimes se sont particulièrement impliqués pour être au rendez-vous de ces transformations.

Cette coordination approfondie a été le gage d'une réactivité hors norme : les nouvelles règles et les informations ont été intégrées en un temps record. Les premiers contenus du site info-retraite.fr et de l'offre de services ont ainsi été actualisés et validés dès le printemps, au plus près de la parution des textes d'application. Le simulateur *Mon estimation retraite* a été actualisé dès juin avec les nouvelles règles d'âge de départ et le service *Demander ma retraite* en juillet.

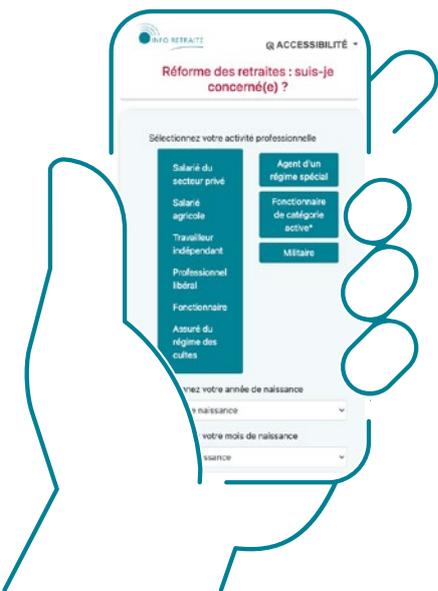
Pour compléter cet accompagnement des assurés, des outils d'aide en ligne ont été créés en amont de l'examen parlementaire, notamment *Suis-je concerné ?*, dès janvier 2023, et une rubrique dédiée, *Réforme des retraites*, qui sont disponibles sur le portail informationnel info-retraite.fr et l'application mobile *Mon compte retraite*.

Ce niveau d'information et de qualité des contenus est d'ailleurs apprécié des Français. En 2023, ils ont été plus nombreux que jamais à utiliser les services proposés par l'Union Retraite.

Les jalons de la réforme des retraites et de sa prise en compte

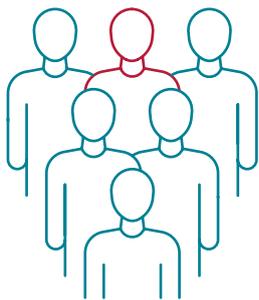
L'Union Retraite a fait preuve d'une forte réactivité tout au long de l'année pour intégrer le plus tôt possible les informations liées à la réforme. Ses équipes ont anticipé chaque étape clé en obtenant les contenus le plus en amont possible auprès des parties prenantes.





5 millions

de visites sur l'outil
Suis-je concerné ?
en 2023



Suis-je concerné ? : un outil d'information en ligne plébiscité

Un des rôles de l'Union Retraite est d'informer les Français sur la retraite et ses évolutions. Aussi, dans le cadre du projet de réforme 2023, et à la demande du Gouvernement, le groupement a développé et mis en ligne, dès le 10 janvier à 20 heures, un outil d'aide baptisé *Suis-je concerné ?* Ce dispositif, accessible sur le portail info-retraite.fr et les sites des régimes de retraite, a permis aux assurés de mieux comprendre les effets de la réforme sur leur situation.

Sans avoir à se connecter à son compte retraite, en répondant simplement à quelques questions (activité professionnelle, date de naissance), l'assuré pouvait connaître, quel que soit son régime, l'âge d'ouverture de ses droits et le nombre de trimestres de cotisation nécessaires si la loi était votée.

L'outil a été enrichi tout au long de l'année, en intégrant notamment, en octobre et novembre, les détails de la réforme concernant les régimes spéciaux (SNCF, RATP, IEG). À la fin de l'année, tous les profils étaient intégrés : fonctionnaires, militaires, secteur privé, libéraux, etc.

Pour aboutir à une mise en œuvre aussi rapide, l'Union Retraite a anticipé les travaux de préparation de l'outil en multipliant les échanges avec la direction de la Sécurité sociale dès le mois de décembre 2022. Le développement a commencé en fin d'année, complété au fur et à mesure de l'arrivée des informations et des évolutions.

La pertinence, la simplicité et la facilité d'usage de l'outil en ont fait le succès : lors de sa mise en service, plus d'un million de personnes l'ont consulté dès la première semaine de janvier. Chaque mise à jour a donné lieu à un pic de fréquentation : en mars (à la suite de l'adoption de la réforme le 20), en juin (mise à jour du service en ligne *Mon estimation retraite*), et, enfin, en septembre (entrée en vigueur de la réforme). Cette volumétrie avait été anticipée. Pour absorber cette très forte affluence, des ressources techniques adéquates avaient été prévues, notamment trois serveurs dédiés.

Une actualisation très rapide des contenus liés à la réforme

Afin d'aider les assurés à comprendre la réforme des retraites et ses impacts, l'Union Retraite a enrichi le portail info-retraite.fr en ajoutant une rubrique *Réforme des retraites*.

Mise en ligne en avril, son objectif était de référencer l'ensemble des informations disponibles sur le compte retraite. Encore accessible en 2024, elle propose un menu déroulant pour accéder facilement à huit entrées

regroupant les informations, les services et les outils développés par le groupement.

Le service éditorial a rédigé l'ensemble des contenus au fur et à mesure des mises à jour liées à la réforme. Un travail minutieux d'inventaire qui a aussi nécessité de concevoir de nouveaux écrans et parcours utilisateurs.



En parallèle, une trentaine d'articles d'information sur la retraite du site info-retraite.fr ont été actualisés avec les nouvelles règles de la réforme. Les régimes ont été associés aux mises à jour lors d'échanges réguliers avec le comité éditorial : dès le printemps, le service éditorial a organisé des points bilatéraux avec les régimes par groupes d'activité (salariés, fonctionnaires, professionnels libéraux, etc.) afin d'identifier les évolutions à prévoir et intégrer progressivement la nouvelle réglementation. Dotées de cette vision globale, les équipes ont pu anticiper la future publication des 31 textes d'application (décrets et arrêtés) pour rédiger les contenus et les faire valider (âge légal, carrière longue, retraite

La réforme des retraites nous a énormément mobilisés en 2023. Il fallait réagir vite et proposer des mises à jour fonctionnelles des services en ligne pour prendre en compte les nouvelles règles issues de la réforme. Le défi a été relevé pour le site info-retraite.fr. La forte hausse des consultations des services en ligne par les assurés en 2023 confirme ce succès.

Roxane Meunier

Cheffe de projet en charge
du portail info-retraite.fr
L'Assurance retraite

progressive, etc.). Un exercice long et complexe qui a permis, grâce à l'implication des régimes, de répondre très vite au besoin d'information des Français sur la réforme des retraites.

Une fréquentation des services en nette hausse

Le travail d'actualisation des contenus, de simplification et d'enrichissement des services mené par l'Union Retraite en 2023 a répondu aux attentes des usagers. Ces derniers n'ont jamais été aussi nombreux à les utiliser, incités, il est vrai, par les changements liés à la réforme des retraites.

Dans les sept jours suivant la présentation du projet gouvernemental, le 10 janvier :

- le site info-retraite.fr a eu plus de 3 millions de visites ;
- le compte retraite a enregistré 2 millions de connexions et plus de 300 000 créations ;
- l'application mobile *Mon compte retraite* a été téléchargée 182 000 fois.

Chiffres clés – janvier 2023

- Le site info-retraite.fr a reçu plus de **11 millions** de visites en janvier, avec une fréquentation en hausse de **143 %** par rapport à janvier 2022
- **Plus de 6 millions** de connexions au compte retraite
- **3,6 millions** d'estimations réalisées avec le simulateur *Mon estimation retraite*
- **1,5 million** de consultations de *Suis-je concerné ?*
- **1,4 million** de visites en janvier de l'application *Mon compte retraite*, ce qui l'a classée dans le **Top 5** des applis les plus téléchargées en France sur l'Appstore et Playstore

Compte retraite : des services mis à jour en un temps record

Dans le contexte de la réforme, les services du compte retraite ont été sous les feux des projecteurs dès janvier puis tout au long de l'année. Pour répondre aux attentes des assurés, l'Union Retraite a mis à jour, au plus près du réel, les services en ligne *Mon estimation retraite* et *Demander ma retraite*. Un travail qui nécessite des moyens humains et financiers très importants. Ensemble, les opérateurs, les régimes et les équipes Union Retraite ont relevé le défi en un laps de temps très court.



En temps de réforme, pour adapter nos services au plus près des attentes des assurés, les régimes se sont régulièrement retrouvés dans les instances du groupement pour organiser et prioriser la prise en compte des nouvelles règles. Et pour garantir la qualité des mises à jour dans le cadre d'un calendrier raccourci, nous avons revu nos procédures de validation et de recette notamment pour Mon estimation retraite.

Marie Magnien

Sous-directrice
Responsable du programme de modernisation
SRE

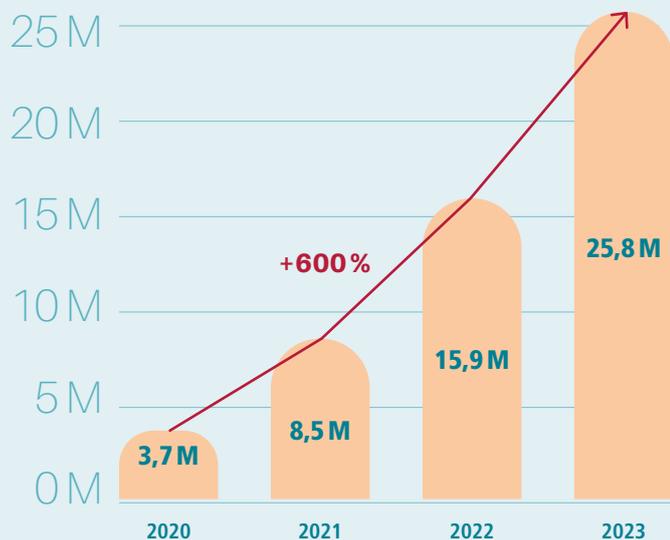
Mon estimation retraite

Épicentre des nouvelles règles générées par la réforme, le simulateur *Mon estimation retraite* a connu deux mises à jour d'ampleur en 2023, d'abord en juin puis en décembre. La prise en compte de la nouvelle réglementation a nécessité de la part des équipes de l'Union Retraite une réactivité à la hauteur des enjeux : la loi a été promulguée le 14 avril, la recette a commencé le 17 avril, jusqu'à fin mai, et la mise en ligne a eu lieu le 12 juin. Elle a pris en compte les principaux impacts de la réforme sur la retraite des Français, comme le report de l'âge légal de départ en retraite, l'allongement de la durée de cotisation, les évolutions du dispositif sur les carrières longues et le relèvement du minimum contributif.

Un travail important réalisé très rapidement, compte tenu du fait que ces systèmes d'information, dotés d'un processus industriel complexe de mise à jour en back office, sont très lourds à modifier. L'Union Retraite a d'ailleurs fait évoluer son système d'information pour permettre de multiplier les mises à jour sur ces traitements au cours de l'année. Il s'agissait d'une condition *sine qua non* de la prise en compte de la réforme des retraites dans le droit à l'information (DAI). Il a fallu mobiliser les bonnes compétences au bon moment dans les équipes informatiques pour mettre à jour le simulateur quatre fois en douze mois. Ce nouveau rythme de mise à jour sera d'ailleurs maintenu en 2024.

Compte tenu de l'incertitude pesant sur la réforme jusqu'au vote de la loi, l'Union Retraite a opté pour une approche spécifique, en anticipation de phase. Ainsi les actions ont été engagées en amont de l'adoption de la réforme : les premiers éléments clés à prendre

Nombre de simulations réalisées 2020-2023



en compte ont d'abord été identifiés conjointement avec le cabinet du ministre ainsi que la direction de la Sécurité sociale. Sur cette base, une première version a été élaborée, complétée puis affinée au fur et à mesure de l'avancée du dossier législatif.

La seconde version du simulateur a été mise en ligne le 6 décembre : retraite progressive pour les salariés et les fonctionnaires, surcote parentale du régime général, fermeture des régimes spéciaux, etc. À la suite de l'accord national interprofessionnel (ANI) Agirc-Arrco en novembre, plusieurs

mesures impactant les estimations ont pu également être intégrées dans le simulateur : la valeur du point des retraites complémentaires augmentée de 4,9 %, pour tenir compte de l'inflation, et la suppression du coefficient de solidarité. Dans les deux cas, l'Union Retraite a très rapidement réagi pour intégrer ces modifications dès le 6 décembre.

Cette dynamique de mise à jour se poursuivra en 2024 avec la mise en place du cumul emploi-retraite, les évolutions des régimes spéciaux et des professions libérales, la prise en compte de l'AVA, etc.



Demander ma retraite

Dès le 11 juillet, les nouvelles conditions de départ sont intégrées dans le service en ligne *Demander ma retraite*. Un service fortement impacté par la réforme, notamment le décalage de l'âge de départ en retraite. Cette mesure a d'ailleurs conduit une part des assurés à anticiper leur demande de retraite.

Face au risque d'afflux des demandes et pour limiter les dossiers risquant d'être non recevables avec les nouvelles règles, le délai de dépôt en ligne a été ramené à cinq mois, à partir du 9 mars.

Les pics d'activité, traditionnellement le premier mois de chaque trimestre, ont ainsi été décalés au second mois de chaque trimestre à partir d'avril : mai puis août et novembre. Cette mesure essentielle de prévention a été mise en place pour éviter aux régimes de retraite de devoir annuler certaines demandes de départ en retraite *a posteriori*.

3,3 millions

de simulations effectuées en juin

8 500

Nombre de règles de calcul intégrées dans le simulateur

Nombre de demandes de retraite déposées 2020-2023



* Légère baisse entre 2022 et 2023 liée à la réforme des retraites qui a décalé l'âge de départ

25 fois

La gestion des pics de fréquentation

plus de connexions par heure pendant les pics mesurés

Point marquant de l'année 2023 pour l'Union Retraite, la fréquentation des services a atteint des niveaux records. Les infrastructures techniques ont été dimensionnées en conséquence dès janvier avec l'ajout de serveurs complémentaires permettant de prendre en charge jusqu'à quinze fois l'audience habituelle.

Néanmoins, le jour de la mise à jour du service *Mon estimation retraite*, le 12 juin, celui-ci a subi un tel pic d'activité (1 350 000 connexions) que les serveurs informatiques ont saturé, nécessitant de contingenter le flux d'entrée pour assurer la continuité du service. Les opérateurs de production du simulateur et du portail informatique inter-régimes (Agirc-Arrco et l'Assurance retraite) ont alors enclenché le mode « gestion de crise » pour renforcer les infrastructures pendant la nuit. Le 13 juin à 10 heures, le système était en mesure de supporter un trafic supérieur à 100 000 connexions par heure. Depuis, l'Union Retraite a décidé de réétalonner le trafic maximal envisageable en pointe à 2 millions de connexions par jour.

Un dispositif de communication déployé sur plusieurs temps forts

Pour accompagner les assurés dans l'évaluation des impacts du projet de loi de la réforme sur leur retraite, des informations régulières ont été publiées dès le 10 janvier à travers les supports digitaux de l'Union Retraite : info-retraite.fr, LinkedIn Union Retraite. En parallèle, la direction de la Communication a répondu à toutes les sollicitations médiatiques. Tout l'enjeu a consisté à cadrer ce flux de communication « factuelle », en restant neutre sur le fond de la réforme, et en orientant sur les outils du droit à l'information pour expliquer aux Français où trouver les informations personnalisées.

Un plan de communication d'envergure a été déployé du 12 au 30 juin pour accompagner la mise à jour du simulateur *Mon estimation retraite*. Cette information a été relayée auprès des médias : communiqué de presse, réponses aux nombreuses demandes d'interviews et de reportages (télévision, radio, presse). Le même jour, la chaîne BFMTV a réalisé une journée spéciale retraite, avec la direction de l'Union Retraite, pour répondre aux questions des auditeurs en direct. Ce fut l'occasion de promouvoir le compte retraite et les services en ligne inter-régimes qu'il propose. De leur côté, les assurés nés après le 1^{er} septembre 1961 et disposant d'un compte retraite ont reçu un e-mail d'information à partir du 20 juin. La communication digitale a mis en avant le service : sur la page d'accueil et dans la rubrique *Réforme des retraites* du

site info-retraite.fr, et sur le compte LinkedIn. En parallèle, les professionnels de la sphère retraite et de l'inter-régimes ont reçu une lettre d'information dédiée.

Dernier volet du dispositif réalisé en fin d'année, les services Promotion et Éditorial de la direction de la communication ont réalisé des infographies pédagogiques prenant en compte la nouvelle réglementation. L'objectif est de proposer aux assurés, quelle que soit leur activité, un décryptage simple et synthétique des grandes notions de la retraite et des dispositifs existants. Six variantes ont été mises en ligne sur le portail info-retraite.fr, traitant des thématiques suivantes :

- À quel âge puis-je partir à la retraite ?
- Quel sera le montant de ma retraite ?
- La retraite progressive
- Qu'est-ce que le taux plein ?
- Quels sont les droits liés aux enfants ?
- Départ anticipé pour carrière longue

Les assurés peuvent approfondir leurs connaissances en accédant à des contenus complémentaires (articles, outils en ligne) via des liens. Pour gagner en visibilité, ces infographies ont été relayées sur nos différents médias digitaux. Ces supports d'information ayant répondu aux attentes des assurés, qui les ont consultés, de nouvelles infographies seront diffusées en 2024.

Évolution 2020-2023

L'utilisation du compte retraite et de ses services en ligne, de l'application mobile *Mon compte retraite* et du site info-retraite.fr est en constante progression depuis 2020, avec un pic en 2023 lié à l'actualité sur la réforme des retraites.

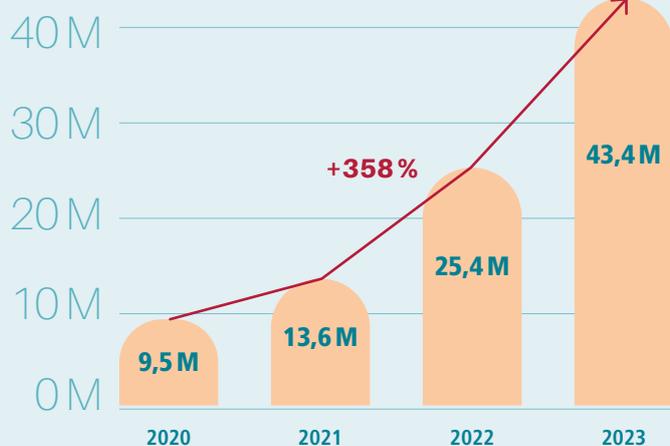
Nombre de visiteurs sur info-retraite.fr



Nombre de créations de compte retraite



Nombre de connexions au compte retraite



Nombre d'attestations fiscales téléchargées



02. Une offre de services toujours plus complète

Plus de
6 millions

de téléchargements de l'application *Mon compte retraite* depuis son lancement en 2021



L'offre de services Info Retraite a encore été enrichie cette année : le service en ligne *Demander ma réversion* a été simplifié et complété avec le simulateur de droit à la réversion, intégrant un parcours dédié aux orphelins, et une fonctionnalité estimant le montant de la réversion. De son côté, l'expérimentation menée sur le service *Déclarer mes enfants* s'est poursuivie avec succès, avec un objectif de promotion de ce service auprès des usagers en 2024. Pour les bénéficiaires d'une retraite française vivant à l'étranger, le contrôle mutualisé d'existence sera encore simplifié en 2024. Il évitera aux personnes contrôlées de se déplacer, grâce à l'instauration de contrôles biométriques à partir de leur smartphone en utilisant l'intelligence artificielle. Enfin, l'application *Mon compte retraite* a poursuivi son essor avec plus de 6 millions de téléchargements.



Réversion : des évolutions majeures en 2023

L'offre de services autour de la réversion a évolué en 2023 avec deux avancées majeures : le simulateur d'éligibilité intègre un parcours dédié aux orphelins et permet d'estimer le montant de la pension ; le service en ligne *Demander ma réversion* a été simplifié notamment pour la saisie des ressources du demandeur.

Le simulateur de droit à la réversion

Mis en ligne en 2022, le simulateur a connu plusieurs évolutions en 2023. Il a été enrichi et complété avec des précisions relatives aux conditions d'éligibilité pour les conjoints et ex-conjoints (durée du mariage, clause suspendant la condition d'âge pour l'attribution de la réversion). Le parcours comprend un questionnaire permettant d'avancer dans le cheminement. Il n'intègre pas automatiquement les données personnelles des assurés. Aussi, à la fin, l'utilisateur est incité à se connecter pour faire sa demande de réversion sur son compte retraite.

Autre nouveauté, un parcours spécifique dédié aux orphelins a été ajouté le 31 janvier. Il est basé sur le principe de profilage, à l'aide d'un questionnaire. Le simulateur d'éligibilité est primordial pour ces jeunes qui ne pensent pas forcément à faire les démarches nécessaires à la suite du décès de leurs parents.

Enfin, le 1^{er} novembre, une nouvelle fonctionnalité a été intégrée : il est désormais possible pour les conjoints mariés à un retraité décédé d'obtenir une estimation du montant de la réversion, dans le cas où l'assuré est l'unique conjoint survivant du retraité décédé.

La demande unique de réversion en ligne mise à disposition du grand public en 2020, appelle toujours toute notre attention en tant qu'opérateur. Faciliter la démarche en ligne est un enjeu majeur au regard de la fragilité de la population concernée et de la lutte contre le non-recours aux droits. La hausse continue du nombre d'utilisateurs de ce service atteste des progrès déjà réalisés.

Jean-Louis Barsottini

Directeur du projet retraite
Caisse des dépôts

Proposer une estimation de la réversion a nécessité un an de travail aux équipes de l'Union Retraite : de nombreux ateliers ont été menés conjointement avec les régimes pour simplifier les règles, réaliser la recette via une phase de tests, de juin à septembre. Sur le plan éditorial, les questions ont été revues, pour gagner en clarté, leur ordre optimisé. À l'issue de ces travaux, le parcours s'avère plus simple, fluide et personnalisé. ➔

Nombre de demandes de réversion 2020-2023



*Service en production fin mai 2020

220 000*

nouveaux
bénéficiaires
d'une réversion
par an

50%

Taux de demandes
de réversion faites
en ligne (un tiers
en 2021)

Il suffit à l'utilisateur de renseigner les montants perçus par son conjoint. Pour l'aider, des questions lui sont posées sur la carrière du défunt afin de déterminer le régime d'affiliation. En fonction des régimes, si toutes les conditions sont remplies pour avoir une réversion, le simulateur affiche un montant approximatif.

Au cours de l'année 2023, le simulateur de droit à la réversion a reçu plus de 140 000 visites. Depuis l'amélioration du parcours, 73 % des personnes, contre 43 % auparavant, sont allées jusqu'à la page *Résultats* qui explique si l'assuré est éligible ou pas. Cette montée en puissance et la réduction des décrochages se poursuivront en 2024.

La demande de réversion simplifiée

Dans le cadre de l'amélioration continue des services en ligne du compte retraite, le service *Demander ma réversion* a été enrichi en juillet avec la simplification de la saisie des ressources du demandeur. Les données connues, extraites dans le DRM (dispositif de ressources mensuelles), alimentent directement le service. Pour le régime général (L'Assurance retraite et MSA), les informations liées aux pensions (retraites personnelles et de réversion) déjà perçues sont automatiquement renseignées. Ce processus sera affiné et complété au fur et à mesure des mises à jour, notamment avec les biens immobiliers. En outre, en cas d'information erronée, le service permet désormais à l'utilisateur de le signaler.

*Les retraités et la retraite -
édition 2022 - DREES

De nouveaux relais de communication

Avec plus de 111 000 demandes dématérialisées en 2023 et un taux d'utilisation qui a progressé de 15 % par rapport à 2022, cette offre de services globale est de plus en plus connue. Pour aller plus loin et toucher davantage de personnes en situation de veuvage, l'Union Retraite a souhaité trouver de nouveaux relais. Une communication a été conçue et mise en place en deux vagues.

Entre avril et juin, un premier travail a été réalisé avec l'inter-régimes pour trouver des personnes relais en lien avec les assurés en deuil pour leur présenter le service de demande de réversion. Il s'agit donc d'une communication s'appuyant sur des associations de soutien aux familles, les services funéraires, les mairies, l'Association des maires de France (AMF), des partenaires sociaux, les régions, les administrations grand public ou encore les notaires.

L'Union Retraite a fourni un kit de communication composé d'un flyer et de contenus web (vidéo, actus...).

Au second semestre, jusqu'à la Toussaint, un temps de communication grand public a complété le dispositif, en coopération avec les communicants des régimes. Avec un enjeu clair : que le plus grand nombre possible de Français aient en tête l'existence du dispositif de réversion et de l'offre de services pour les accompagner. Un communiqué de presse détaillant le dispositif a été rédigé et envoyé aux médias ; en parallèle, des outils d'accompagnement ont été conçus pour aider les assurés : un flyer détaillant les démarches, des publications sur le site info-retraite.fr et les réseaux sociaux, etc. Cette communication a également été relayée par les régimes.



Déclarer mes enfants : une phase d'expérimentation nécessaire

Le service en ligne *Déclarer mes enfants*, lancé fin 2022, est resté en phase d'expérimentation en 2023 afin d'ajuster le processus. Une étape indispensable pour cette fonctionnalité très attendue : plus de 473 000 déclarations ont été transmises en 2023 en l'absence de toute communication auprès du grand public. Elle permet aux assurés, pères et mères, de déclarer leurs enfants une seule fois et à tout moment auprès de tous les régimes de retraite concernés. À travers ce service, l'Union Retraite souhaite anticiper et simplifier les démarches des assurés et leur proposer la simulation la plus juste possible. En effet, l'impact du nombre d'enfants adoptés et/ou élevés peut être conséquent sur le calcul de la retraite (date de départ, trimestres supplémentaires, majoration du montant), notamment pour les femmes.

Cette expérimentation, menée avec quatre opérateurs de contrôle, a permis de tester la fiabilité de deux rouages essentiels : la transmission sécurisée des flux de données entre les systèmes d'informations des régimes, très complexe, et la mutualisation de la gestion des contrôles. Un guide inter-régimes a été réalisé afin que les opérateurs appliquent les mêmes règles de validation en fonction des pièces justificatives transmises par les assurés. Cette coopération est particulièrement bénéfique pour les assurés car elle s'inscrit dans le « dites-le-nous une fois » : il suffit de vérifier une pièce une fois pour qu'elle soit valable pour l'ensemble des régimes et pour toutes les démarches (estimation des droits, demande de retraite, demande de réversion).

En 2023, l'accès à ce service, dans le compte retraite des assurés, a été volontairement limité afin de faciliter le calibrage progressif des rouages techniques : contrôle de la déclaration, bonnes transmissions et réceptions dans les différentes bases de données (RGCU, LiFa, GED). Des points mensuels entre l'Union Retraite et les régimes ont permis d'ajuster les procédures en fonction des retours d'expérience, pour tenir compte de la complexité des différents schémas familiaux, et de mettre à jour le service au fur et à mesure. Avec un résultat très positif : le taux de rejet des déclarations erronées ou incomplètes a chuté de 25 % à 12 %.

L'usage des données « enfants » dans les services sera déployé courant 2024. Dès lors, les données déclarées et validées seront pleinement exploitées : les simulations les intégreront dans leurs résultats en faisant le lien entre l'enfant et chaque parent, et les informations seront préremplies dans la demande de retraite ou la demande de réversion.

1 324

**déclarations
enfants déposées
par jour en
moyenne**



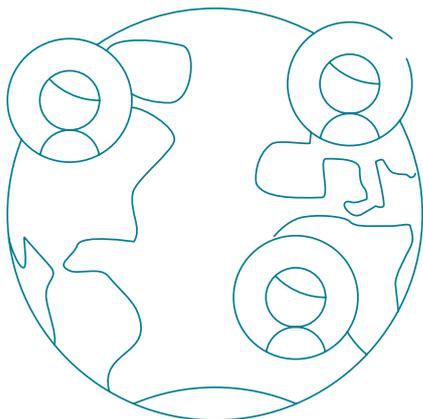
La reconnaissance biométrique va simplifier le contrôle d'existence

Chaque année, les personnes bénéficiaires d'une retraite française résidant à l'étranger (ainsi qu'en Nouvelle-Calédonie et à Wallis-et-Futuna) doivent signaler aux régimes concernés qu'elles sont toujours en vie. Une tâche nécessitant parfois de longs déplacements. Depuis 2019, le contrôle d'existence est mutualisé au sein de l'Union Retraite : un seul justificatif par an suffit pour tous les régimes, la démarche pouvant être partiellement réalisée en ligne (recueil du certificat et/ou dépôt en ligne).

En vue de l'élargissement en 2024 au contrôle par voie biométrique, des travaux préparatoires ont été réalisés en 2023 par l'Union Retraite. Cette nouvelle méthode pour prouver son existence s'ajoutera aux deux autres actuellement utilisées :

- le certificat de vie au format papier à faire signer et tamponner par une autorité compétente avant de le renvoyer par voie postale ou en ligne sur le compte retraite ;
- les échanges d'états civils entre pays, libérant l'assuré de toute action. En 2023, ce système regroupait le Portugal, la Belgique, l'Allemagne, l'Espagne, la Suisse et le Luxembourg ; le dispositif sera élargi progressivement à d'autres États (Italie, Pays-Bas et Danemark en 2024).

510 000
déclarations
d'existence faites
en 2023 avec
le service en
ligne *Ma retraite à
l'étranger*



Ainsi, pour apporter toutes les garanties à ses utilisateurs, cette technologie a nécessité l'instauration d'une base légale. L'article L.161-24-1 du Code de la Sécurité sociale, prévoyant l'usage de la biométrie dans le cadre du contrôle d'existence, a ainsi été complété, après avis de la CNIL, par le décret d'application n° 2023-688 du 28 juillet 2023. Ce dernier autorise « la création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel pour le contrôle de l'existence des bénéficiaires d'une pension de vieillesse résidant à l'étranger ».

Dans ce cadre, un appel d'offres a été lancé en juin 2023 afin de confier à un prestataire la création d'une application mobile dédiée permettant de vérifier l'identité et l'existence d'un pensionné par contrôle biométrique facial. Doca-poste s'est vu attribuer ledit marché par décision du 26 septembre. Sur le dernier trimestre 2023, le projet a pu être lancé avec les partenaires Agirc-Arrco et Caisse des dépôts, le cadrage des interfaces et les spécifications techniques validés.

Pour les usagers, la biométrie, facultative, sera synonyme de simplification de la procédure et de confort puisqu'ils n'auront plus à se déplacer et pourront prouver leur existence via un smartphone ou une tablette (Android ou Apple), en restant chez eux. Le parcours prendra même en compte l'accompagnement d'un éventuel aidant.

Basé sur le volontariat, ce système sécurisé de reconnaissance faciale statique et dynamique s'adressera aux assurés disposant de titres d'identité sécurisés : CNI de la zone Union européenne, passeports biométriques, CNI biométriques de pays d'Afrique du Nord.

En effet, les documents d'identité doivent être compatibles (bande NRZ, puce NFC) afin de rendre plus difficile la fraude. En revanche, il sera possible pour des personnes ne détenant pas un numéro de Sécurité sociale français à 13 chiffres ou NIR (numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques) de se connecter à l'application.

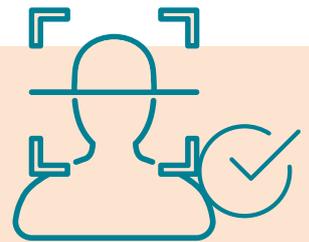
Cette dématérialisation renforcée du contrôle d'existence va aussi générer des bénéfices concrets pour le groupe : une réduction des coûts de gestion grâce à l'automatisation des démarches et à la diminution des échanges papier ; l'optimisation de la maîtrise des risques sur le paiement des retraites.

Lutter contre la fraude

Afin de diversifier les moyens de lutte contre la fraude, l'Union Retraite a instauré en 2023, à l'issue d'une période d'expérimentation de deux ans, un dispositif de contrôles renforcés avec la Caisse marocaine des retraites (CMR). Une étape importante, étant donné le nombre significatif d'assurés résidant au Maroc. Afin d'encadrer juridiquement ce système, une convention de partenariat a été signée au second semestre avec la CMR. Elle définit les modalités techniques, juridiques et financières de cette coopération et autorise la CMR à réaliser des contrôles d'existence et à échanger les données recueillies.

Une procédure biométrique facilitée

Le parcours du contrôle d'existence par reconnaissance biométrique a été conçu pour simplifier la vie de l'assuré.



Une procédure préalable est prévue :

- L'utilisateur recevra un QR Code par courrier ou par e-mail qu'il devra scanner.
- La première fois, s'il ne dispose pas de l'application, il sera dirigé vers un store en ligne (App Store ou Google Play) pour l'installer.
- Il devra ensuite scanner une seconde fois le QR Code pour ouvrir l'application. Trois langues sont prévues : français, anglais, arabe.
- Deux démarches seront obligatoires : valider les conditions générales d'utilisation (CGU) dans le cadre de la RGPD, et regarder un tutoriel vidéo ou un pas-à-pas.

L'assuré pourra dès lors valider son existence via la reconnaissance biométrique en suivant ce parcours :

- Scanner son document d'identité.
- Réussir deux défis aléatoires sur quatre : regarder à droite, à gauche, en haut, en bas, etc. L'assuré disposera de deux parcours de trois tentatives chacun. Les défis évolueront au fur et à mesure des retours d'expérience pour limiter la fraude et s'adapter au profil des assurés. Une fois l'existence vérifiée, un contrôle supplémentaire pourra être effectué si le téléphone dispose d'un lecteur de puce NFC.
- Attester de sa situation maritale, si nécessaire.
- Indiquer son choix pour l'année suivante : courrier postal ou e-mail.
- Télécharger le certificat de vie biométrique probatoire.

L'application *Mon compte retraite* plébiscitée

En 2023, l'application *Mon compte retraite* a battu tous les records de téléchargements : la barre des 6 millions a été franchie, depuis son lancement en 2020, sur près de 15 millions de détenteurs de comptes retraite. En janvier, *Mon compte retraite* a été classé dans le Top 5 des applis les plus téléchargées en France. Au premier trimestre, plus de 1,4 million de téléchargements ont été dénombrés, en évolution de 75,5 % par rapport à la même période en 2022, avec un total de 4 millions de visiteurs.



L'application mobile Mon compte retraite est un projet passionnant, d'autant que les fonctionnalités de l'appli sont en constante évolution. C'est motivant de voir qu'elle a trouvé son public et conquiert chaque jour un peu plus d'assurés, qui y voient une façon simple et pratique de suivre leurs droits retraite.

Sara Khadraoui

Cheffe de projet digital
Agirc-Arrco

Au-delà de ces chiffres impressionnants, l'enjeu était primordial pour l'Union Retraite dont l'objectif est de sensibiliser les Français le plus tôt possible à la question de la retraite, notamment les jeunes. Dans cette optique, le large déploiement de l'application, téléchargeable gratuitement sur les stores Apple et Google, est un levier essentiel. En 2023, 20 % des comptes créés provenaient de ce canal.

Pour accélérer cette montée en puissance, ce moyen d'accéder à ses services, déjà très complet, a été enrichi : l'outil *Suis-je concerné ?* a été ajouté, ainsi que l'information dédiée à l'épargne retraite. Un service attendu puisque plus d'un million de personnes l'ont consulté depuis leur smartphone en 2023.

En avril, une importante évolution technique sur le back-office a permis de faciliter l'exploitation de l'application, qu'il s'agisse de désactiver certaines fonctions en cas de problème temporaire, de gagner en vélocité dans la mise en place de nouvelles fonctionnalités ou d'améliorer l'expérience utilisateur.

Enfin, une campagne de promotion de l'application a été lancée pour acquérir de nouveaux utilisateurs et faire connaître l'offre de services en ligne de l'inter-régimes. Après une série de tests réalisés à l'été 2023 avec le prestataire Digital Keys, la campagne s'est déroulée de septembre à décembre, autour de deux axes principaux : l'acquisition de nouveaux comptes avec l'achat d'espace, via Apple Search Ads et Google Ads ; la visibilité et la notoriété, en testant des réseaux sociaux (Instagram, LinkedIn et YouTube) comme vecteur d'influence, ainsi que des podcasts.

45 millions

de vues
recensées
par la campagne
de notoriété



Téléchargements de l'application

Mon compte retraite



Bilan :

- La campagne d'acquisition a enregistré près de 180 000 installations de l'application, et généré 34,2 millions de vues et 371 000 clics.
- Après une phase de sélection visant à sécuriser l'image du groupement, l'Union Retraite a sollicité sept influenceurs sur Instagram et LinkedIn, bénéficiant de communautés engagées. Ils ont proposé des contenus de qualité pour promouvoir l'application, avec des résultats probants : 350 000 vues, 5 276 interactions avec les contenus, 1 486 clics vers le lien de téléchargement. Les communautés de ces influenceurs ont réservé un accueil enthousiaste à l'application.

À travers ce plan média riche, l'Union Retraite a pu explorer de nouveaux leviers de communication et en vérifier la pertinence au regard de sa stratégie et de ses objectifs.

Dispositif audio

453 000 écoutes

Diffusion en pré-roll,
en milieu et en fin de contenu
auprès des 35-55 ans

Taux d'écoute exceptionnel de **99 %**

En particulier sur les podcasts
d'HugoDécrypte, Code source
et La Story



Écouter les utilisateurs pour améliorer le droit à l'information

Dans le cadre de l'amélioration continue de ses services et du renforcement du droit à l'information (DAI), l'Union Retraite s'appuie sur une écoute dynamique des utilisateurs. En 2023, un travail approfondi a été mené sur le courrier dédié aux « Droits non réclamés » afin de renforcer l'incitation à agir pour l'assuré : le 16 juin, l'Union Retraite a donc organisé un « focus groupe » dans ses locaux. Une société spécialisée dans la constitution de panels a choisi huit retraités d'un âge moyen de 72 ans.

Plusieurs enseignements en sont ressortis, avec, *in fine*, un bilan en demi-teinte.



Près de 18 millions

d'e-mails envoyés aux assurés en 2023

56%

Taux d'ouverture des e-mails sur l'attestation fiscale

D'un côté, la perception globale du courrier a été positive avec une note de 7,6/10. Les participants ont apprécié la nature du message, perçu comme une bonne nouvelle, et le fait qu'il soit personnalisé, ce qui a crédibilisé l'action et les a mis en confiance. À cet égard, la présence du numéro de Sécurité sociale les rassurait. De l'autre, certaines critiques ont été émises : le ton du courrier était perfectible et les contenus mériteraient d'être plus précis. Sur le fond, certains ont déploré que les démarches de demandes de retraite ne soient pas à l'initiative des régimes de retraite, ces derniers détenant toutes les informations nécessaires pour cela.

Sur cette base, l'Union Retraite a conduit un travail d'amélioration éditoriale du courrier « Droits non réclamés » en lien avec le comité de communication inter-régimes. L'objectif était de modifier les contenus avant l'envoi de la campagne 2023. Par ailleurs, afin d'améliorer l'efficacité des envois,

un changement de stratégie a également été opéré : 100 % des personnes concernées ont reçu un courrier, l'envoi d'e-mails affichant un taux de retour bien plus faible.

Relation usagers : la montée en puissance des e-mails

En matière de relation avec les utilisateurs des services, la richesse de l'actualité en 2023 a porté les actions de l'Union Retraite. Cinq campagnes d'information ont ainsi été entreprises tout au long de l'année, générant l'envoi de près de 18 millions d'e-mails. Un record.

Du 15 février au 28 mars, un premier envoi a concerné l'application *Mon compte retraite*. Il a visé les détenteurs de compte retraite n'utilisant pas l'application. Cette campagne (7 millions d'envois) était essentielle compte tenu des enjeux liés à cette application (lire page 22). Le taux d'ouverture a atteint 53 %.

Du 31 mars au 11 avril, un e-mail rappelant qu'une attestation fiscale, tous régimes confondus, était disponible sur le compte retraite a été adressé à plus de 1,8 million de retraités. Les retours ont été appréciables, avec un taux d'ouverture de 56 % et un taux de clic immédiat de 25 %. À la suite de ces envois, les téléchargements ont fortement augmenté avec un pic à +168 % *versus* 2022. La consultation des données fiscales a crû de son côté de 30 %.

En juin, une campagne étalée sur dix jours (du 20 juin au 3 juillet) a permis d'envoyer 6,1 millions d'e-mails

informant des mises à jour du service *Mon estimation retraite*, notamment les principales évolutions liées à la réforme (relèvement de l'âge légal de départ ; modification du nombre de trimestres pour un départ à taux plein ; nouvelles conditions du départ anticipé pour carrière longue ; augmentation du minimum contributif ; intégration des modifications liées aux départs en inaptitude pour invalidité). Là aussi, les résultats ont été probants : le taux d'ouverture a atteint 44 % et le taux de clics 16 %. Une hausse de la fréquentation du service a été enregistrée, boostée concomitamment par les mises en avant de la réforme sur les médias.

Du 16 au 23 octobre, la campagne d'e-mailings était consacrée à la promotion de FranceConnect. Face au nombre grandissant d'usurpations d'identités, l'enjeu était d'inciter les détenteurs d'un compte retraite à transformer leur compte « local » en compte FranceConnect. Ce dispositif est en effet plus

simple et sécurisé, et permet d'accéder à des services supplémentaires sur son compte retraite. Une campagne efficace puisque sur 1,6 million d'e-mails envoyés, 56 % ont été ouverts, avec un taux de clic de 16 %. Le 30 septembre, 11,2 millions de comptes retraite passaient par FranceConnect, soit près de 80 % du total.

Enfin, du 4 au 7 décembre, un e-mail a été envoyé aux actifs détenteurs d'un compte retraite nés en 1961 ou avant, soit près d'un million de destinataires proches de la retraite. Le contenu leur rappelait l'existence du compte et des services proposés ainsi que la possibilité de faire leur demande de retraite en ligne, de manière simple et rapide, pour tous les régimes, de base et complémentaires, en une seule fois. Pour les 930 000 e-mails envoyés, le taux d'ouverture était de 61 % et le taux de clics de 13 %.

80 %

**Taux de comptes ayant
une connexion sécurisée
FranceConnect**

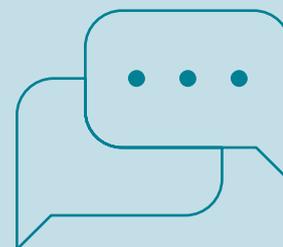


Un outil innovant d'analyse des verbatims

L'utilisation des services du compte retraite (déclaration des enfants, retraite en ligne, etc.) donne lieu, une semaine plus tard, à l'envoi d'un e-mail aux usagers. L'occasion pour eux d'exprimer leur ressenti.

Face aux volumes croissants de réponses (plus de 10 000 pour la demande de retraite, par exemple), l'Union Retraite a innové en testant, en novembre, un outil d'analyse des verbatims. Ce dispositif, baptisé « Vocaza Emotions », utilise l'intelligence artificielle pour identifier les sujets des verbatims, couplée au travail d'un linguiste. Il a donné de très bons résultats. Il va permettre de mieux cerner les attentes des assurés et d'améliorer l'expérience utilisateur sur le site info-retraite.fr.

Le groupement a d'ailleurs commencé à travailler sur des solutions plus avancées, qu'il s'agisse d'outils digitaux ou de fonctionnalités, afin de faciliter les démarches.



L'inter-régimes et son environnement

L'inter-régimes, dont la mission est de simplifier la retraite des assurés, a une organisation complexe et des interactions multiples avec différentes parties prenantes. Ce schéma permet de visualiser les principales entités et les mécanismes mis en œuvre pour proposer au grand public une offre de services complète et harmonisée.

Les régimes de retraite



Partenaires sociaux

Comités

Aident à l'avancée opérationnelle des projets

Comité des usagers

Instances

Conseil d'administration, assemblée générale...

Tutelle de l'État

Orientes les travaux de l'Union Retraite

Information épargne retraite

Mon épargne retraite est un service en ligne ouvert à tous les assurés

Retraite supplémentaire

« 3^e étage » de la retraite en France

4 fédérations qui représentent...

...100 organismes de gestion de retraite supplémentaire

Les assurés actifs et retraités

Bénéficient des services en ligne pour être informés de leurs droits retraite et faire leurs démarches

35 régimes de retraite

L'inter-régimes commence avec les 35 régimes de retraite obligatoires (base et complémentaire).
Leur objectif : travailler ensemble pour simplifier la retraite des assurés.

Budget

Participation par clés de répartition

Personnel du groupement dont les salariés mis à disposition

Opérateurs des services

Produisent les services en ligne pour le compte de l'inter-régimes

Caisse des dépôts

Agirc-Arrco

L'Assurance retraite

SRE

L'inter-régimes



Une offre de services



Sites des régimes

Un portail pour les agents

PAIR

Commission européenne

European Tracking Service on Pensions

Représente la dimension européenne du droit à l'information
www.findyourpension.be

Consortium

- . Belgique
- . Suède
- . Allemagne
- . Pays-Bas

Mutualisation de la gestion inter-régimes

- Déclaration enfant
- Contrôle d'existence

CPRPF

L'Assurance retraite

Caisse des dépôts

Agirc-Arrco

Partenaires

- . Parlementaires représentants des Français de l'étranger
- . Assemblée des Français de l'étranger
- . Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

dont les assurés à l'étranger

- . Actifs transfrontaliers et Français exerçant dans un autre pays européen
- . Retraités percevant une retraite française et résidant à l'étranger

03.

Le droit à l'information en Europe s'accélère

5%

de la population française acquièrent des droits à la retraite en dehors de la France

600 000

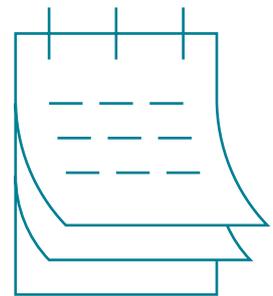
Français travaillent dans un pays de l'UE

La dimension européenne du droit à l'information (DAI) est engagée à compter de 2023 : l'Union Retraite est montée en puissance dans l'organisation du projet ETS (*European Tracking Service on Pensions*). Des jalons importants ont été posés avec la Commission européenne pour pérenniser le projet sur le plan financier et le prolonger pour le transformer, à terme, en un service opérationnel. Grâce à ETS, l'Union Retraite parachèvera la couverture des retraites. Ce dernier niveau permettra en effet de prendre en compte dans le calcul de la retraite les droits acquis à l'étranger. La France a prévu son intégration dans ETS fin 2024.

L'Union Retraite donne un nouvel élan au droit à l'information en Europe

2023 a été une année de fondation pour le droit à l'information européen. L'Union Retraite s'est beaucoup investie dans le projet ETS (*European Tracking Service on Pensions*) qui représente à la fois la dimension européenne du droit à l'information retraite (DAI) et son « dernier étage » pour l'assuré. En effet, avec ETS, la couverture des retraites sera complète : l'ensemble

des assurés français (35 régimes), l'ensemble des statuts professionnels et tous les niveaux (retraite de base, complémentaire, épargne retraite). En prenant en compte les droits acquis à l'étranger, ce dernier champ d'investigation permet d'apporter aux assurés le niveau d'information retraite le plus complet.



2023, une année constructive

19 juin

Le conseil d'administration de l'ETS s'est déroulé à Paris. **Il a permis d'entériner la proposition de l'Union Retraite de créer une gouvernance politique.** Son objectif étant d'apporter des orientations stratégiques au projet et d'y matérialiser un soutien politique. Les représentants, dont le président de l'Union Retraite, ont été désignés lors de l'assemblée générale du 6 décembre à Berlin.

19 juillet

L'ETS a adressé à la Commission européenne sa candidature à l'appel à projet, lancé le 14 mars, dont l'objectif est d'**améliorer la communication au niveau européen** dans le domaine de la retraite.

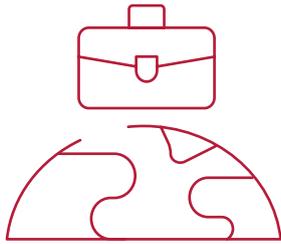
6 décembre

L'Assemblée générale du consortium s'est tenue à Berlin. Elle a validé le **principe d'une présidence tournante de l'ETS**, sur proposition française, chaque pays amené à organiser l'assemblée générale la présidant.

10 octobre

L'Union Retraite a reçu les résultats de l'évaluation de la proposition de l'ETS à l'appel à projet de la Commission européenne. **Avec une note finale de 82/100, l'éligibilité de l'ETS a été confirmée.**

À l'issue de cette année 2023 dense et féconde, le planning de raccordement au dispositif ETS prévoit l'intégration de la France et des Pays-Bas en 2024 puis de la Suède et de l'Allemagne en 2025. En 2023, seule la Belgique était raccordée (lire 3 questions à M. Janssen).



17 millions

**d'Européens
résident ou
travaillent dans un
autre État membre**

4 %

**de la population
de l'UE en âge
de travailler
vit dans un autre
pays de l'UE**

700 000

**ressortissants
d'un pays de l'UE
travaillent en
France**



Après avoir participé à des discussions au niveau européen, depuis 2015 (lire encadré), l'Union Retraite a fortement accentué son implication en 2023. En s'appuyant sur deux éléments stratégiques majeurs. D'une part, le projet ETS a été soumis à la Commission européenne, pour le prolonger et lui donner une réelle ampleur. Son financement serait sécurisé jusqu'en 2029, à hauteur de 6 millions d'euros, soit 80 % du budget total. Cet accord de financement, qui devrait être finalisé début 2024, apportera la visibilité financière nécessaire pour transformer ce projet en un service opérationnel et le déployer vers d'autres pays dans les prochaines années.

Second point stratégique, le positionnement de l'Union Retraite a évolué au sein de l'institution. Reconnue pour son expérience, sa capacité à gérer le plus important droit à l'information en Europe et sa légitimité, l'Union Retraite, déjà membre du comité exécutif, a vu son rôle se renforcer : la coordination du projet lui a été confiée le 26 mai.

Elle devra assurer la gestion financière et l'organisation du projet, ainsi que les relations entre ETS et la Commission européenne. Une fonction centrale permettant d'accélérer la montée en puissance du programme.

Ce projet ETS est d'autant plus important qu'une part grandissante des carrières françaises intègre une période de travail au sein de l'Union européenne. L'inverse est aussi vrai, de nombreux Européens venant travailler en France.

Deux populations sont principalement concernées : les 500 000 transfrontaliers qui travaillent principalement en Suisse, en Belgique, au Luxembourg ou en Allemagne ; les Français qui exercent dans un autre pays européen, qu'il s'agisse d'une année de césure ou d'un premier emploi pour les jeunes diplômés, par exemple. En 2023, une pension sur dix liquidées comprenait une période de travail à l'étranger, confirmant cette tendance.

La genèse du projet ETS

Le projet ETS a connu une phase pilote, entre 2018 et 2022, pendant laquelle le site web Find Your Pension (www.findyourpension.eu) a été développé à destination des assurés ayant cotisé, dans le cadre de leur future prestation retraite, dans plusieurs pays européens. L'objectif était, comme pour le droit à l'information français, de mettre à leur disposition des informations générales sur les systèmes de retraite en Europe et un espace sécurisé de récupération à la demande des périodes de carrière, tous pays confondus. Cette phase pilote s'est conclue par le raccordement de la Belgique, les autres pays (Allemagne, Pays-Bas, Suède) n'étant pas encore prêts. Après une période d'observation quant à la faisabilité technique des échanges d'informations retraite, le conseil d'administration a autorisé l'Union Retraite, fin 2022, à intégrer le projet ETS. Avec un objectif : prendre la main sur le dispositif pour, à la fois, répondre aux attentes des autres membres, et en accélérer la mise en œuvre.



3 questions à

Steven Janssen

Directeur général de Sigedis (Belgique)

Où en est le droit à l'information en Belgique ?

Steven Janssen : En Belgique, notre droit à l'information passe par deux applications : mycareer.be et mypension.be.

[Mycareer.be](https://mycareer.be) informe les citoyens au cours de leur vie professionnelle sur les données de carrières qui ont été enregistrées pour eux (et qui vont, entre autres, servir au calcul de la pension légale). [Mypension.be](https://mypension.be) informe sur les droits de pension qui sont en train d'être accumulés ou qui sont en phase de liquidation. Il comporte deux piliers, les pensions légales (15 millions d'assurés) et les pensions complémentaires (4,3 millions). En effet, ce qui se présente comme un seul site est une collaboration entre trois institutions du secteur de la Sécurité sociale : le Service fédéral de pension, qui gère les pensions des travailleurs salariés et des fonctionnaires, l'INASTI, qui gère les pensions des indépendants, et Sigedis, qui gère toutes les informations sur les pensions complémentaires, le « deuxième pilier ». Pour le premier pilier, une partie du site réunit les trois régimes légaux (secteur privé, secteur public, indépendants) intégrant même les carrières mixtes. Les assurés peuvent y trouver des réponses aux questions de base : Ai-je droit à une pension ? Quel est son montant ? Quand pourrai-je en bénéficier ? Pour le second pilier, il a fallu collecter les informations auprès de 200 organismes différents. Nous avons créé une base de données en 2006-2010 qui est ouverte aux citoyens depuis 2016 via la partie « pension complémentaire » de mypension.be.

La Belgique est le premier pays raccordé à l'ETS, pourquoi ?

S.J. : Nous avons souhaité adhérer à l'ETS dès le départ dans le but d'aider nos concitoyens à mieux s'informer sur la retraite. Les « concitoyens », pour nous, dans ce contexte, ce sont aussi les non-Belges qui ont constitué des droits en Belgique. Avant « eIDAS » (le framework européen qui permettra d'accéder à des applications en ligne d'un pays en utilisant par exemple sa carte eID d'un autre), il était très difficile en Belgique d'utiliser les applications en ligne existantes sans être belge. Par ailleurs, nous voulions aussi aider les Belges qui ont constitué des droits dans un autre pays. En plus, notre système était suffisamment avancé pour pouvoir se raccorder à l'ETS. Même si la bilatéralité des informations, essentielle, n'existe pas encore, ce service pourra aider nos concitoyens transfrontaliers grâce aux

connexions, via ETS, avec l'Allemagne, la France, les Pays-Bas et le Luxembourg. ETS sera le point d'accès unique pour glaner les informations de plusieurs pays. C'est sa grande force. De cette façon, ETS va pouvoir aider les systèmes nationaux, comme mypension.be, à rendre un meilleur service à leurs propres utilisateurs.

Quelles sont vos relations avec l'Union Retraite ?

S.J. : Sigedis et l'Union Retraite travaillent dans le cadre de l'ETS. Nos priorités sont très similaires car, comme la France, nous avons une vue plus large en ce qui concerne le premier et le deuxième pilier. En plus, dans les deux pays, le premier pilier et les institutions qui s'y rattachent jouent un rôle important, ce qui nous distingue par exemple des Pays-Bas où le deuxième pilier prime. Nous voulons aider l'ensemble de la population, c'est une vision partagée par la France et la Belgique. Par ailleurs, l'Union Retraite joue un rôle moteur dans l'ETS, pour aller plus vite et plus loin. C'est très positif et motivant. Leur raccordement en 2024 va changer beaucoup de choses car la Belgique ne sera plus le seul pays connecté. L'ETS va commencer à déployer tous ses atouts. Nous allons continuer à nous investir pour accroître encore le service rendu aux citoyens.



Sigedis, le pivot de l'information retraite en Belgique

Sigedis est une association publique sans but lucratif (ASBL) fondée en 2006 par les institutions de Sécurité sociale belges. Elle joue un rôle unique en tant que one-stop-data-source, proposant des solutions de bout en bout aux institutions de la Sécurité sociale et aux citoyens recherchant des données et des services dans les domaines de l'identification personnelle, de la carrière et de la pension. Sigedis gère les applications en ligne mycareer.be, mypension.be (partie deuxième pilier), BelgianIDPro.be et PensionStat.be (un site avec des chiffres clés sur les pensions en Belgique, ouvert à tout le monde).

ANNEXE **Glossaire**

- **Agirc-Arrco** : Association générale des institutions de retraite des cadres – Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés
- **AMF** : Association des maires de France
- **ANI** : Accord national interprofessionnel
- **AVA** : Assurance vieillesse des aidants
- **CMR** : Caisse marocaine des retraites
- **CGU** : Conditions générales d'utilisation
- **CNI** : Carte nationale d'identité
- **CNIL** : Commission nationale de l'informatique et des libertés
- **CPRPF** : Caisse de prévoyance et de retraite du personnel ferroviaire
- **DAI** : Droit à l'information
- **DREES** : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
- **DRM** : Dispositif de ressources mensuelles
- **ETS** : *European Tracking Service on Pensions*
- **GED** : Gestion électronique des documents
- **IEG** : Industries électriques et gazières
- **LiFa** : Liens familiaux (base de données « enfants »)
- **MSA** : Mutualité sociale agricole
- **NIR** : Numéro d'inscription au répertoire des personnes physiques
- **NFC** : *Near-Field Communication* – Communication en champ proche
- **NRZ** : *Non-return-to-zero* – Système de codage
- **PAIR** : Portail agents inter-régimes
- **RGPD** : Règlement général sur la protection des données
- **RGCU** : Répertoire de gestion des carrières unique
- **SRE** : Service des retraites de l'État
- **UE** : Union européenne

ANNEXE Organigramme

DIRECTION UNION RETRAITE

Directeur : Stéphane Bonnet – Directeur adjoint : Christian Normand
Secrétaire général : Alessandro Laudiero

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL



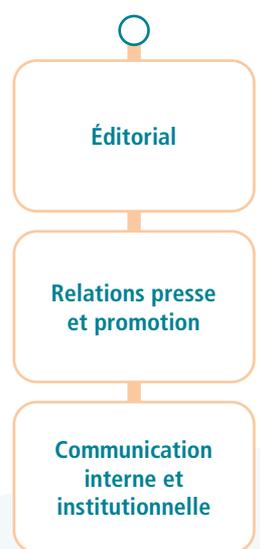
DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET PROJETS



DIRECTION MÉTIER RETRAITE



DIRECTION COMMUNICATION



ANNEXE Budget

en euros

Nature des dépenses	2022	2023	Évolutions 2023/2022
Charges de personnel direct et MAD	2 989 395	3 062 955	73 560
Locations	351 254	382 254	31 000
Investissement location (déménagement/travaux/mobiliers, etc.)			0
Charges de gestion courantes	708 000	708 000	0
Impôts et taxes	70 000	70 000	0
Sous total gestion UR	4 118 649	4 223 209	104 560
Remboursements aux régimes au titre des services (iso-périmètre)	36 111 190	39 428 876	3 317 686
Campagnes droit à l'information et M@rel	7 872 433	7 522 970	-349 463
PCI, appli mobile & assistance technique	2 123 752	2 704 091	580 338
Compte retraite	6 270 406	6 695 101	424 695
MCE (y compris Biométrie, MdR et LCF)	8 594 469	8 490 403	-104 066
Divers	216 966	96 756	-120 210
RGCU	10 188 700	11 038 134	849 434
Impacts RGCU (DAI & simulateur)	844 465	1 154 721	310 256
Gestion déclarations enfants		996 710	996 710
Impacts réforme		679 990	679 990
Contributions ETS « DAI Européen »		50 000	50 000
TOTAL (1)	40 229 839	43 652 084	3 422 245
Centralisation impression DAI exploit	1 854 142	1 703 547	-150 595
TOTAL (2)	42 083 981	45 355 631	3 271 650
Budget annexe IER financé par les OGRS	1 997 632	2 230 120	232 487
TOTAL (3)	44 081 613	47 585 751	3 504 138

Ce document représente le budget rectificatif 2023 exécutoire du GIP Union Retraite approuvé par son CA.

GIP Union Retraite 42-50, quai de la Rapée, 75012 PARIS

Contributeurs : Fabien Benejam, Stéphane Bonnet,
Éric Cespedès, Cécilia Dubé, Abdelhamid Gahbiche,
Sébastien Haudiquet, Steven Janssen, Alessandro Laudiero,
Laëtitia Mathias, Christian Normand, Lise Perret-Grey

Pilotage par la direction de la Communication :
Élise Marcot, Thomas Tracou

Conception - Rédaction :  agence-bolivie.fr

Édition : avril 2024

Crédit photos : Freepik / AdobeStock

Impression : Caisse des dépôts

