

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 24 septembre 2026 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 2025 de l'Union Retraite

Union Retraite



**20
25**
RAPPORT
D'ACTIVITÉ

SOMMAIRE

Édito	3
Chiffres clés & faits marquants	4
01. Améliorer en continu l'offre de services inter-régimes	6
Enrichir l'information retraite en France et en Europe	7
Simplifier et fluidifier les services et démarches en ligne	12
Innover pour renforcer la gestion mutualisée	18
Offre de services Info Retraite	22
02. Renforcer l'écoute du terrain et le dialogue avec les régimes	24
Écouter les usagers pour améliorer les parcours	25
Accompagner les conseillers et gestionnaires retraite	27
Faire du dialogue le moteur de l'inter-régimes	29
Écosystème de l'inter-régimes	34
Annexes	
Les régimes de retraite en France	36
Budget	37
Organigramme	38
Glossaire	39

Édito

Une année intense et bien remplie, au service de l'inter-régimes

2025 a été la première année pleine de mise en œuvre du contrat d'objectifs pluriannuel (COP) 2024-2026. Elle a été notamment marquée par la montée en puissance du travail d'écoute des usagers et des gestionnaires retraite. Pour mieux comprendre les attentes des uns et des autres et y répondre au mieux, les équipes du groupement sont allées à leur rencontre. Parallèlement, dans le cadre de sa prise de poste, Richard Bordignon, directeur de l'Union Retraite, a échangé avec l'ensemble des dirigeants des régimes. De nombreuses idées ont été recueillies lors de ces visites de terrain, dont un certain nombre seront prises en compte dès 2026 pour « simplifier, approfondir ou enrichir » les services proposés aux assurés.

Tout au long de l'année, le groupement a cherché à mettre en place une méthode proactive d'amélioration continue de l'offre de services. À titre d'exemple, les équipes de l'Union Retraite ont travaillé étroitement avec les opérateurs et les tutelles pour adapter au plus vite le simulateur *Mon estimation retraite* à la réforme des pensions agricoles qui a été prise en compte dès fin octobre pour que les assurés et les gestionnaires puissent anticiper les départs à compter du 1^{er} janvier 2026. Cette anticipation et l'engagement de toutes les équipes doivent également être salués pour la suspension de la réforme de 2023, adoptée définitivement par l'Assemblée nationale le 16 décembre 2025, et dont la mise en œuvre dans le simulateur aura été lancée dès fin janvier 2026, et sera complétée d'ici fin mars.

Dans le contexte d'une actualité toujours riche en matière de retraite, cette approche volontariste a validé la légitimité du groupement à s'emparer des sujets et sa capacité à les mener à bien. Le groupement a ainsi

consolidé son positionnement, celui d'un organisme compact et agile, véritable « cheval-léger » de l'inter-régimes.

Les efforts consentis par toutes les parties prenantes au développement du droit à l'information sont à saluer. Équipes du groupement, des opérateurs, des régimes : toutes et tous ont démontré, par une implication sans

faille, leur volonté commune de délivrer la feuille de route assignée à l'Union Retraite et d'être au rendez-vous de ses enjeux : simplifier, mutualiser, approfondir et enrichir l'offre de services et le droit à l'information.

La même dynamique inter-régimes est à saluer pour la préparation du budget 2026, lors de laquelle il a fallu préciser et aligner la feuille de route avec les ressources allouées.

Car nos efforts sont tournés désormais vers cette année 2026, la dernière avant la mise en place du

prochain COP. Plus que jamais, notre capacité d'action repose sur notre aptitude à toujours mieux coopérer avec les pouvoirs publics, les caisses de retraite, les opérateurs, les gestionnaires et les usagers. Et à animer au quotidien cet écosystème complexe qu'est l'inter-régimes de retraite, en fluidifiant la circulation de l'information et la réalisation des projets concrets au bénéfice, toujours, des assurés.



Éric Blachon,
Président



Richard Bordignon,
Directeur

Chiffres clés

2025

Faits marquants

2025

INFO-RETRAITE.FR

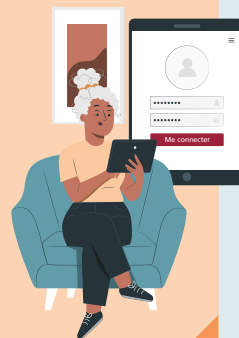
54,6 millions
de visites
+ 18 %*



COMPTE RETRAITE

18,8 millions
de comptes retraites
créés depuis 2016

2 millions
de nouveaux comptes



35,7 millions
de connexions au compte retraite
+ 11 %*

APPLI MON COMPTE RETRAITE

2,8 millions
de téléchargements
+ 6,95 %*

16,3 millions
de visiteurs sur l'appli
+ 48,4 %*



SERVICES EN LIGNE

Mon estimation retraite
23,7 millions
de simulations retraite réalisées
(stable par rapport à 2024)

Mes contrats épargne retraite
18 millions
de contrats épargne retraite

Déclarer mes enfants
1,2 million
de déclarations en ligne réalisées
+ 103 %*

Demander ma retraite
Près de 580 000
demandes validées
+ 8 %*

Demander ma réversion
Plus de 132 000
demandes validées
+ 13 %*

2,92
nombre moyen de régimes par assuré
(actifs sans aucune liquidation)



Janvier

- Lancement du travail de cartographie des portails des régimes de retraite.
Page 27

Avril

- Mise en ligne du service *Demander ma retraite* après un cumul emploi-retraite.
Page 14

Juin

- Conseil d'administration de l'Union Retraite et élection de son nouveau bureau.
Page 30

Juillet

- Simplification de la demande en ligne inter-régimes, les derniers bulletins de salaire n'étant plus demandés.
- Intégration des élus locaux dans le service *Mon estimation retraite*.
- Renforcement du système de sécurité avec double authentification pour les comptes retraite non FranceConnect.
Page 12

Septembre

- Mise à jour du simulateur *Mon estimation retraite* intégrant l'abaissement de l'âge d'accès à la retraite progressive à 60 ans.
Page 13
- Première campagne systématique intégralement dématérialisée (entre septembre et décembre)
Page 7

Octobre

- Intégration dans le simulateur *Mon estimation retraite*, pour les non-salariés agricoles, de la prise en compte dans le calcul des 25 années d'assurance les plus avantageuses.
Page 13
- Organisation du premier séminaire inter-régimes dédié à l'écoute usagers.
Page 25

Novembre

- Présentation du service *Mon estimation retraite* au Salon des maires et des collectivités locales.
Page 26

Décembre

- Assemblée générale de l'association ETS, organisée à Paris par l'Union Retraite.
Page 10

01.

Améliorer en continu l'offre de services inter-régimes

En collaboration avec les opérateurs et les régimes, les équipes de l'Union Retraite ont poursuivi le renforcement du droit à l'information. Elles ont apporté de nombreuses améliorations à l'offre de services inter-régimes dans le but de simplifier et fluidifier les démarches en ligne. Les évolutions les plus marquantes sont la dématérialisation à 100 % des campagnes systématiques, l'enrichissement du service *Mon épargne retraite*, la préparation de la refonte du site info-retraite.fr, la simplification et la personnalisation du service *Mon estimation retraite*, avec un parcours utilisateurs et une ergonomie renouvelée prévus pour novembre 2026, ou encore la poursuite du développement du projet ETS, avec l'accueil de deux nouveaux membres.



Mon estimation retraite

2 millions de simulations par mois en 2025

+ 50 % entre 2022 et 2025



Enrichir l'information retraite en France et en Europe

Des campagnes systématiques dématérialisées à 100 %

L'Union Retraite s'adapte aux nouveaux usages des assurés, de plus en plus habitués à consulter leurs documents sur ordinateur ou smartphone. De nombreuses informations liées à la retraite sont déjà disponibles en ligne, accessibles à tout moment. Pour aller plus loin, en novembre 2024, le conseil d'administration du groupement a décidé de généraliser la dématérialisation du droit à l'information. Depuis 2025, les campagnes systématiques pour les actifs sont ainsi intégralement réalisées par e-mails. Le format papier est toutefois privilégié pour les campagnes liées aux droits non réclamés, qui concernent les retraités de 70 ans et plus ayant encore des droits non liquidés dans certains régimes.

Afin de relever ce défi de la dématérialisation du droit à l'information et d'atteindre l'ensemble des assurés

concernés, de 35 à 65 ans, les équipes de l'Union Retraite s'appuient non seulement sur les adresses e-mails des assurés connues jusque-là via le compte retraite, ou par les régimes de retraite, mais, à compter de 2026, récupéreront également les données de contact e-mail du service ameli.fr de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM). L'objectif est d'atteindre 90 % de couverture des assurés en 2026 et de tendre ensuite progressivement vers 100 %, en nouant d'autres conventions de partage de données de contact. Des échanges ont été entamés en ce sens avec la DGFIP.

7 générations ciblées par la campagne de droit à l'information 2025 (1960, 1965, 1970, 1975, 1980, 1985, 1990).

6,4 millions de personnes concernées

plus de 3 millions de notifications envoyées.

Le projet d'adhésion de l'inter-régimes de retraite au programme France Services

La dématérialisation croissante du droit à l'information et des démarches retraite, qui correspond à une aspiration du plus grand nombre, doit s'accompagner d'une vraie réflexion sur les modalités « d'aller vers » les assurés qui seraient les plus éloignés du numérique, ou qui rencontreraient des difficultés. Le *front office* numérique de 1^{er} niveau que sont les services en ligne inter-régimes doit s'accompagner d'un véritable *front office* physique de 1^{er} niveau. Dans ce cadre, le conseil d'administration de l'Union Retraite a validé l'adhésion de l'inter-régimes au programme France Services. Cela permettra, aux côtés des opérateurs historiques CNAV et MSA, de compléter l'offre retraite du réseau. L'inter-régimes devra articuler les accompagnements de 1^{er} niveau en France Services avec les accompagnements de 2nd niveau, que les conseillers retraite des régimes sont seuls habilités à effectuer. Dès l'automne, un pilotage inter-régimes du projet d'adhésion au programme France Services s'est mis en place, en parallèle des négociations d'adhésion constructives avec l'ANCT, qui se poursuivent début 2026. Dès cette adhésion finalisée, une préfiguration sera lancée avec le réseau France Services des Hauts-de-France, avant de généraliser à tout le territoire. Pour rappel, les 2 865 points d'accueil du réseau France Services enregistrent plus d'un million d'accompagnements retraite chaque année.



L'information épargne retraite monte en puissance

Le service en ligne *Mon épargne retraite*, trois ans après sa mise en ligne, s'est encore enrichi en 2025.

Les bases de données des organismes de gestion de retraite supplémentaire (OGRS) sont ainsi de mieux en mieux connectées au service. Trois nouveaux organismes ont d'ailleurs été intégrés, ce qui porte leur nombre total à 108. Et le nombre de contrats actifs désormais disponibles sur le service *Mon épargne retraite* dépasse désormais les 18 millions.

Ces contrats sont collectifs à 67 % et individuels à 33 %.

Autre évolution : les assureurs et les banques peuvent désormais accéder aux informations telles qu'elles sont présentées à l'assuré sur le service *Mon épargne retraite*. Cette « vision miroir » permet aux organismes de consulter les contrats de leurs clients de manière individuelle. Une avancée importante, mise en œuvre par l'opérateur Caisse des Dépôts, qui simplifie la communication entre l'assuré et le conseiller de clientèle lors de leurs échanges.

Les assurés bénéficient aussi des améliorations du service en ligne *Mon épargne retraite* destinées à lutter contre la déshérence des contrats. En s'y connectant, via le compte retraite ou l'appli *Mon compte retraite*, l'utilisateur pouvait déjà savoir s'il bénéficiait d'un ou plusieurs contrats d'épargne retraite. Désormais, il peut aussi être informé, le cas échéant, qu'un ou plusieurs contrats ont été intégrés dans la base Ciclade, un service géré par la Caisse des Dépôts. Cette base centralise les produits financiers en déshérence transférés par les assureurs et banquiers qui ne retrouvent pas leurs bénéficiaires. Un approfondissement du droit à l'information à valeur ajoutée pour les usagers ou leurs ayants-droits : ils peuvent plus facilement se voir restituer des sommes d'argent oubliées.

Enfin, les équipes de l'Union Retraite, conjointement avec l'opérateur Agirc-Arrco, ont renforcé l'accessibilité du service pour les personnes en situation de handicap. Le taux de conformité global atteint désormais 90 % par rapport au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RG2A) défini par la direction interministérielle du Numérique (DINUM).



Droits non réclamés : des campagnes d'information plus impactantes

L'Union Retraite poursuit son engagement dans la lutte contre le non-recours aux droits. Dans cette optique, les équipes ont mené en 2025 plusieurs campagnes d'information, par courrier, dédiées aux droits non réclamés, tant pour le droit à l'information (DAI) que pour l'information épargne retraite.

Pour le droit à l'information, l'Union Retraite intègre désormais dans les courriers, à partir de la génération 1954, le montant estimatif des droits à récupérer, la somme plancher déclenchant l'envoi étant fixée à 150 euros VFU (versement forfaitaire unique) ou 12 €/mois. Trois générations ont été ciblées en 2025 : 1951, 1952 et 1955 ;

ainsi que les assurés des générations 1949, 1950 et 1954 qui n'avaient pas pu être contactés l'année dernière. Au total, 227 000 courriers ont été envoyés de manière lissée, entre l'automne 2025 et la fin du 1^{er} trimestre 2026.

Les régimes se sont mobilisés afin de fiabiliser les adresses postales des assurés et ainsi atteindre le maximum d'entre eux. Ces campagnes autour des droits non réclamés ont notamment intégré les affiliés radiés de la Cavec, les auto-entrepreneurs de la Cipav, les agents publics liquidés et les bénéficiaires du minimum garanti du service des retraites de l'État (SRE), et les élus locaux de l'Ircantec.

Des campagnes efficaces

• Campagnes 2024

- **158 316** courriers envoyés intégrant une estimation des montants à récupérer.
- **Taux de retour : 17 %** pour la génération 1949, **16,5 %** pour celle de 1950 et **31,5 %** pour la génération 1954.
- **Résultats : 18,5 millions d'euros** en versement unique et **30 millions d'euros** en rente annuelle.

• Campagnes 2025

179 127 courriers ont été adressés aux générations 1951, 1952 et 1955. Les résultats seront connus au cours de l'année 2026.

En ce qui concerne l'information épargne retraite, les équipes ont poursuivi l'expérimentation lancée fin 2024. Seize organismes volontaires ont participé à cette campagne « Droits non réclamés », organisée entre novembre 2024 et mars 2025. Elle a ciblé 18 723 épargnants selon des critères spécifiques : des personnes âgées de 70 ans et plus, possédant au moins un contrat non liquidé (mentionné dans le courrier), avec un encours compris entre 4 000 et 30 000 euros. Sur les 21 201 contrats détenus par les organismes candidats, 75 % étaient collectifs et 25 % individuels. Cette expérimentation ayant obtenu de bons résultats à trois mois et à six mois, elle sera prolongée en 2026.

18 723
courriers envoyés

pour la campagne de droits non réclamés épargne retraite



La refonte du site info-retraite se prépare

Créé il y a dix ans, le site informationnel info-retraite.fr va bénéficier d'une importante refonte en 2026. Les travaux préparatoires, lancés en juillet, se sont appuyés sur une enquête auprès d'utilisateurs réalisée en avril par l'opérateur CNAV. Les équipes du groupement ont assisté à ces tests réalisés en direct avec les usagers. Les verbatim issus de ces échanges ont contribué à structurer le cahier des charges de la refonte.

Au second semestre, la phase de conception a débuté. Les équipes de la direction de la Communication et de la direction des Systèmes d'information de l'Union Retraite ont pris part à différents ateliers thématiques : système de design, architecture UI et UX, étude comparative de l'existant avec d'autres sites Internet, inventaire critique des fonctionnalités et contenus actuels, et identification des améliorations à prévoir.

L'ambition est forte pour cette refonte avec, comme enjeu majeur, l'amélioration de l'accès à l'information pour les usagers. Le site sera ainsi transformé en profondeur : arborescence, design, ergonomie, impacts sur le back office, etc. Les contenus actuels seront intégralement réaménagés. Dans cet esprit, plus d'informations seront accessibles hors connexion, un avantage pour le référencement du site sur les moteurs de recherche.

Le planning de réalisation sera serré en 2026 : après la définition de l'ergonomie et des aspects graphiques, les tests utilisateurs débiteront en février/mars, le développement s'étalera jusqu'en mai pour une intégration des contenus dès le mois de juillet. La mise en production est prévue pour novembre pour la partie informationnelle (hors connexion), et en avril 2027 pour les services connectés.

Le projet ETS poursuit son développement



En 2025, le projet ETS (European Tracking Service on Pensions) a continué d'avancer vers l'objectif de mise en place d'un véritable droit à l'information européen. Un millésime riche marqué par la volonté de promouvoir institutionnellement le projet et l'association ETS, d'accueillir de nouveaux pays et organismes membres et de générer du trafic sur le portail www.findyourpension.eu.

Au premier semestre, afin de promouvoir le projet ETS, l'Union Retraite a préparé un courrier institutionnel. Son but était d'expliquer la raison d'être et le potentiel de la plateforme *Find your pension*, et de sensibiliser les représentants des travailleurs transfrontaliers. Près de 200 courriers ont été envoyés. (Lire l'interview de Violaine Leyder ci-contre)

En juillet, Violaine Leyder a rejoint l'Union Retraite en tant que secrétaire générale adjointe. Elle a repris la coordination du projet ETS. Ce changement d'organigramme s'est inscrit dans la transformation de la gouvernance globale du projet, opérée au premier semestre. Simplifiée, elle s'appuie désormais sur quatre comités (Communication, Juridique et RGPD, Plateforme, Tracker) et un bureau exécutif réunissant l'Union Retraite et l'organisme allemand VBL.

Le 24 septembre s'est tenue, à Bruxelles, la deuxième édition du Forum européen sur la communication en matière de retraites. Organisé par l'association ETS, cet événement, riche en échanges, a réuni 80 représentants de différents pays. Afin de poser les bases d'une future collaboration, de nombreux contacts ont été noués avec, entre autres, les Danois, les Portugais, les Polonais. Il a aussi permis d'annoncer l'adhésion au projet ETS de deux nouveaux agrégateurs nationaux, pour l'Allemagne (www.rentenuebersicht.de) et la Croatie (www.mojamirovina.hr).

Le 18 novembre, Violaine Leyder a lancé à Bruxelles les travaux autour d'un des livrables prévus par le *grant agreement* signé en 2024 avec la Commission européenne : l'établissement d'une cartographie des agrégateurs d'information retraite à l'échelle européenne. Son objectif est d'identifier, pays par pays, les législations en matière de droit à l'information et les outils/portails déployés pour le mettre en œuvre (les NTS : National Tracking Service). À terme, ce document pédagogique pourra servir de support aux agents de terrain dans chaque pays pour mieux conseiller les travailleurs mobiles européens.

Le 5 décembre, l'Union Retraite a organisé à Paris l'assemblée générale de l'association ETS, réunissant une vingtaine de participants. La veille, une réunion d'échange s'est tenue avec des acteurs français spécialisés dans le domaine de la retraite au niveau européen (la direction internationale de la CNAV, le CLEISS, la DACI de la direction de la Sécurité sociale) et des acteurs du projet ETS. À cette occasion, la Croatie et l'Allemagne ont présenté le fonctionnement de leurs agrégateurs respectifs.

En partenariat avec le service fédéral belge des pensions (SFPD) et Sigedis (l'équivalent du groupement en Belgique), l'Union Retraite a organisé une campagne de tests dédiée au portail www.findyourpension.eu et plus spécifiquement au service « Pension Tracker ». L'expérimentation s'est déroulée à Lille, d'une part au sein de l'agence de l'Agirc-Arrco, d'autre part au sein de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) des Hauts-de-France, à l'occasion de journées d'information franco-belges. En effet, pour faciliter les démarches des assurés aux carrières transfrontalières, la Carsat entretient des liens avec son homologue d'outre-Quévrain. Ces tests ont servi à mesurer les cas d'usage et à constater les difficultés de connexion et d'identification rencontrées. Les usagers se heurtent souvent à des problèmes d'authentification via leur identité numérique nationale, que tous ne maîtrisent pas, 80 % des parcours s'arrêtant à cette première étape. Pour approfondir ce travail et pallier ces points de blocage, une nouvelle phase de tests sera menée en 2026 ainsi qu'une sensibilisation du grand public à l'intérêt de l'identité numérique.

3 questions à Violaine Leyder

Violaine Leyder, secrétaire générale adjointe de l'Union Retraite, en charge des projets au niveau européen, est diplômée de l'École nationale supérieure de la sécurité sociale (EN3S). Elle est détachée de la CNAV où elle a travaillé à la direction des Relations internationales ainsi qu'en tant que responsable d'agences en Seine-Saint-Denis et dans le Val-de-Marne.

« Une approche ambitieuse et pragmatique »

Quel est votre vision du projet ETS ?

Violaine Leyder : Dans le contexte actuel, nous avons besoin d'une Europe forte. Cela passe notamment par le fait d'apporter des réponses concrètes aux besoins des citoyens. Le projet ETS en est un très bel exemple, et contribuer à en accélérer la mise en place me motive fortement. Je crois beaucoup au potentiel de cette association et mets tout en œuvre pour aboutir à son élargissement rapide à d'autres pays. En 2025, notre objectif était de trouver de nouveaux relais pour promouvoir l'association, ce que nous avons réussi à faire.

Sur quels leviers vous êtes-vous appuyée ?

V.L. : Nous avons mobilisé les élus et les acteurs institutionnels en lien avec les travailleurs transfrontaliers pour en faire des promoteurs d'ETS auprès de leurs homologues, de l'autre côté des frontières. Nous avons la volonté de convaincre car le service rendu aux assurés est essentiel. Dans ce cadre, nous avons sollicité les sénateurs et députés des Français établis hors de France, des députés européens français de plusieurs commissions (Affaires sociales, Affaires économiques, Régions), et des représentants d'associations de travailleurs transfrontaliers. Un courrier institutionnel expliquant le projet et la manière de le soutenir a été adressé à plus de 200 interlocuteurs au premier semestre.

Avec quels résultats ?

V.L. : Nous avons rencontré de nombreux élus. Notamment, Brigitte Klinkert, questeuse à l'Assemblée nationale et députée du Haut-Rhin, Pieyre-Alexandre Anglade et Frédéric Petit, députés des Français établis hors de France, Grégory Allione, député européen, Julien Dauer, directeur de l'association Frontaliers Grand Est, et Pascal Peuvrel de l'Association des frontaliers au Luxembourg. Les retours ont été très prometteurs. Brigitte Klinkert a d'ailleurs publié en 2025 un rapport sur les difficultés des transfrontaliers, soulignant les importants besoins en informations retraite de ces territoires.

« Nous avons la volonté de convaincre car le service rendu aux assurés est essentiel. »

117 608
parcours d'information
Expatriation réalisés

+157 %
par rapport à 2024



Simplifier et fluidifier les services et démarches en ligne

Compte retraite : vers davantage de personnalisation

Dans la continuité des modifications lancées en 2024, le compte retraite a connu plusieurs évolutions majeures cette année. Le travail conjoint de l'Union Retraite et de l'opérateur CNAV a permis d'aller plus loin en matière de personnalisation. La page d'accueil a été revue afin de proposer à l'utilisateur connecté un tableau de bord davantage orienté vers sa situation spécifique : les services les plus pertinents sont mis en avant selon son profil (*Corriger ma carrière, Mon estimation retraite, Demander ma retraite...*) ainsi que les régimes auxquels il a cotisé. Il peut aussi suivre l'état d'avancement de ses éventuelles démarches en cours.

Cette évolution est une avancée marquante puisque jusqu'à présent la page d'accueil n'affichait que des informations génériques. Elle contribue à mieux répondre aux attentes de l'assuré en simplifiant et accélérant son parcours, en s'inspirant du tableau de bord de l'application mobile.

Ce chantier se poursuivra dans les années à venir pour proposer, en 2027, un véritable espace personnel correspondant aux nouveaux standards et usages en ligne.

Un renforcement de la sécurité pour les comptes locaux

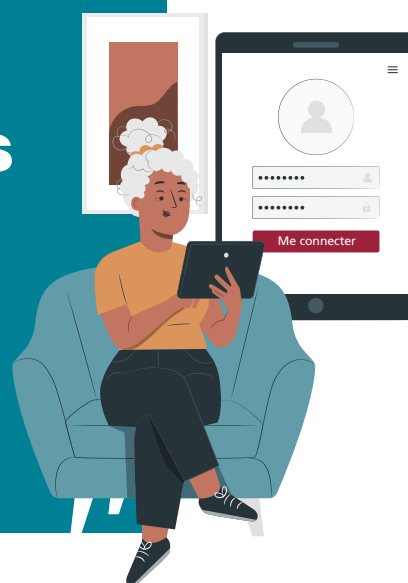
Autre évolution, en juillet, les équipes du groupement, en relation avec l'opérateur CNAV, ont renforcé la sécurité des données du compte retraite, pour les comptes dits « locaux », à savoir sans passer par une connexion avec FranceConnect. Une nécessité face à la multiplication des cyberattaques et des usurpations d'identité. Près de 2,5 millions d'assurés possèdent ce type de compte, sans connexion FranceConnect. Ils bénéficient désormais d'un système de sécurité renforcé à double authentification. La procédure est simple : à chaque connexion, ils reçoivent automatiquement un e-mail contenant un code temporaire à six caractères qu'il suffit ensuite de renseigner.

Pour accompagner les usagers, les équipes de l'Union Retraite leur ont adressé un e-mail d'information. Entre le 23 juillet et le 2 août, près de 400 000 assurés ont été contactés. Ceux-ci pouvaient soit mettre en œuvre cette double authentification, soit transformer leur compte local en un compte FranceConnect et accéder ainsi à plus de services en ligne sécurisés. Une campagne de communication efficace : 59 % des assurés ont ouvert l'e-mail et 10 000 comptes ont été convertis.

Début 2026, un contrôle biométrique a été instauré pour la création de nouveaux comptes locaux, une procédure davantage sécurisée. Après vérification de son identité avec la biométrie, l'assuré doit désormais créer un compte temporaire qui sera validé par un e-mail intégrant un code à usage unique. Il pourra ensuite s'authentifier et créer son compte définitif.



35,7 millions
de connexions
au compte retraite
en 2025,
+ 42 %
en 3 ans



Mon estimation retraite : un simulateur en ligne toujours plus précis

Cette année, dans le cadre de sa mission de renforcement du droit à l'information, l'Union Retraite a fait évoluer le service en ligne *Mon estimation retraite*. Ces améliorations ont été complétées par un travail de fond destiné à améliorer le parcours des assurés dans le simulateur, dont une version renouvelée et plus ergonomique est prévue pour novembre 2026.

De nouvelles populations d'assurés désormais intégrées dans le simulateur

Les équipes du groupement se sont mobilisées pour ouvrir le simulateur à de nouvelles populations d'assurés.

Les informations relatives aux élus locaux ont été collectées depuis le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) afin d'être restituées dans le service en ligne *Mon estimation retraite*, et intégrées dans les calculs du simulateur.

Les élus locaux représentent plus de 550 000 personnes en France, engagées au sein des communes, des départements, des régions, etc. Ces assurés sont affiliés à l'Ircantec, un régime géré par la Caisse des Dépôts. Ils peuvent désormais bénéficier des nouvelles fonctionnalités du simulateur, notamment la consultation du détail des points acquis via leurs indemnités de mandat. Surtout, ils ont la possibilité de réaliser des simulations concernant le montant de la retraite auxquels leur mandat leur donnera droit, à l'âge qu'ils auront atteint à la fin de leur mandat.

Autre évolution, en octobre, pour les 1,1 million de non-salariés agricoles (NSA), gérés par la MSA. Afin de se conformer aux nouvelles règles mises en place par la réforme des pensions agricoles, le calcul de la retraite de base des NSA a été modifié dans les simulations. Il tient compte désormais des 25 années d'assurance les plus avantageuses sur l'ensemble de la carrière. Le complément différentiel de retraite complémentaire obligatoire (CD-RCO) a également été pris en compte.

Enfin, le simulateur retraite s'est ouvert aux assurés déjà retraités d'un régime de la fonction publique (SRE, CNRACL ou FSPOEIE), dans le cadre d'un départ anticipé au titre des droits familiaux, d'une carrière militaire, ou d'un départ anticipé au titre de la catégorie

active. Pour ces assurés qui sont nombreux à reprendre une carrière dans un autre régime, le simulateur était jusqu'à présent « coupé ». Depuis fin octobre 2025, ces actifs peuvent simuler la retraite future qui découlera de leur reprise d'activité et qui viendra s'ajouter à la rente qu'ils perçoivent déjà au titre d'un régime public.

Vers une nouvelle génération du parcours usager dans le simulateur

En 2026, le parcours usager dans le service en ligne *Mon estimation retraite* va connaître un profond changement. Le travail préparatoire de ce projet d'ampleur a été lancé dès le printemps 2025 par les équipes de l'Union Retraite, conjointement avec celles des régimes, de l'opérateur Agirc-Arrco et de la DINUM. Cette évolution vise un double objectif : d'une part, améliorer le parcours utilisateur afin de simplifier et fluidifier ses simulations ; d'autre part, personnaliser les informations pour inciter les assurés à vérifier et mettre à jour leur situation et promouvoir les services inter-régimes associés.

Afin d'améliorer l'ergonomie et l'expérience utilisateurs, de nombreux ateliers ont été organisés. La méthode a consisté à recueillir, en amont, les besoins des assurés, en se basant sur les résultats des enquêtes de satisfaction et l'analyse des verbatim, et à identifier les améliorations à mettre en place. Il en est ressorti une exigence de clarté, de fluidité et de simplicité pour favoriser la prise en main du simulateur par les différents profils d'utilisateurs. Dans cette phase préparatoire, afin d'être exhaustif dans les retours d'expérience, différentes parties prenantes ont aussi été impliquées, notamment les gestionnaires des régimes, dont le simulateur est l'outil de travail au quotidien.

La responsable éditoriale de l'Union Retraite a également participé aux ateliers et œuvré à la définition des nouveaux éléments de langage (textes d'accompagnement, encadrés, définitions des termes, bandeaux d'informations...). Ce travail a été mené simultanément avec l'équipe Métier afin d'harmoniser l'organisation des pages et des contenus vus par les assurés, et de gagner du temps. La phase de cadrage sera finalisée en mars 2026 pour une mise en production de cette nouvelle version du parcours en novembre.

Enfin, dans le contexte de la suspension de la réforme des retraites de 2023 les impacts de ces décisions sur les paramétrages du simulateur ont été nombreux, avec deux nouvelles versions disponibles pour les assurés au plus près des décisions politiques, le 22 janvier et à la mi-mars 2026.

Une organisation revue pour gagner en efficacité

Dans le cadre des chantiers de refonte du service en ligne *Mon estimation retraite* et du droit à l'information (DAI), la direction des Systèmes d'information de l'Union Retraite, en coopération avec les opérateurs Agirc-Arrco et SRE, a optimisé l'organisation de travail.

Le groupement poursuit plusieurs objectifs :

- réduire la durée du cycle de construction (fabrication, recette), via des évolutions plus restreintes, pour des mises en production plus fréquentes ;
- améliorer la qualité des livraisons en automatisant les tests de non-régression, pour diminuer leur durée, la charge de travail des régimes lors de l'étape du recettage, et corriger plus facilement les anomalies ;
- mieux absorber les pics d'activité et résorber progressivement les évolutions fonctionnelles en attente pour compléter les règles et les populations couvertes par le simulateur.

Une nouvelle équipe de l'opérateur Agirc-Arrco a été mobilisée pour assurer la fonction d'opérateur d'intégration, visant à maîtriser l'hétérogénéité des systèmes d'information et des infrastructures techniques complexes du DAI. En parallèle de sa montée en charge, et pour gagner en agilité dans la phase de fabrication, un forum de gouvernance a été instauré pour instruire et prioriser les sujets de manière plus fluide et efficace. Ces différents leviers sont essentiels pour bien coordonner les multiples acteurs du projet et gagner en performance. Cette organisation agile sera pleinement déployée en 2026.

Deux nouveaux dispositifs de fin de carrière plébiscités



2025 a marqué la première année d'utilisation des services en ligne *Demander ma retraite progressive* et *Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite*.

Accessibles depuis le compte retraite en mode connecté, ces dispositifs 100 % dématérialisés et simplifiés permettent de procéder aux démarches en une seule fois auprès des régimes.

Ouvert en novembre 2024, le service *Demander ma retraite progressive*, opéré par l'Assurance retraite, permet, sous certaines conditions, de percevoir une partie de sa retraite tout en poursuivant une activité à temps partiel.

Pour sa première année pleine de fonctionnement, ce nouveau service a rencontré un franc succès, avec 29 731 demandes (soit environ 50 % des

demandes de retraite progressive enregistrées par les régimes en 2025), démontrant sa capacité à répondre aux besoins des assurés. L'abaissement de l'âge d'accès à la retraite progressive à 60 ans au 1^{er} septembre, contre 62 ans auparavant, a accru le nombre d'assurés éligibles.

Cet intérêt des assurés pour la retraite progressive s'est traduit aussi par plus de 200 000 consultations du parcours d'information « retraite progressive » qui aide les assurés à comprendre les conditions d'accès à la retraite progressive selon leur activité, et par le simulateur *Mon estimation retraite*, mis à jour fin août pour tenir compte



de l'abaissement de l'âge de la retraite progressive à 60 ans, et qui a enregistré en un mois plus de 225 000 simulations.

Accessible depuis avril 2025, le service en ligne *Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite* simplifie la demande de liquidation des droits acquis dans le cadre d'un cumul emploi-retraite (seconde liquidation).

Le service est ouvert deux mois avant la date de départ souhaitée. La demande, en deux étapes, s'appuie sur un formulaire prérempli et personnalisé ; elle ne nécessite pas de renvoyer ses derniers bulletins de salaire, qui sont directement connus des régimes de retraite grâce à la DSN (voir encadré ci-contre). Le dispositif est monté en puissance progressivement en 2025 avec 2 979 demandes de retraite après un cumul emploi-retraite effectuées. Mais en huit mois, les assurés ont réalisé près de 180 000 parcours d'information, un chiffre en hausse de 49 % par rapport à 2024, ce qui traduit un intérêt croissant des assurés pour le cumul emploi-retraite.

179 340

parcours d'information Cumul emploi-retraite réalisés en 2025

+49 %
par rapport à 2024

202 753

parcours d'information sur la retraite progressive réalisés en 2025

Le succès de l'application



En 2025, l'application mobile *Mon compte retraite* a poursuivi sa dynamique de succès avec plus de 2,8 millions de téléchargements. Pratique et ergonomique, elle permet aux assurés d'accéder à leurs informations retraite directement depuis leur smartphone.

Pour aller plus loin et inciter les détenteurs d'un compte retraite à télécharger et utiliser l'application mobile, l'Union Retraite a organisé une campagne d'information entre le 25 mars et le 2 avril. Plus de 8,5 millions d'actifs et de retraités ont reçu un e-mail rappelant les bénéfices de cet outil gratuit, notamment son tableau de bord personnalisé. Une promotion efficace (*lire 3 questions à Mathieu Bordenave page 16*).

Elle a également suscité l'intérêt des assurés tout au long de l'année, relayée notamment par les médias :

- La semaine du 13 octobre, 850 000 visites ont été enregistrées, son plus haut niveau de fréquentation en 2025. Ce pic exceptionnel a coïncidé avec les annonces du gouvernement sur la réforme des retraites.
- Le 2 décembre, le *Journal de 20 heures* de TF1 a diffusé le reportage « Départ à la retraite : les Français dans le flou ». Les téléspectateurs ont été invités à télécharger l'application *Mon compte retraite* afin d'obtenir une estimation de leur future pension, générant un afflux de 43 000 visiteurs vers 20 h 20.

Réduire le nombre de pièces jointes nécessaires



Dans le cadre de l'amélioration continue des services en ligne et du dispositif « Dites-le-nous une fois », l'Union Retraite a simplifié le parcours utilisateur pour la demande de retraite. Certaines pièces jointes ne sont plus nécessaires. C'est le cas des derniers bulletins de salaire. Les informations qu'ils contiennent sont désormais obtenues par les régimes de retraite grâce à la déclaration sociale nominative (DSN) effectuée mensuellement par les employeurs. Une avancée importante dans la simplification des démarches pour les utilisateurs.



3

questions à
Mathieu Bordenave

Mathieu Bordenave, nouveau directeur des Systèmes d'information, a intégré l'Union Retraite en septembre 2025. Mis à disposition par la Caisse des Dépôts, il a d'abord été directeur de projet puis responsable SI dans les domaines des paiements retraite, avant de s'impliquer dans la mise en place et les réformes de la formation professionnelle. Il a ensuite contribué à transformer l'outillage interne de la direction métiers des Politiques sociales (DPS). Il y assurait dernièrement le pilotage économique métier du SI.

« Les assurés perçoivent l'utilité de l'appli mobile »

Quel regard portez-vous sur l'appli mobile ?

Mathieu Bordenave : Il s'agit d'un outil efficace, riche en informations mais simple à appréhender et ergonomique. Il rend un service utile aux assurés. Ces qualités le rendent incontournable à leurs yeux. Ils sont d'ailleurs de plus en plus nombreux à l'adopter. Plus de 11 millions de téléchargements depuis 2019 ! Il s'améliore régulièrement, ce qui renforce son succès.

Comment les assurés perçoivent-ils l'application ?

M.B. : L'Union Retraite a lancé une campagne de communication pour encourager les assurés à télécharger et utiliser l'appli mobile. Les résultats ont été saisissants : elle s'est hissée dans le top 2 des classements sur les stores (Play Store et App Store), avec des téléchargements en hausse de 375 % par rapport à 2024. Le nombre de visiteurs a progressé de 63 % (712 000). Enfin, les notes des utilisateurs sur les stores ont significativement augmenté, passant de 3,6 à 4,5/5 sur le Play Store et de 2,5 à 4,4/5 sur l'App Store.

Quelles améliorations ont été opérées ?

M.B. : Notre approche est basée sur l'amélioration continue des services. En juillet, une nouvelle version de l'application mobile a ainsi été déployée. Plus sécurisée, elle intègre l'authentification à double facteur (code OTP, pour One Time Password par e-mail) pour la connexion locale (sans FranceConnect). En outre, les services pour les retraités (Mes paiements et Mes attestations fiscales) ont été mis à jour. Notre volonté est de toujours plus faciliter l'accès à l'information des assurés sur leurs droits retraite.

Des campagnes promotionnelles différentes

Afin de promouvoir l'offre de services inter-régimes, la direction de la Communication de l'Union Retraite a innové. Les équipes ont privilégié deux leviers : aux traditionnelles campagnes d'e-mailings dédiées aux détenteurs d'un compte retraite, se sont ajoutées

des campagnes grand public d'achat d'espaces *on line* (Web) et *off line* (presse et radio). Cette première pour le groupement s'est caractérisée par des résultats très positifs.

Communiquer vers le grand public

Le groupement a élargi ses campagnes publicitaires sur les services en ligne à des supports grand public. Ce dispositif est venu compléter les canaux propriétaires habituels (communiqués de presse, LinkedIn, YouTube, home page du site www.info-retraite.fr) et le relai des régimes.

La montée en puissance de ces achats d'espaces publicitaires visait à renforcer la communication auprès des publics cibles. Cette mécanique ambitieuse s'est déployée autour de six campagnes sponsorisées. L'opération, importante, a été menée par la responsable communication externe de l'Union Retraite avec l'appui d'une agence d'achats publicitaires et d'une autre pour l'exécution graphique.

Les campagnes Info Retraite ont été diffusées tout au long de l'année autour de six thématiques : demande de retraite progressive (janvier), demande de réversion (avril et octobre), demande de retraite en ligne (juin), reconnaissance biométrique (septembre), suivre ses droits (décembre). La qualité du ciblage a permis de toucher des usagers intéressés par ces sujets répondant à leurs besoins. Elle a aussi assuré la bonne rentabilité des campagnes, gage d'une optimisation des dépenses et d'un usage pertinent de l'argent public. Le coût par clic était ainsi particulièrement faible avec une diffusion atteignant un très grand nombre de personnes.

Dans le détail, l'achat d'espaces publicitaires a concerné la presse grand public avec des supports à large diffusion : *Le Parisien-Aujourd'hui en France*, *Libération*, *Le Monde*, *Les Échos*, *Notre temps*. Les encarts ont assuré la visibilité des services Info Retraite. La radio a aussi été privilégiée, pour promouvoir la reconnaissance biométrique, avec 19 spots diffusés sur RFI et 72 millions d'auditeurs hebdomadaires.

Sur le volet digital, outre Google ads et LinkedIn, l'Union Retraite a ciblé le portail lepetitjournal.com, site de référence en matière d'information pour les expatriés, en Europe, en Asie et en Amérique.

Ces campagnes grand public, diversifiées dans leurs supports et leurs ciblage, ont été une réussite. Cette nouvelle façon d'apporter de l'information sur les retraites à tous les publics des 35 régimes a conforté la direction dans ses choix stratégiques de communication sur les services de l'inter-régimes.

Six campagnes diversifiées

Retraite progressive

- du 27 janvier au 28 février : campagne *on line* (Google ads, LinkedIn, display : 11,7 millions de vues, 242 500 clics)

Demande de réversion

- Du 7 au 30 avril : campagne *on line* (Google ads, social publishing, display : 9,2 millions de vues et 19 500 clics) et presse (*Notre temps* : 2,2 millions de lecteurs par mois)
- Du 13 octobre au 7 novembre : campagnes *on line* (YouTube, display, SEA : 1,7 million de vues et 9 897 clics) et presse (*Notre temps* : 2,2 millions de lecteurs par mois)

Demande de retraite

- du 18 juin au 11 juillet : campagne *on line* (Google ads, social publishing, display : 3,5 millions de vues et 43 850 clics) et presse (*Libération*, *Le Parisien-Aujourd'hui en France*)

Reconnaissance biométrique

- du 8 au 30 septembre : campagne *on line* (lepetitjournal.com, display, SEA : 2,6 millions de vues et 7 654 clics) et radio (RFI – 19 spots : 72 millions d'auditeurs par semaine)

Suivi des droits

- du 1^{er} au 28 décembre : campagne *on line* (YouTube, display, SEA : 6,1 millions de vues et 76 996 clics)

16

Union Retraite – Rapport d'activité 2025

Union Retraite – Rapport d'activité 2025

17

E-mailings : un ciblage affiné

Chaque année, le groupement informe les assurés sur les évolutions marquantes du compte retraite à travers des campagnes d'e-mailings diffusées à des moments clés pour eux. Ils reçoivent ainsi la bonne information au bon moment. En 2025, afin d'assurer la diffusion la plus efficace possible, les équipes communication et digitale ont ajusté les campagnes : les usagers à atteindre, actifs ou retraités selon les thématiques, ont été sélectionnés le plus finement possible, et les envois répartis par vagues. Au total, près de 22 millions d'e-mails ont été reçus, avec des résultats très satisfaisants : un taux d'ouverture compris entre 18 % et 72 % et un taux de clics variant de 5 % à 24 %.

Les cinq envois programmés à l'intention des détenteurs d'un compte ont été centrés sur :

- **la demande de retraite progressive en ligne :**
du 3 au 5 février – 695 664 e-mails reçus (18,3 % d'ouvertures et 18,6 % de clics) ;
- **l'application mobile *Mon compte retraite* :**
du 25 mars au 3 avril – 8 447 677 e-mails reçus (59,6 % d'ouvertures et 5 % de clics) ;
- **le téléchargement de l'attestation fiscale :**
du 9 au 29 avril – 3 030 524 e-mails reçus (66 % d'ouvertures et 23,8 % de clics) ;
- **le service *Mon épargne retraite* :**
du 26 mai au 20 juin – 9 688 447 e-mails reçus (71,8 % d'ouvertures et 18 % de clics) ;
- **le dispositif de double authentification :**
du 23 juillet au 2 août – 348 267 e-mails reçus (59,8 % d'ouvertures et 5 % de clics).

Innover pour renforcer la gestion mutualisée

Le succès du service mutualisé *Déclarer mes enfants*



Après une montée en puissance progressive en 2024, le service *Déclarer mes enfants* a connu un très grand succès en 2025, avec plus de 1,2 million de demandes réalisées en ligne. Soit une hausse de 118 % par rapport à l'année précédente.

Cette flambée des demandes illustre l'utilité de ce service : l'utilisateur, homme ou femme, peut déclarer ses enfants en une seule fois, à tout moment, en amont de la retraite. Cette anticipation des démarches, simplifiant et facilitant la vie de l'assuré, lui garantit aussi une plus grande précision dans les simulations entreprises.

La simplification de ces démarches répond aux besoins des usagers, dans le cadre du dispositif « Dites-le-nous une fois » : les enfants connus sont déjà enregistrés au moment de procéder à la demande de retraite en ligne, ou de réversion.

Le service *Déclarer mes enfants* est aussi un atout pour les régimes puisqu'il bénéficie d'une gestion mutualisée inter-régimes (« Faisons-le une fois »). Cette gestion, fruit d'un travail commun entre l'Union Retraite et les régimes, est particulièrement approfondie : des ateliers ont été menés pour harmoniser les procédures de validations dans les régimes, et des surcontrôles croisés ont été instaurés entre les régimes pour s'assurer du bon respect des consignes par tous et ainsi assurer la maîtrise des risques.



3 questions à Fabien Benejam

Fabien Benejam, directeur Métier en charge des projets métier et de la satisfaction usager. Il est détaché de l'Agirc-Arrco depuis trois ans.

Auparavant, chez PROBTP où il a eu plusieurs expériences en maîtrise d'ouvrage, pilotage d'activité et, la plus récente, responsable du département Retraite avec une équipe de 130 personnes travaillant sur les domaines du droit à l'information, de la liquidation des retraites et de la gestion des dossiers allocataires.

« Déclarer mes enfants, un service en ligne en pleine évolution »

Quels sont les enjeux de l'automatisation ?

Fabien Benejam : Elle s'inscrit dans notre volonté de moderniser les services pour gagner en efficacité. Cette amélioration continue est un facteur clé pour nous. Elle mobilise les équipes toute l'année pour répondre aux attentes des assurés. Pour le service *Déclarer mes enfants*, en 2026, l'automatisation s'ajoutera à la gestion mutualisée, au bénéfice de la rapidité de traitement des demandes.

En quoi consiste ce dispositif d'automatisation ?

F.B. : Grâce à la réactivité de nos interlocuteurs, nous avons réalisé de nombreux tests, entre mai et octobre, en collaboration avec l'Agirc-Arrco et la Caisse des Dépôts. Cette dernière a été choisie pour mettre en place le dispositif qui ne concerne que les enfants biologiques (98,5 % des demandes). Concrètement, un robot doté d'intelligence artificielle reconnaît et lit les pièces jointes fournies par l'assuré, en extrait les données pour vérifier que la saisie est correcte, et valide ou non la démarche. Dans 80 % des cas, les tests d'automatisation ont été réussis. Lorsque les données n'ont pas pu être validées par ce nouveau process, la déclaration est analysée et traitée par un gestionnaire. Nous avons également mis en place un contrôle en gestion de niveau 2 pour s'assurer que les vérifications, automatiques ou manuelles, sont bien correctes.

Que deviennent ces demandes ensuite ?

F.B. : Cette initiative s'inscrit dans le « Dites-le-nous une fois ». Dès que les déclarations sont validées (automatiquement ou manuellement le cas échéant), les données des enfants sont stockées dans les bases mutualisées inter-régimes des liens familiaux et dans le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU). Les données enfants sont utilisées à la fois dans le simulateur *Mon estimation retraite* pour avoir une simulation plus précise et dans les services de demande de retraite ou de réversion pour simplifier la démarche de l'assuré.

1 212 573
déclarations
enfants
réalisées en ligne en 2025

+ 118 %
par rapport à 2024



En vue de répondre à cet essor du flux de déclarations enfants, de contenir les délais de traitement et de limiter les stocks de demandes non traitées, les régimes contrôleurs ont significativement renforcé leurs équipes. Une quarantaine d'emplois à temps plein (ETP) ont ainsi été mobilisés lors des pics d'activité. Sur l'année 2025, près de 1,2 million de déclarations ont pu être traitées.

Dans cet esprit, pour améliorer le taux d'acceptation des demandes, l'Union Retraite a procédé à une évolution du service durant l'été. Désormais, au moment de joindre la copie intégrale du livret de famille, l'assuré doit confirmer qu'il a bien ajouté la page de l'enfant et celle des parents, les deux étant nécessaires. Un progrès du parcours de l'assuré

notable puisque jusqu'à présent l'absence de la page dédiée aux parents empêchait la validation de nombreuses déclarations. Une baisse de 5 points du taux de demandes rejetées pour ce motif a été constatée au second semestre.

Compte tenu de l'importance des « données » enfants dans la fiabilisation de la date et du montant de la retraite, notamment pour les mères, l'Union Retraite a réfléchi aux leviers pour gérer un maximum de déclarations dans des délais et des coûts raisonnables. Dès mars 2026, une automatisation du traitement des déclarations enfants (*lire l'entretien de Fabien Benejam page 19*) sera mise en place, portée par l'opérateur Caisse des Dépôts en lien avec la CNAV.

Accélérer l'adoption de la reconnaissance biométrique



Septembre 2025 a marqué la première année du contrôle d'existence par reconnaissance biométrique, proposé dans le cadre de la mutualisation du contrôle d'existence (MCE). Lancée à la rentrée 2024, cette technologie, accessible sur l'application mobile *Mon certificat de vie*,

simplifie la vie des assurés percevant une retraite française à l'étranger. Grâce à ce dispositif 100 % dématérialisé, ils peuvent justifier de leur existence en utilisant un outil de reconnaissance biométrique, directement depuis leur smartphone, sans se déplacer dans un consulat ou auprès d'un tiers de confiance reconnu par les services consulaires.

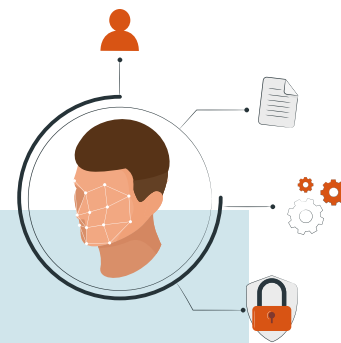
Un an après, le bilan est très positif. Les indicateurs montrent que le système fonctionne correctement. Plus de 92 000 assurés ont scanné le QR code. Le taux d'éligibilité – le nombre de personnes susceptibles de bénéficier de la biométrie – est en hausse, à 84,5 %. La technologie semble bien perçue par les assurés comme le démontre l'augmentation du taux d'adoption, à 15,6 % (+1,5 point depuis le lancement). Parmi les assurés optant pour la dématérialisation, un sur six le fait via la biométrie après avoir scanné le QR code reçu par courrier ou e-mail.

1,4 million
de retraités résidant à l'étranger

84,5 % d'assurés
éligibles à la biométrie

15,6 %
taux d'adoption de
la biométrie par les assurés

63 000
preuves d'existence
recueillies via l'application
Mon certificat de vie



Enfin, le taux de réussite, 76 % de ceux qui ont tenté le parcours l'ont terminé, indique une bonne appréhension de la démarche par les usagers.

Pour aller plus loin et permettre à davantage d'assurés d'utiliser le contrôle d'existence mutualisé, l'Union Retraite a mis en œuvre une procédure d'amélioration continue du service. Tout au long de l'année, en s'appuyant sur une analyse régulière des irritants rencontrés, les équipes ont intégré un certain nombre d'évolutions. Le renforcement de la sécurité était une priorité. Pour cela, le groupement a innové en rendant possible la lecture et la vérification des contenus de la puce NFC, difficilement falsifiable, intégrée dans les pièces d'identité françaises.

Autre axe de progrès bénéfique pour les usagers : l'utilisation de la carte d'identité pour les contrôles d'existence a été élargie à 37 nouveaux pays dans le monde (Argentine, Bolivie, États-Unis, Monténégro, Vietnam, Macédoine, Mali, etc.), en plus des États européens (hors Andorre, Danemark, Irlande et Royaume-Uni), de l'Algérie et du Maroc. Désormais, 129 nationalités sont couvertes. Très concrètement, ce perfectionnement a permis à plus de 1 200 assurés supplémentaires de profiter de la biométrie.

Pour 2026, de nouvelles évolutions sont prévues : mise en place de notifications sur le téléphone de l'assuré pour l'inciter à terminer la démarche entamée en scannant le QR code ; remplacement des deux challenges prévus dans le parcours par un « challenge passif » plus facile et rapide ; validation du parcours dès qu'un challenge est réussi même si l'assuré n'a pas terminé sa démarche ; le contrôle obligatoire de la date de naissance sera limité à la seule année de naissance lorsqu'il s'agit de dates présumées ou incomplètes, fréquentes dans certains pays. Cette adaptation permet d'éviter que ces dates soient considérées comme non conformes et garantit ainsi un taux d'éligibilité à la biométrie proche de 100 %.

Cette volonté d'accélérer l'adoption de la reconnaissance faciale répond aux préoccupations des parlementaires français désireux de rendre obligatoire cette procédure sécurisée dès le 1^{er} janvier 2028.

En parallèle, des contrôles renforcés, visant à limiter les potentielles fraudes, ont été instaurés en partenariat avec les caisses de retraite marocaine, algérienne, tunisienne et turque. En outre, depuis juin, un QR code a été ajouté dans le courrier envoyé aux assurés visés par ces contrôles pour les inciter à utiliser la biométrie. Enfin, concernant les ressortissants de pays ne bénéficiant pas d'échange de données d'état civil avec la France, trois documents supplémentaires sont désormais requis. Avec une règle claire : les assurés ont trois mois pour les fournir. Au-delà, les pensions sont suspendues. Ces contrôles renforcés sont efficaces : entre 2024 et octobre 2025, le taux de dossiers sans réponse à 12 mois s'est stabilisé à 20 % environ.

Simulateurs

**Retraite anticipée
pour carrière longue**
810 700
simulations réalisées
+60 %*

**Calculer mon âge
de départ à la retraite**
493 861
simulations réalisées
+127 %*

**Retraite anticipée en
situation de handicap**
86 520
simulations réalisées
+18 %*

Droit à la réversion
266 526
simulations réalisées
+85 %*

* Évolution par rapport à 2024



Offre de services



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 ou Demander ma retraite progressive

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



Mes attestations de paiement



Mes attestations fiscales



Mon historique de paiement

Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite



Vie active

Départ à la retraite

Retraite



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 et les montants des encours.

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



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.

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.

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 ?

PARCOURS

- Expatriation
- Cumul emploi-retraite
- Retraite progressive
- Chômage

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

- Autorités compétentes
- Vérifier mon justificatif

- Simulateur de droit (conjoint, ex-conjoint, orphelin)
- Mes justificatifs

Application Mon certificat de vie

Valider son certificat de vie sans se déplacer avec la reconnaissance biométrique.

BESOIN D'AIDE ?

- Déclarer mes enfants
- Demander ma retraite
- Demander ma retraite progressive
- Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite
- Demander ma réversion
- Ma retraite à l'étranger

info-retraite.fr

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 effectuer 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.



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, notamment les droits à la retraite et les estimations pour les actifs, et les attestations fiscales pour les retraités.

L'application est disponible gratuitement sur les stores Apple et Google.



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...).



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

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.

02.

Renforcer l'écoute du terrain et le dialogue avec les régimes

Axe prioritaire du COP 2024-2026, l'écoute usagers est montée en puissance en 2025. L'ensemble des équipes de l'Union Retraite s'est investi dans cette démarche volontariste en se déplaçant régulièrement sur le terrain pour échanger avec des gestionnaires.

Dans cet esprit, Richard Bordignon a aussi souhaité rencontrer, dans le cadre de sa prise de poste, l'ensemble des directeurs des régimes membres. Chaque rencontre a été l'occasion de mieux comprendre les spécificités de chacun des régimes et leurs attentes par rapport aux services inter-régimes.

Cette attention portée aux besoins des régimes et à l'écoute usagers a été prolongée par un premier séminaire inter-régimes dédié à ce sujet, et un important travail de fond mené afin de cartographier les contenus des portails retraite des régimes. L'écoute usagers s'inscrit au cœur de la stratégie de l'Union Retraite, une priorité pour son président, Éric Blachon.

86 %

des usagers satisfaits du service en ligne
Demander ma retraite

Écouter les usagers pour améliorer les parcours

Renforcer le dispositif d'écoute usagers



Essentielle à l'amélioration continue des services en ligne proposés par l'Union Retraite, l'écoute usagers a poursuivi son évolution en 2025. Cet axe prioritaire du COP 2024-2026 s'est décliné sous deux formes :

le perfectionnement des dispositifs actuels pour la satisfaction des assurés et les visites terrains dans les régimes pour mesurer celle des gestionnaires.

L'écoute usagers est un levier puissant pour simplifier les démarches des utilisateurs. Elle permet de mieux comprendre leurs attentes, d'identifier les irritants, les points bloquants, etc., et de préconiser des évolutions dans les outils et services existants. Ainsi, après analyse des réponses des usagers aux questionnaires de satisfaction, les équipes de l'Union Retraite ont validé le besoin de changer d'outil d'enquête pour faire évoluer les indicateurs de suivi et distinguer les réactions des assurés « à chaud », centrées uniquement sur leur utilisation des services en ligne, et les réponses des assurés « à froid », qui retranscrivent plus leur expérience usager « globale ».

Autre évolution importante, l'équipe Métier de l'Union Retraite a réalisé des visites sur le terrain, à la rencontre des conseillers Front office et Back office au sein des régimes (CNAV, MSA, Agirc-Arrco, Caisse des Dépôts, etc.). L'objectif consistait à observer et analyser leur manière d'utiliser les outils inter-régimes, à en identifier les points forts et les marges de progrès, et à recenser les besoins exprimés – par exemple, réduire le nombre de pièces justificatives à fournir. Avec un enjeu fort : garantir aux assurés l'engagement du « Dites-le-nous une fois ». Cette phase d'échanges, essentielle, a permis à l'équipe Métier de proposer des pistes d'amélioration, notamment sur les services en ligne *Ma demande de retraite*, *Demander ma réversion* ou encore *Déclarer mes enfants*. À l'issue, elle a priorisé les demandes d'évolutions : certaines ont été menées en 2025, d'autres sont d'ores et déjà programmées pour 2026.

Cette stratégie a été complétée par l'organisation du premier séminaire dédié à la « satisfaction assuré ».

Le 6 octobre, l'équipe Métier a convié une vingtaine d'experts issus des régimes (CNAV, Caisse des Dépôts, Agirc-Arrco, Cipav, CNAVPL) et d'organismes externes (France Travail, direction interministérielle de la Transformation publique [DITP], direction interministérielle du Numérique [DINUM]). Les participants ont détaillé leurs dispositifs d'écoute usagers, partagé des bonnes pratiques, évoqué les mutualisations à instaurer, les méthodologies et outils de suivi et de pilotage de la satisfaction, etc. Fort du succès de ce premier séminaire, le groupement a décidé de renouveler l'expérience en 2026 pour aborder d'autres thématiques.

Simplifier et fluidifier les parcours utilisateurs

Pour mieux simplifier les démarches retraite et renforcer l'autonomie numérique des usagers, en 2025, l'Union Retraite a mené des travaux de fonds sur les parcours utilisateurs. Elle s'est attachée à les améliorer en analysant la parole des assurés. L'équipe Métier s'est appuyée sur les résultats des enquêtes de satisfaction menées sur tous les parcours et services, ainsi que sur les informations recueillies lors des nombreux déplacements, dans le cadre de l'écoute usagers et du contrat d'objectifs pluriannuel 2024-2026 (COP – fiche 21). Elle a recensé les axes d'amélioration et formulé les besoins auprès des opérateurs des services, chargés de trouver les solutions techniques idoines. L'enjeu final étant d'alléger les parcours et la charge pour les usagers afin de favoriser une utilisation de masse des services en ligne.

Les équipes du groupement ont évalué différents services et analysé les données recueillies. Pour le service *Demander ma réversion*, par exemple, en dépit d'un taux de satisfaction élevé (86 %), certains irritants sont apparus, liés aux pièces justificatives. Leur poids trop important ne permet pas toujours de les télécharger. Pour fluidifier le parcours, l'Union Retraite a demandé à l'opérateur d'accroître la taille des fichiers compatibles, de 4 à 10 mégaoctets. Les usagers ont aussi signalé

que la liste des pièces justificatives, à préparer en amont de la procédure, n'était pas assez visible. Avec un impact immédiat : ils étaient nombreux à stopper leur parcours. Ce point ergonomique sera résolu en 2026.

En complément, l'Union Retraite a poursuivi cette année son chantier de simplification. Les assurés ont jugé « trop techniques » certains mots employés, notamment pour le service en ligne *Mon estimation retraite*. L'équipe Métier a décidé d'ajouter une définition de ces termes afin de faciliter le parcours. Dans la même logique, les fonctionnalités les plus utilisées seront davantage mises en avant. Enfin, la fourniture de certaines pièces justificatives n'est désormais plus nécessaire, à l'instar des bulletins de salaire pour le service de demande de retraite en ligne (lire page 15).

Ce chantier de simplification et d'adaptation de l'ergonomie et du design des pages se poursuivra en 2026 et donnera lieu à des actions correctives.

L'écoute terrain monte en puissance



En complément des enquêtes de satisfaction, tout au long de l'année, les équipes de l'Union Retraite sont allées à la rencontre des utilisateurs sur le terrain. Quel que soit le niveau hiérarchique, tous se sont mobilisés pour recueillir la parole des usagers en direct. Cette nouvelle approche volontariste a recouvert plusieurs formes et visé une palette variée de publics. Elle se poursuivra en 2026.

En voici quelques exemples significatifs :

- À l'invitation de l'Agirc-Arrco, deux délégations de l'Union Retraite ont pris part aux « Rendez-vous de la retraite » organisés dans les agences de Lille et de Paris. Une mise en situation idéale pour observer l'accompagnement des usagers par les conseillers, notamment sur le simulateur inter-régimes, et récolter les remarques et questionnements des utilisateurs.
- Pour échanger avec les gestionnaires de back office et de front office, l'Union Retraite s'est déplacée en Carsat. L'occasion de faire le point avec les gestionnaires et les assurés sur les services de demande de retraite, de réversion et de correction de carrière inter-régimes. Ainsi, l'équipe Union Retraite a pu déterminer des améliorations à apporter dans ces services, notamment la suppression ou l'ajout de pièces justificatives, leur taille maximale acceptée ou la clarification de certains éléments.
- Afin d'améliorer l'information des assurés en matière de retraite supplémentaire, en mars, les équipes du groupement ont rencontré les quatre grandes fédérations d'organismes de gestion des retraites supplémentaires (OGRS) : France Assureurs, le Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP), l'Association française de la gestion d'actifs (AFG) et la Fédération nationale de la mutualité française.
- En novembre, à l'occasion du Salon des maires et des collectivités locales, les équipes DAI et Métier de l'Union Retraite étaient sur le stand de l'Ircantec pour présenter aux élus locaux les nouvelles fonctionnalités du service *Mon estimation retraite*. Ils ont ainsi pu voir le détail des points qu'ils avaient acquis avec leurs indemnités de mandat et les montants de retraite auxquels ces points donneront droit à la fin de leur mandat.

L'Union Retraite et la DITP simplifient les parcours

L'Union Retraite est intervenue dans les travaux menés par la direction interministérielle de la Transformation publique (DITP) pour la réalisation d'un diagnostic sur les parcours des demandeurs d'une pension de réversion. Les enjeux de ce projet étaient de confronter le ressenti des usagers, de partager une vision collective des principales difficultés rencontrées avec les différents acteurs de la retraite et d'identifier des pistes de simplification.

Accompagner les conseillers et gestionnaires retraite

Cartographier les portails retraite



De janvier à mai, la responsable éditoriale de l'Union Retraite a inventorié l'ensemble des portails des régimes de retraite. Un travail de fond important destiné à donner de la visibilité aux acteurs du système

de retraite sur tous les contenus informationnels déployés via les portails existants et les espaces personnels.

Ce travail a été réalisé en collaboration avec les régimes. Pendant trois mois, près d'une trentaine d'entretiens ont été menés. En amont, un questionnaire était transmis aux interlocuteurs afin de les aider à préparer les rendez-vous. Chaque régime présentait son portail et en détaillait le parcours utilisateur.

Cette cartographie, présentée au conseil d'administration de juin, a permis de créer un document de référence sur le paysage de l'information, des offres de service retraite et des démarches en ligne. Elle prend la forme de fiches dédiées à chaque portail intégrant des données statistiques (nombre de visites, d'articles, top 5 des articles lus, etc.), la nature et la source des contenus proposés, leur fréquence de mise à jour, les liens externes accessibles, les populations visées, etc. Les espaces personnels de chaque portail sont également détaillés : des tableaux répertorient services et démarches en détail et une arborescence de chaque espace personnel est présentée.

Plusieurs constats sont ressortis de ce travail de synthèse. L'offre, riche et plurielle, démontre la forte implication des régimes dans la dématérialisation des démarches et leur volonté de personnaliser le service rendu. Ces propositions, complètes, sont cependant disjointes. Certaines sont orientées vers l'inter-régimes (reprise en marque blanche ou liens externes vers ses services) quand d'autres sont davantage centrées sur les prestations spécifiques fournies aux publics cibles.

Les bénéfices de cet inventaire sont multiples. Tout d'abord, partager un même niveau de connaissance entre les acteurs de la retraite obligatoire. Ensuite, contribuer à améliorer l'offre de services inter-régimes

en renforçant les partenariats entre parties prenantes : échanger les bonnes pratiques, renforcer la politique de liens entre les portails, simplifier et fluidifier les parcours utilisateurs.

Ce document institutionnel, largement partagé, a été très apprécié par les acteurs du système de retraite. Il sera mis à jour en 2026. Il constitue également un outil utile aux régimes pour réfléchir aux évolutions de leurs portails et envisager des passerelles ou des stratégies de renvois entre les portails et les services.

Accompagner les gestionnaires retraite

Avec près de deux millions de simulations par mois, le service en ligne *Mon estimation retraite* est un outil essentiel pour les assurés désirant s'informer sur le montant de leur pension. Ce service, qui fait très régulièrement l'objet de mises à jour, est utilisé au quotidien par les gestionnaires retraite des régimes lorsqu'ils doivent renseigner les assurés sur leur date de départ ou le montant de leur future retraite. Aussi, en 2025, l'Union Retraite a souhaité relancer un dispositif d'accompagnement des gestionnaires. L'objectif est multiple : répondre à un besoin régulièrement exprimé ; favoriser l'appropriation des nouvelles fonctionnalités ; contribuer à une utilisation homogène du simulateur dans tous les régimes ; renforcer l'autonomisation des conseillers et des assurés.

Ce dispositif s'est articulé autour de trois axes :

- L'organisation d'un webinaire d'une heure trente, en direct, quinze jours avant chaque évolution majeure. L'Union Retraite en a mené trois en 2025. Celui du 16 octobre a mobilisé les experts de l'Agirc-Arrco, opérateur du service *Mon estimation retraite*. Les ultimes évolutions du simulateur ont été détaillées : prise en compte dans la simulation des trimestres d'assurance liquidés du SRE et de la réforme des pensions des non-salariés agricoles (25 meilleures années). Plus de 400 conseillers ont pris part à ces échanges.



3 questions à Éric Blachon

Éric Blachon, président du conseil d'administration de l'Union Retraite

« Tous les régimes sont embarqués dans une seule et unique démarche collective en matière de droit à l'information »

Vous présidez la CNAV et le groupement inter-régimes : quels sont les atouts et difficultés de cette double fonction ?

Éric Blachon : Il faut faire la part des choses, bien sûr, mais c'est plutôt un atout ! La CNAV, qui gère le régime général, est un membre fondateur et très actif de l'Union Retraite, dont les missions sont centrées autour de l'animation de l'inter-régimes de retraite, le droit à l'information et la simplification des démarches. Les orientations politiques sont complémentaires entre le régime général et le groupement inter-régimes. Elles obligent à voir encore plus loin. Ensemble, nous contribuons à faire évoluer le droit à l'information avec des engagements forts pris dans le cadre de la feuille de route inter-régimes 2024-2026 validée par l'État. Au conseil d'administration de la CNAV, nous traitons de sujets liés aux assurés avec une vision plus large, orientée sur la gestion bien sûr, mais aussi l'action sociale, la législation, les évolutions sociétales, etc. Cette logique, différente, se complète bien avec le travail du groupement et les actions mises en œuvre dans le cadre de l'inter-régimes.

Quelle vision de l'Union Retraite et de ses missions déployez-vous en tant que président ?

E.B. : La vision que je déploie est celle d'une coordination et d'une harmonisation plus efficaces encore des actions des différents régimes de retraite, au service des assurés. Il s'agit d'une ambition que je souhaite partager au sein de l'inter-régimes et qui passe par une véritable prise de conscience : tous les régimes sont embarqués dans une seule et unique démarche collective en matière de droit à l'information et de simplification. En ce sens, nous devons poursuivre notre effort de pédagogie au sein du groupement, notamment sur la dématérialisation de la relation avec l'usager : aller vers le non-recours au droit, être proactif vis-à-vis des assurés mais aussi du réseau France Services, par exemple, pour mieux accompagner et faciliter les démarches. Cependant, je plaide pour que chaque régime permette à leur assurés, ceux qui en ont le plus besoin, une relation physique bienveillante pour bien remplir cette noble mission de service public.

Quelles sont vos convictions, justement, concernant l'inter-régimes ?

E.B. : L'inter-régimes est pertinent car il mutualise nos capacités collectives à fournir une information fiable aux assurés. Le droit à l'information s'appuie d'ailleurs pour une grande partie sur les systèmes d'information de la CNAV, et notamment le répertoire des carrières. Et côté CNAV, tous nos systèmes de gestion sont raccordés à l'Union Retraite qui coordonne les actions du droit à l'information, la communication des relevés de carrière et le simulateur inter-régimes qui, lui, est opéré par l'Agirc-Arrco. Le droit à l'information s'améliore en permanence, avec notamment, depuis 2022, l'épargne retraite supplémentaire. Dans cette logique d'amélioration continue, je me suis impliqué depuis deux ans pour que le droit à l'information gagne une dimension européenne à travers le projet ETS (European Tracking System on Pension). Un enjeu primordial pour les travailleurs transfrontaliers et ceux qui ont eu un passage à l'étranger durant leur carrière. Nous en sommes aux prémices, des pays sont déjà engagés et d'autres ont manifesté leur intention de nous rejoindre. Ce projet va dans le bon sens.

- La création d'un guide utilisateur et de fiches pratiques. Cette documentation dédiée aux gestionnaires et conseillers vise à favoriser une prise en main rapide du service. Elle se compose d'une quinzaine de fiches pratiques expliquant chaque fonctionnalité et les règles de simplification mises en œuvre.
- Une immersion terrain pour dialoguer avec les conseillers retraite. L'équipe Métier de l'Union Retraite a réalisé une dizaine de déplacements en agence pour assister à des entretiens entre gestionnaires et assurés. L'enjeu était de mieux comprendre l'utilisation faite en pratique du simulateur et de recueillir, à travers des ateliers dédiés, les besoins et les difficultés rencontrées. L'équipe Métier s'assure ensuite de prioriser les besoins afin que les évolutions transmises à l'opérateur répondent réellement aux usages et attentes du terrain.

Dans le cadre du processus d'amélioration continue de ses services, l'Union Retraite a instauré des enquêtes de satisfaction. Les retours des gestionnaires retraite ont été très positifs, ces derniers appréciant notamment la volonté du groupement de les écouter et de contribuer à leur montée en compétence. Ils ont d'ailleurs suggéré certaines modifications. Cet accompagnement se poursuivra en 2026 avec des webinaires au format raccourci.



Faire du dialogue le moteur de l'inter-régimes

Union Retraite, une gouvernance alignée

La gouvernance du groupement est composée de deux typologies d'instances : consultatives (comité de coordination stratégique, comité des usagers) et délibérantes (assemblée générale, conseil d'administration).

En 2025, la gouvernance a évolué avec la nomination d'un nouveau président du conseil d'administration, **Éric Blachon**, et le renouvellement du bureau, **Diane Milleron-Deperrois**, 1^{re} vice-présidente et **Jean-Pierre Cazenave**, 2^e vice-président.

Un parcours militant au service des assurés

Éric Blachon a donné à sa vie professionnelle une forte dimension syndicaliste et militante, avec une orientation affirmée vers la protection sociale. Il a débuté en 1982 au sein des PTT, devenus France Telecom puis Orange. En 1994, il intègre le syndicat Force ouvrière, endossant des responsabilités au niveau départemental. Il assume ainsi différents mandats à l'Assedic devenu Pôle emploi puis France Travail qu'il présidera localement. Il exerce également des mandats à la tête d'une caisse primaire

d'assurance maladie, et d'une Agefos PME départementale. Depuis vingt-cinq ans, il est membre du Conseil économique, social et environnemental régional (CESER) Auvergne-Rhône-Alpes dont il est vice-président. Il préside également le conseil de développement de Saint-Étienne Métropole.

Éric Blachon a été nommé à la présidence de la CNAV en 2022. À ce titre, il a pris la présidence de l'Union Retraite en juin 2025, après en avoir été le premier vice-président.

Instances consultatives

Comité de coordination stratégique

COMPOSITION

Les directeurs de chacun des organismes représentés au conseil d'administration, les représentants des ministères de tutelle (directions du Budget et de la Sécurité sociale), un représentant de la DREES, le directeur du groupement et les directeurs opérationnels (Métier, SI, etc.).

RÔLE

Organe de suivi de la bonne réalisation du COP et de tout projet du groupement, de préparation des conseils d'administration et d'aide à la décision.

RÉCURRENCE

Réunions mensuelles (hors CA).

Comité des usagers

COMPOSITION

Les membres désignés par les partenaires sociaux (12) compétents dans le domaine de la retraite, un représentant du Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA) et deux représentants des ministères des Solidarités et de la Santé, et de l'Économie et des Finances.

Président : **Benoît Prince.**

En 2025, deux nouvelles associations ont intégré le comité : la Fédération nationale des auto-entrepreneurs (FNAE) et la chambre nationale des professions libérales (CNPL).

RÔLE

Le comité accompagne l'Union Retraite en portant la voix des usagers dans l'identification des besoins et l'utilisation des services en ligne, en contribuant à la remontée depuis le terrain des usages des services du droit à l'information. Il émet des avis sur les travaux du groupement, sur les objectifs pluriannuels de simplification et de mutualisation.

RÉCURRENCE

Le comité se réunit deux fois par an (avril et septembre). En novembre, son président présente le rapport annuel sur l'activité du comité à l'assemblée générale de l'Union Retraite.

Dans le cadre de l'approfondissement de l'écoute usagers, le comité des usagers a vu ses prérogatives renforcées. Son rôle de vigie et de porte-voix des assurés est conforté : pleinement intégré à la gouvernance de l'Union Retraite, il pourra désormais être force de proposition et impulser des sujets en vue d'améliorer l'information des usagers.

Instances délibérantes

Assemblée générale

COMPOSITION

Le président et un vice-président du conseil d'administration, l'ensemble des membres du groupement.

RÉCURRENCE

Annuelle.

RÔLE

Veille à la mise en œuvre et au respect de la convention constitutive du groupement, se prononce sur tout sujet de modification de ce texte et sur les retraits ou les adhésions de nouveaux membres, approuve la clé de répartition du financement de l'Union Retraite et les droits de vote des membres tous les trois ans.

Conseil d'administration

COMPOSITION

Les administrateurs (14) représentants des régimes : CNAV (3), Agirc-Arrco (3), CCMSA (1), SRE (1), CNRACL (1), Ircantec (1), Caisse des Dépôts (1), CPSTI (1), collège des régimes spéciaux (1), collège des professions libérales (1).

Le 24 juin 2025, le conseil d'administration a élu à l'unanimité les nouveaux membres de son bureau : Éric Blachon, président ; Diane Milleron-Deperrois, 1^{re} vice-présidente ; Jean-Pierre Cazenave, 2^e vice-président.

RÔLE

Vote les orientations prises en comité de coordination stratégique, adopte le COP, approuve les comptes, valide le budget, nomme le directeur de l'Union Retraite.

RÉCURRENCE

3 conseils par an (mars, juin, novembre).

En 2025, le conseil d'administration de l'Union Retraite a validé toutes ses décisions à l'unanimité.

Voici les principales :

- automatisation du contrôle des déclarations enfants ;
- calendrier de mise en œuvre d'un nouveau service en ligne dédié au changement de coordonnées bancaires ;
- lancement des nouveaux services en ligne *Demander ma retraite progressive* et *Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite* ;
- lancement des travaux liés à la refonte du portail d'information www.info-retraite.fr.

Hommage à Gérard Rivière

Personnalité incontournable du monde de la retraite, Gérard Rivière est décédé le 8 septembre 2025. Président du conseil d'administration de la CNAV de 2011 à 2022, il a été à ce titre président à deux reprises du conseil d'administration de l'Union Retraite, dont il a marqué de son empreinte l'évolution et le développement de l'offre de services. Homme de dialogue et de conviction, il s'est toujours attaché à faire du conseil d'administration un lieu d'échanges et de débats. Fervent défenseur du service public de la retraite, convaincu par la dynamique inter-régimes, il a fortement contribué à améliorer le service rendu aux assurés.

L'Union Retraite à la rencontre des régimes

Tout au long de l'année, les équipes de l'Union Retraite sont allées à la rencontre de leurs interlocuteurs des régimes. Cette démarche visait à partager l'expertise de l'inter-régimes et les bonnes pratiques et initiatives portées par les régimes. Avec la volonté d'ouvrir la voie à de futures collaborations renforcées.

Richard Bordignon, directeur de l'Union Retraite, a entamé cette approche de manière proactive. Nouvellement nommé, il a souhaité mieux connaître les dirigeants des 35 régimes et rappeler que le groupement, cœur du réacteur de l'inter-régimes, était avant tout au service de ses membres. Chaque rencontre lui a permis d'approfondir sa connaissance de la stratégie, des pratiques et des contraintes propres à chaque organisme, d'appréhender la diversité des activités, de nouer des liens de proximité avec les directeurs et leurs équipes, de préciser les modes opératoires mis en œuvre pour satisfaire les usagers et les inciter à s'approprier les services inter-régimes, etc. L'occasion aussi de présenter l'organisation de l'Union Retraite, son offre de services, ses projets et les outils de l'inter-régimes sur lesquels s'appuie une part croissante de l'activité des régimes pour accompagner les assurés dans leurs démarches.

Ces rencontres bilatérales ont été complétées par des réunions multipartites entre les équipes du groupement et les principaux régimes. En voici quelques exemples :

- à Nantes, séminaire des régimes spéciaux axé sur les mutualisations et les convergences en matière de systèmes d'information ;
- à Bordeaux, rencontre avec les équipes de la Caisse des Dépôts, dédiée au fonctionnement et aux projets de la CNRACL, et aux possibilités de validation automatique des déclarations enfants (*lire page 18*) ;
- à Lyon, échange avec les directions retraite de la Carsat Rhône-Alpes et de l'Agirc-Arrco sur l'offre de services commune destinée aux actifs, notamment la coproduction et le service déclarations enfants ;
- à Paris, dans les locaux de la Cipav, présentation du nouvel espace personnel du régime et les modalités d'accrochage de leur système d'information au RGCU ;
- à Marseille, visite des équipes de la CPRPF et de la Carsat PACA pour échanger sur les stratégies métier en lien avec les services Info Retraite.

Une équipe pluridisciplinaire et dynamique

Pour gérer l'Union Retraite, Richard Bordignon, son directeur, s'appuie sur une équipe polyvalente de 28 experts répartis entre trois directions (Métier, Systèmes d'information, Communication) et un secrétariat général. Un effectif réduit, motivé et porté par l'utilité des missions du groupement et sa raison d'être.

Parmi cet effectif, 16 personnes sont embauchées directement par le groupement et 12 sont mises à disposition par les régimes ou l'administration.



3

questions à
Thomas Tracou

Thomas Tracou, directeur de la Communication de l'Union Retraite. Mis à disposition par la MSA, il travaille à faire connaître l'offre de services inter-régimes depuis la mise en place du compte retraite. Son expérience lui permet de promouvoir les projet inter-régimes au niveau institutionnel. Il a également la charge des relations publiques du groupement.

« Une campagne de communication institutionnelle pour l'inter-régimes »

Pourquoi lancer une campagne de communication sur LinkedIn avec les régimes ?

Thomas Tracou : C'est la première fois que nous menons une action de communication institutionnelle aussi coordonnée avec les régimes sur un sujet et un temps donnés. C'est une manière originale et efficace de faire vivre l'inter-régimes. Cette campagne « Groupement » visait à promouvoir l'Union Retraite, ses membres (les régimes), son histoire, ses missions, les réalisations majeures et les synergies au sein de l'inter-régimes.

Quel était le dispositif ?

T.T. : Avec tous les régimes impliqués ayant un compte LinkedIn, nous avons décidé de privilégier ce canal plus institutionnel. Nous avons organisé des ateliers avec les représentants des régimes et leurs responsables réseaux sociaux. La cible était large : interne, régimes, acteurs des sphères retraite et services publics, médias spécialisés. Nous avons préparé une série de 11 posts, chacun traitant d'un aspect de l'inter-régimes et chacun étant posté par un régime différent. L'idée centrale était de créer un maillage dense en se citant d'un post à l'autre et en multipliant les liens.

« Ce travail commun a enregistré des retours très positifs avec près de 7 000 impressions »

Quel bilan en avez-vous tiré ?

T.T. : Ce travail commun a enregistré des retours très positifs avec près de 7 000 impressions. L'implication des régimes a permis de maximiser l'impact de la campagne, déployée du 12 au 27 novembre. Le conseil d'administration a d'ailleurs salué cette initiative. En 2026, à la demande des régimes, nous allons approfondir notre réflexion sur des communications de ce type.

L'écosystème inter-régimes

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



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.

4 fédérations, FNMF, CTIP, FA, AFG, qui représentent...
...100 organismes de gestion de retraite supplémentaire

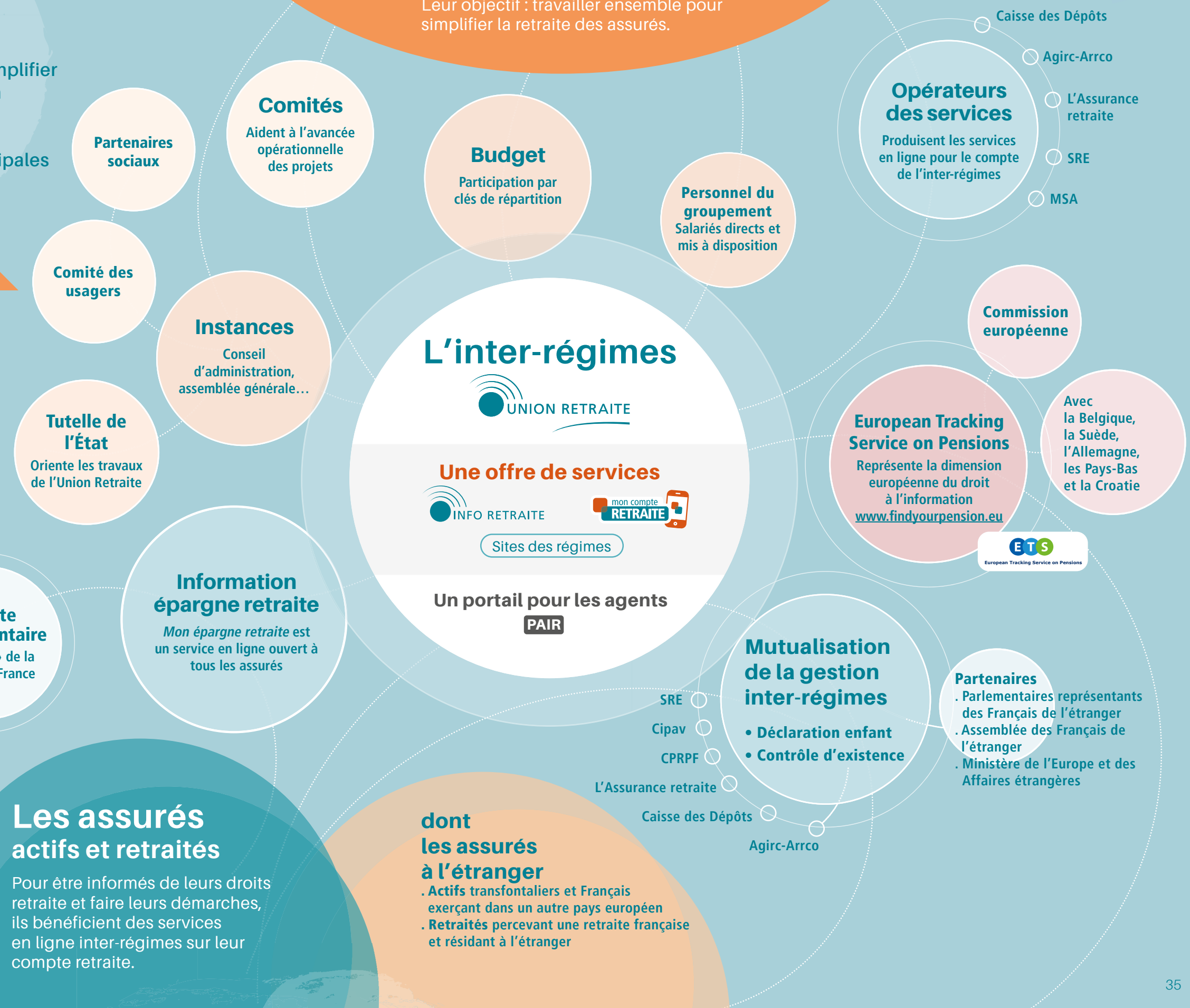


Les assurés actifs et retraités

Pour être informés de leurs droits retraite et faire leurs démarches, ils bénéficient des services en ligne inter-régimes sur leur compte retraite.

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



Les régimes de retraite en France

	Retraite de base	+ Retraite complémentaire
Salariés de l'industrie, du commerce et des services ¹	L'Assurance retraite	Agirc-Arrco
Agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques		Ircantec
Personnel navigant de l'aéronautique civile		CRPN
Artistes-auteurs professionnels		Ircec
Artisans, commerçants, industriels et libéraux non réglementés		Régime complémentaire des indépendants
Mineurs	CANSSM	Agirc-Arrco
Salariés de l'agriculture	MSA	Agirc-Arrco
Exploitants agricoles		MSA
Membres des cultes	Cavimac	Agirc-Arrco
Fonctionnaires de l'État, magistrats et militaires	SRE + RAFP	
Fonctionnaires territoriaux et hospitaliers	CNRACL	
Professions libérales	CNAVPL regroupe 10 sections professionnelles : Cavom, Carmf, CARCDSF, CAVP, Carpimko, CARPV, Cavamac, Cavec, Cipav et CPRN	
	CNBF	
Salariés relevant d'entreprises ou de professions à statut particulier	Régimes spéciaux FSPOEIE, CRPCEN ² , CNIEG ² , CRP RATP ² , Banque de France ² , CPR ³ , CRPCF, Cropera, Port autonome de Strasbourg, Enim...	

1. Y compris les agents RATP, IEG, Banque de France ainsi que les Clercs et employés de notaires recrutés depuis le 1^{er} septembre 2023 et les agents SNCF depuis 2020.

2. Agents recrutés jusqu'au 31 août 2023. | 3. Agents recrutés jusqu'au 31 décembre 2019.

Agirc-Arrco : Association générale des institutions de retraite des cadres – Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés

CANSSM : Caisse autonome nationale de la Sécurité sociale dans les mines

CARCDSF : Caisse autonome de retraite des chirurgiens-dentistes et des sages-femmes

Carmf : Caisse autonome de retraite des médecins de France

Carpimko : Caisse autonome de retraite et de prévoyance des infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures-podologues, orthophonistes et orthoptistes

CARPV : Caisse autonome de retraites et de prévoyance des vétérinaires

Cavamac : Caisse d'allocation vieillesse des agents généraux et des mandataires non salariés d'assurance et de capitalisation

Cavec : Caisse d'allocation vieillesse des experts-comptables et des commissaires aux comptes

Cavimac : Caisse d'assurance vieillesse, invalidité et maladie des cultes

CAVP : Caisse d'assurance vieillesse des pharmaciens

Cavom : Caisse d'assurance vieillesse des officiers ministériels, officiers publics et des compagnies judiciaires

Cipav : Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse

CNAVPL : Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales

CNBF : Caisse nationale des barreaux français

CNIEG : Caisse nationale des industries électriques et gazières

CNRACL : Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales

CPR : Caisse de retraite et de prévoyance du personnel ferroviaire

CRPN : Caisse de prévoyance et de retraite des notaires

Cropera : Caisse de retraites des personnels de l'Opéra national de Paris

CRPCEN : Caisse de retraite et de prévoyance des Clercs et employés de notaires

CRPCF : Caisse de retraite du personnel de la Comédie-Française

CRPN : Caisse de retraite du personnel navigant de l'aviation civile

CRP RATP : Caisse de retraites du personnel de la RATP

Enim : Établissement national des invalides de la marine

FSPOEIE : Fonds spécial des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'État

Ircantec : Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités

Ircec : Institution de retraite complémentaire de l'enseignement et de la création

MSA : Mutualité sociale agricole

RAFP : Retraite additionnelle de la fonction publique

SRE : Service des retraites de l'État

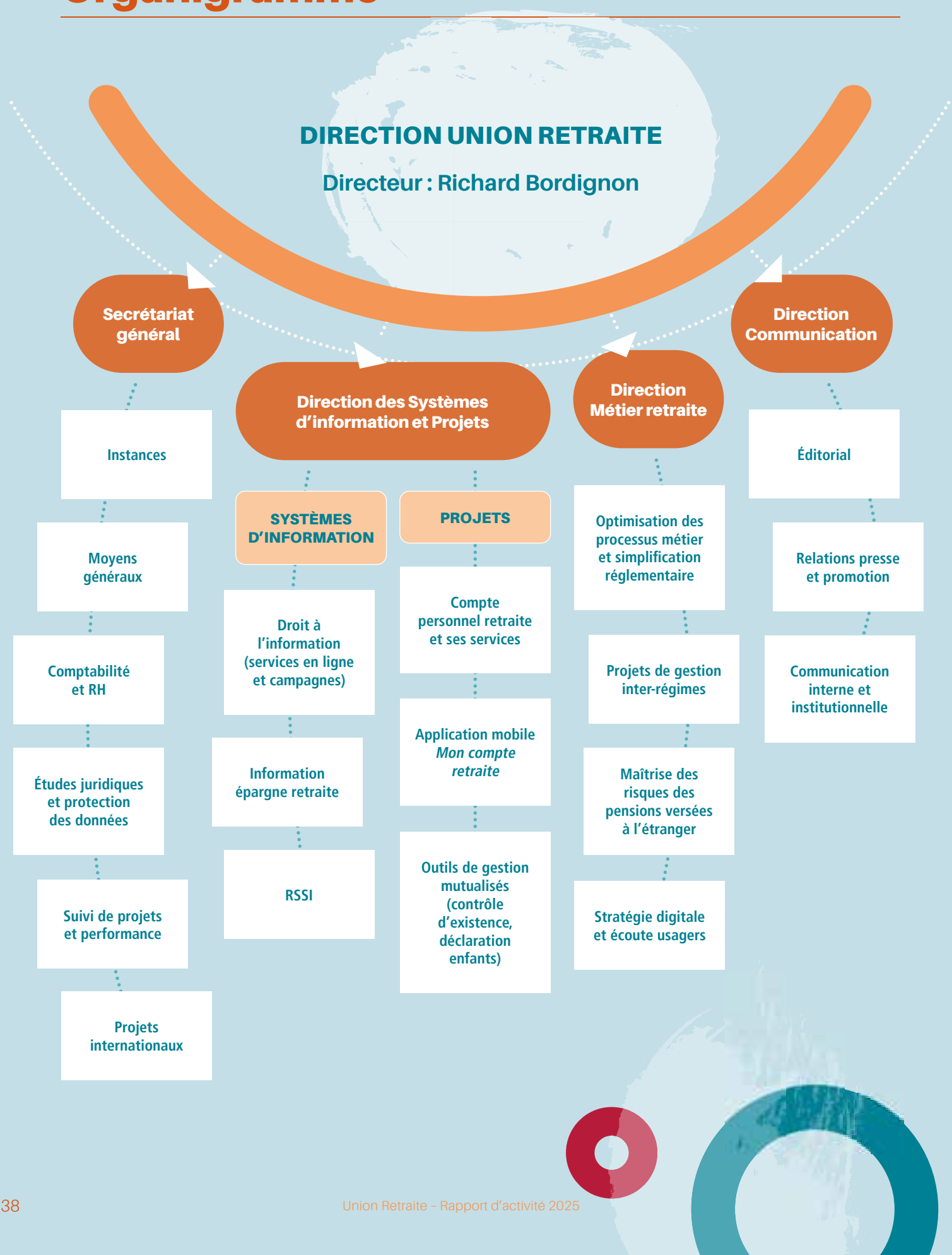
Budget

en euros

Nature des dépenses	2024	2025	Delta 2024 / 2025
Charges de personnel direct et MAD	3 093 584	2 884 179	-209 406
Locations et investissement location	390 425	290 345	-100 080
Charges de gestion courantes	708 000	767 406	59 406
Impôts et taxes	70 000	70 000	0
Sous-total gestion UR	4 262 009	4 011 930	-250 080
Remboursements aux régimes au titre des services (iso-périmètre)	40 983 068	40 515 470	-467 598
Campagnes droit à l'information et M@rel (y compris DAI EU et qualification)	8 236 024	10 147 576	1 911 551
PCI, appli mobile et assistance technique	3 959 570	3 153 262	-806 308
Compte personnel Retraite	7 180 992	6 627 776	-553 216
MCE (y compris biométrie, MdR, etc.)	6 545 690	5 856 993	-688 698
Divers	70 164	70 570	406
RGCU	11 141 498	10 500 667	-640 831
Impacts RGCU (DAI et simulateur)	1 467 622	1 710 910	243 288
Gestion déclarations enfants	766 795	1 522 788	755 993
Impacts réforme	961 314	346 730	-614 584
Contributions ETS « DAI Européen »	50 000	50 000	0
Purges et accessibilité	416 200	328 200	-88 000
Centralisation impression DAI courriers à la demande		50 000	50 000
RRP	187 200	150 000	-37 200
Remboursements aux régimes au titre des services (évolutions du périmètre)		890 000	890 000
SVI		150 000	150 000
Provision Sécurité PCI		450 000	450 000
Provision Changement cordonnées bancaires et contrôle		290 000	290 000
TOTAL (1)	45 245 078	45 417 400	172 322
Centralisation impression DAI courriers DNR	1 880 792	250 000	-1 630 792
TOTAL (2)	47 125 870	45 667 400	-1 458 470
Budget Annexe IER financé par les OGRS	1 175 279	1 453 463	278 183
TOTAL (3)	48 301 149	47 120 862	-1 180 287

Ce document représente le budget 2025 exécutoire de l'Union Retraite approuvé par son CA.

Organigramme



Glossaire

Retrouver les acronymes des régimes de retraite page 36.

- **AFG** : Association française de la gestion d'actifs
- **ANCT** : Agence nationale de la cohésion des territoires
- **CARSAT** : Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail
- **CCMSA** : Caisse centrale de la mutualité sociale agricole
- **CD-RCO** : Complément différentiel de retraite complémentaire obligatoire
- **CLEISS** : Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale
- **CNAM** : Caisse nationale d'assurance maladie
- **CNAV** : Caisse nationale d'assurance vieillesse
- **CNPL** : Chambre nationale des professions libérales
- **COP** : Contrat d'objectifs pluriannuel
- **CTIP** : Centre technique des institutions de prévoyance
- **DACI** : Division des affaires communautaires et internationales de la direction de la Sécurité sociale
- **DAI** : Droit à l'information
- **DGFIP** : Direction générale des Finances publiques
- **DINUM** : Direction interministérielle du Numérique
- **DITP** : Direction interministérielle de la Transformation publique
- **DREES** : Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
- **DSN** : Déclaration sociale nominative
- **ETS** : *European Tracking Service on Pensions*
- **FNAE** : Fédération nationale des auto-entrepreneurs
- **HCFEA** : Haut Conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge
- **MCE** : Mutualisation du contrôle d'existence
- **NFC** : *Near-Field Communication* - Communication en champ proche
- **NSA** : Non-salariés agricoles
- **NTS** : *National Tracking Service*
- **OGRS** : Organismes de gestion de retraite supplémentaire
- **RG2A (RGAA)** : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité
- **RGCU** : Répertoire de gestion des carrières unique
- **RGPD** : Règlement général sur la protection des données
- **SEA** : *Search Engine Advertising* – Référencement payant
- **SFPD** : Service fédéral des pensions (Belgique)
- **SI** : Système d'information
- **UX-UI** : Expérience utilisateurs – Interface utilisateurs
- **VBL** : *Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder* – Caisse de retraite complémentaire allemande des employés du secteur public
- **VFU** : Versement forfaitaire unique

GIP Union Retraite 42-50, quai de la Rapée, 75012 PARIS
Contributeurs : Fabien Benejam, Éric Blachon, Mathieu Bordenave, Richard Bordignon, Éric Cespedès, Cécilia Dubé, Sébastien Haudiquet, Violaine Leyder, Lise Perret-Grey, Salima Ziane
Pilotage par la direction de la Communication : Élise Marcot, Thomas Tracou
Conception – Rédaction : agence-bolivie.fr
Édition : avril 2026
Crédit photos : Freepik
Impression : Caisse des Dépôts

