



LE NON-RECOURS AUX DROITS

pour que chaque assuré puisse
bénéficier de tous ses droits

SOMMAIRE

Introduction	3
Informer	9
Détecter	13
Accompagner	17
Témoignages	21

Crédits photos

Couverture : Gettyimages-Goodboy Picture Company / p.8 : Florence Brochoire /
p.12 : Gettyimages-PeopleImages / p.16 et 20 : J-L Courtinat.

INTRO- DUCTION

INTRODUCTION

Lorsqu'un assuré cotise pour sa retraite, ses cotisations lui ouvrent des droits. Or, certaines personnes ne les réclament pas tous. Au régime général, pour la retraite personnelle, ce non-recours aux droits concerne environ **un assuré sur 10**.

Les populations concernées sont souvent en situation de fragilité ou méconnaissent les démarches administratives à accomplir.

L'Assurance retraite entend structurer **une politique de lutte contre le non-recours aux droits** dans le respect des valeurs de solidarité, d'équité, de performance et de fiabilité qui constituent le fondement même de sa mission de service public. Cet enjeu est formalisé dans la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, document structurant qui détermine les engagements réciproques de l'Assurance retraite et de l'État.

Cette politique poursuit deux objectifs :

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

La démarche Radar de l'Assurance retraite : pour qui et pourquoi ?

La démarche Radar de l'Assurance retraite couvre tous les droits :

- **la retraite personnelle**, relative aux droits acquis tout au long de la carrière ;
- **la retraite de réversion**, à laquelle on peut prétendre sous conditions, en cas de décès de son conjoint ou ex-conjoint ;
- **l'allocation de solidarité aux personnes âgées** (Aspa), que tout retraité résidant en France peut obtenir si ses ressources sont faibles.

La démarche de lutte contre le non-recours de l'Assurance retraite est basée sur 3 piliers : **informer, détecter et accompagner.**

ZOOM SUR

Pour appuyer l'ensemble de la démarche et marquer l'ambition forte de l'ensemble du réseau de l'Assurance retraite, un nom et une identité graphique spécifiques ont été créés. Radar désigne « recours et accompagnement aux droits de l'Assurance retraite ».

Cette appellation renvoie à l'idée de vigilance ou d'alerte que l'Assurance retraite applique chaque jour dans l'exercice de sa mission. Elle fait également référence à la détection des assurés en situation de non-recours.

Qui sont les assurés en situation de non-recours ?

Au régime général (l'Assurance retraite), le taux de non-recours pour les droits propres atteint environ **10% parmi les salariés et 14% parmi les indépendants (ex-RSI)^[1]. Le non-recours aux droits concerne ainsi plus d'1 million d'assurés salariés ou indépendants de 70 ans ou plus.**

Deux types de non-recours existent :

- le non-recours complet, pour les assurés n'ayant demandé aucune retraite dans un régime de retraite français ;
- le non-recours partiel, lorsque les personnes concernées bénéficient déjà d'une retraite auprès d'un autre régime.

Le montant moyen des droits salariés non recourus au régime général est estimé à 150 euros par mois^[2]. Ces droits non recourus représentent une part minime (3%) du montant de l'ensemble des retraites personnelles versées par le régime général à l'ensemble de ses retraités salariés. Notre mission est de faire en sorte que chaque assuré bénéficie de l'ensemble de ses droits, quel qu'en soit le montant.

[1] Ces taux de non-recours sont calculés sur les assurés ayant cotisé au moins un trimestre au RG (respectivement à l'ex-RSI), vivants en 2017 et âgés de 70 à 90 ans cette année-là.

[2] Chiffres 2017



940 000 ^[3]

assurés en situation de non-recours
à un droit propre salarié au régime général



600 000

assurés en situation de
non-recours complet dont :



98%

ont comme régime principal
le régime général



340 000

assurés en situation de
non-recours partiel dont :



78%

sont affiliés à la
fonction publique

[3] Assurés de 70 à 90 ans, chiffres 2017



**INFOR-
MER**

L'Assurance retraite met en place une politique d'information proactive qui permet d'anticiper les besoins aux moments clés de la vie des assurés.

Miser sur le site lassuranceretraite.fr

Des informations personnalisées sont à la disposition des assurés sur le site **lassuranceretraite.fr**

- ☀ **Le service « Mon agenda retraite »**, disponible en ligne, est dédié aux actifs de plus de 55 ans qui souhaitent préparer au mieux leur retraite. En s'inscrivant à « Mon agenda retraite », ils bénéficient de conseils réguliers à partir de 5 ans avant la date de départ souhaitée.
- ☀ **La demande de retraite en ligne** permet de lutter efficacement contre le non-recours. Le service est en effet personnalisé en fonction des régimes auprès desquels l'assuré a cotisé pendant sa carrière, et la demande est transmise à chacun d'entre eux : pas d'oubli possible.
- ☀ **L'espace personnel** permet de consulter son relevé de carrière en ligne et de vérifier que toutes ses activités professionnelles, et donc tous ses droits, ont été pris en compte pour le calcul de sa retraite.
- ☀ **Les simulateurs d'âge et de montant** permettent de faire un choix éclairé quant à sa date de départ à la retraite.

Conseiller et jouer la proactivité

L'Assurance retraite organise des campagnes d'information proactives pour les assurés lors de moments de vie clés :

- réunions collectives, entretiens individuels de préparation à la retraite auprès des salariés, **dans les entreprises** ;
- **webinaires thématiques** destinés aux assurés (préparation de la retraite veuvage, etc.) ;
- **campagnes régulières de communication** sur les outils digitaux de l'Assurance retraite ou sur le droit à l'information, l'anticipation des démarches ;
- **organisation d'ateliers collectifs « Bienvenue à la retraite »**, pour les nouveaux retraités.

Des événements comme les Rendez-vous de la retraite permettent aux assurés de bénéficier d'entretiens personnalisés avec des experts de l'Assurance retraite et de l'Agirc-Arrco, régime de retraite complémentaire.

À NOTER

Des informations sont également relayées par les partenaires de l'Assurance retraite, grâce à la diffusion de kits d'information dédiés : Pôle emploi, caisses d'allocations familiales, centres communaux d'action sociale, collectivités territoriales, France Services, etc.



**DÉTEC-
TER**

DÉTECTER



Pour garantir que tous les assurés bénéficient de leurs droits, l'Assurance retraite s'attache à détecter les assurés qui n'entameront pas d'eux-mêmes les démarches nécessaires et va vers eux pour leur proposer un accompagnement adapté à leur situation.

Exploiter le datamaing

En exploitant les nombreuses données dont elle dispose (méthode du « datamining »), l'Assurance retraite identifie notamment :

- les assurés de plus de 70 ans ayant cotisé au régime général, n'exerçant plus d'activité, disposant d'une adresse récente sur le territoire français, en situation de non-recours pour leur retraite personnelle ;
- des assurés ayant obtenu leur retraite personnelle relativement récemment, en situation de non-recours probable à l'Aspa.

Les partenariats avec d'autres organismes, via des croisements de fichiers et de données, constituent également des leviers importants de détection.

OBJECTIF

Déployer des actions de contacts ciblés visant à inciter ces assurés à formuler une demande de prestation.

Détecter et signaler

Les agents de la ligne d'accueil sont régulièrement amenés à **détecter des situations de fragilité** lors de leurs échanges avec les assurés, et à déterminer si ceux-ci sont en situation de non-recours aux droits. Si nécessaire, ils orientent les assurés (demande d'un droit retraite, perte d'un proche, etc.) ou leur proposent un rendez-vous.

Grâce à ses partenaires, l'Assurance retraite détecte également de nombreuses situations de fragilité et récolte des signalements concernant des assurés en situation de non-recours. Elle est ainsi présente au sein du réseau des France services. De nombreux autres partenariats ont été développés :

- dans la sphère sociale (centre d'allocations familiales, Pôle emploi, Assurance Maladie, etc.) ;
- avec des acteurs associatifs, économiques et sociaux (Les Restos du Cœur, Les Petits Frères des Pauvres, centres communaux d'action sociale, etc.).



Détecter les fragilités

en s'appuyant sur des partenaires



**ACCOM-
PAGNER**

ACCOMPAGNER

L'Assurance retraite met en œuvre une offre de services et des outils dédiés pour accompagner les assurés dans la réalisation de leurs démarches.

Cet accompagnement sur-mesure s'exprime à travers plusieurs dispositifs.



Une offre de rendez-vous adaptée : l'Assurance retraite s'adapte aux besoins des assurés en s'appuyant sur une offre multicanale avec des entretiens en agence, au téléphone ou en visioconférence, depuis le domicile ou au sein des France services. Cet **élargissement des modalités d'échanges** permet aux assurés d'obtenir un rendez-vous quel que soit leur âge ou leur situation. Si le canal numérique est prioritairement proposé, l'accueil physique est privilégié dans les cas qui impactent le versement de la retraite et pour les assurés les plus fragiles.



**L'accueil physique
est privilégié**

pour les assurés les plus fragiles



Une approche renouvelée de l'action sociale :

l'Assurance retraite a lancé une nouvelle génération de plans d'aides à l'autonomie, Oscar, pour **offre de services coordonnée pour l'accompagnement à la retraite**, centrée sur la prévention. Oscar prend davantage en compte les besoins réels des assurés, et repose sur une complémentarité plus forte entre les aides individuelles et collectives, une plus grande modularité et une meilleure articulation de tous les partenaires intervenant autour des retraités.



La présence de l'Assurance retraite dans les France services a également vocation à accompagner les assurés les plus isolés dans la maîtrise des outils numériques.

À NOTER

L'Assurance retraite propose par exemple les ateliers collectifs de prévention « Autonomie numérique ». Objectif : donner aux assurés les plus éloignés du numérique les bases nécessaires pour accéder à l'ensemble des informations sur leurs droits à la retraite.



TÉMOI- GNAGES



Carsat Normandie

Après une expérimentation de ciblage par datamining de personnes potentiellement éligibles à l'Aspa, des bénéficiaires potentiels ont été contactés et touchent désormais cette prestation.



Je l'ai peut-être depuis deux ans maintenant, une dame de la Carsat m'avait appelée, j'ai eu un dossier à remplir, et c'est comme cela que ça s'est fait. Avant, je ne connaissais pas l'Aspa. C'est une bonne chose, bien entendu.



J'avais à peu près 600 euros par mois mais depuis deux ans, je touche aussi une allocation de solidarité... On me l'a proposée, je ne savais pas que ça existait.

Carsat Bourgogne-Franche-Comté

Une autre expérimentation a été menée auprès d'assurés ayant cotisé la majorité de leur carrière à la CPRPSNCF^[1] et n'ayant pas fait valoir leurs droits au régime général.



En juin 2021, un conseiller de la Carsat a contacté M. Weber. Il lui a expliqué qu'après sa carrière de plus de 40 ans à la SNCF, son emploi dans la distribution de journaux aux particuliers lui avait permis d'acquérir de nombreux trimestres qu'il n'avait jamais réclamés. Il avait droit à 665 euros de retraite supplémentaire par mois.

L'Assurance retraite Île-de-France

Un courrier a été envoyé à des assurés éligibles à l'allocation de solidarité aux personnes âgées, suivi d'une relance par courriel, afin de leur faire connaître cette prestation. Certains ont ainsi pu en bénéficier.



La personne qui a traité le dossier a fait preuve d'une patience et d'une bienveillance à toute épreuve face à mon illettrisme, elle m'a guidé par téléphone pour compléter le dossier.

[1] Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF

RETROUVEZ-NOUS SUR

lassuranceretraite.fr

 L'Assurance retraite

 L'Assurance retraite et Cnav

 L'Assurance retraite

DES SITES POUR EN SAVOIR PLUS

L'Assurance retraite : lassuranceretraite.fr

Législation : legislation.lassuranceretraite.fr

Recherches et statistiques : statistiques-recherche.lassuranceretraite.fr

Recrutement : rejoindre.lassuranceretraite.fr

Équipements pour les personnes âgées : bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr

Mais aussi :

Sécurité sociale : securite-sociale.fr

Recrutement Sécurité sociale : lasecurecrute.fr

VIVA Lab : www.vivalab.fr

Pour bien vieillir : pourbienvieillir.fr