



# Rapport d'activité **2022**



3

Édito

4

Chiffres clés 2022

6

Offre de services

8

**01. Simplifier les démarches liées à la retraite**

- › Une expérimentation pour lutter contre les droits non réclamés.. 9
- › L'Union Retraite élargit son périmètre d'intervention pour créer le service *Mes contrats épargne retraite* ..... 10
- › L'Union Retraite contribue à simplifier les règles ..... 12
- › Faciliter le travail des agents ..... 13

14

**02. Enrichir le compte retraite**

- › Déclarer mes enfants : une avancée attendue pour les femmes.... 15
- › Un droit à l'information retraite au niveau européen ..... 15
- › *Mes contrats épargne retraite* : un nouveau service pour compléter l'information aux assurés..... 17
- › Inciter les usagers à utiliser leur compte retraite ..... 19

20

**03. Faciliter l'accès aux services**

- › Améliorer en permanence les services en ligne ..... 21
- › Des tests utilisateurs pour améliorer les services..... 22
- › Une application mobile toujours plus complète et ergonomique. 22
- › Une meilleure accessibilité à l'information pour les personnes en situation de handicap..... 23
- › *Mon scanner* : un outil mobile pour numériser les pièces justificatives..... 23
- › Le contrôle d'existence simplifié pour les retraités à l'étranger .... 24
- › Une offre d'accompagnement des services enrichie..... 25
- › Des partenariats pour accroître le référencement et la visibilité de l'Union Retraite..... 26
- › *Demander ma réversion* : une nouvelle approche pour promouvoir le service..... 27
- › FranceConnect sécurise et simplifie l'accès au compte retraite ..... 27

Annexes

28

Budget

29

Organigramme

30

Glossaire

Édito

**L'Union Retraite repousse ses limites**Didier Weckner,  
PrésidentStéphane Bonnet,  
Directeur

Pour l'Union Retraite, 2022 a été une année de bascule. Avec plus de 11 millions de comptes retraite enregistrés, le groupement a pu adopter une posture inédite de « faire savoir » en allant davantage vers les utilisateurs du compte. Les résultats dépassent nos espérances. Les tendances observées depuis 2020 se sont confirmées : l'intensification de l'usage des services en ligne avec une croissance exponentielle ; le changement de profil des usagers avec un rajeunissement de nos utilisateurs ; le développement continu de l'offre de services.

Les services liés au droit à l'information retraite sont de plus en plus connus et reconnus. Cette notoriété ne doit rien au hasard. Elle est le reflet du travail réalisé conjointement avec les régimes de retraite pour accentuer le confort de l'utilisateur grâce à des services plus simples, accessibles et utiles. La stratégie de guichet unique portée par le groupement remporte l'adhésion du grand public.

En 2022, cette dynamique s'est encore renforcée avec trois services phares. Tout d'abord, *Mes contrats épargne retraite* (lire pages 10 et 17) : un chantier conséquent pour lutter contre la déshérence des contrats de retraite supplémentaire qui a demandé une parfaite coopération entre l'Union Retraite et la centaine d'acteurs privés de l'épargne retraite.

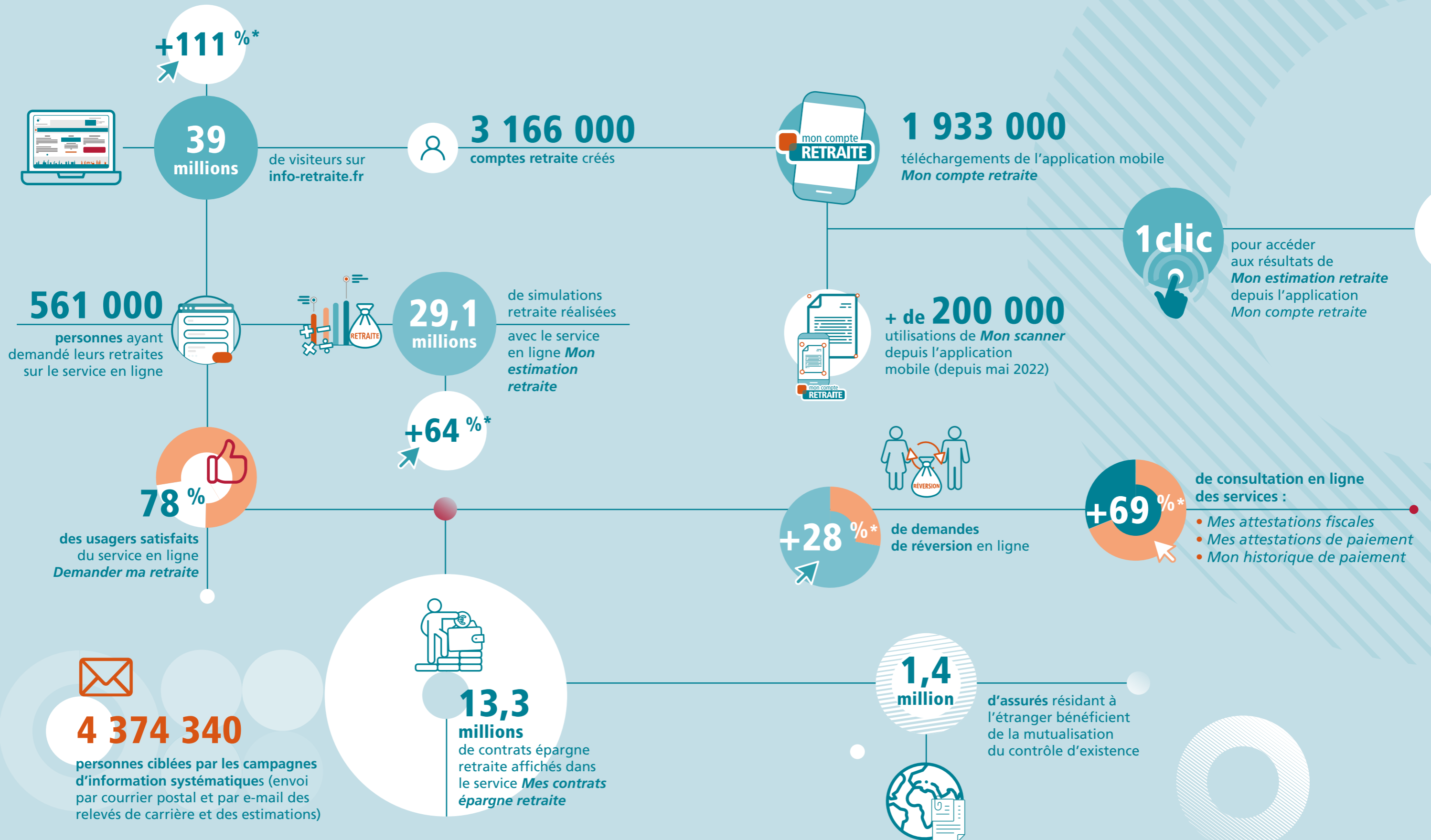
*Ainsi, aujourd'hui, le système d'information retraite français est l'un des plus performants au monde.*

Deuxième service à très fort impact, préparé en 2022, le service en ligne *Déclarer mes enfants*. (lire page 15). Une avancée attendue, particulièrement pour les mères de famille qui pourront déclarer en ligne les informations relatives à leurs enfants afin de les retrouver dans leurs démarches et services liés à la retraite.

Enfin, troisième réalisation, l'expérimentation menée auprès des assurés de 75 ans n'ayant pas réclamé tous leurs droits retraite (lire page 9). Un courrier individuel leur a été adressé pour les informer et leur indiquer qu'ils peuvent faire leur demande en ligne ou contacter le régime de retraite concerné afin d'obtenir le paiement de ces droits résiduels.

En 2022, l'Union Retraite a ainsi contribué à repousser les limites du droit à l'information et de la simplification des services avec une volonté claire : aller vers l'assuré pour lui permettre de bénéficier pleinement de ses droits en l'informant de manière proactive pour un service rendu maximal.

*En 2022, l'Union Retraite a contribué à repousser les limites du droit à l'information.*



\*par rapport à 2021

## Informations et démarches personnalisées : accessibles sur le compte retraite

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

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

**Corriger ma carrière**  
Service accessible à partir de 55 ans.

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

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

### 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 réaliser des démarches en ligne et des simulations. Le site [info-retraite.fr](http://info-retraite.fr) propose aux assurés, quels que soient leurs régimes d'affiliation et leur situation professionnelle, des articles et des infographies pour comprendre leurs droits à la retraite.

**Mes attestations de paiement**

**Mes attestations fiscales**

**Mon historique de paiement**

#### APPLICATION MON COMPTE RETRAITE

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



## 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 obtenir les coordonnées des organismes qui les gèrent.  
*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.

#### FRANCE CONNECT

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](http://ameli.fr), [msa.fr](http://msa.fr), [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr)...).



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

#### INFORMATION RETRAITE

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

#### PARCOURS

- Expatriation
- Cumul emploi-retraite
- Retraite progressive

#### SIMULATEURS

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

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

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

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

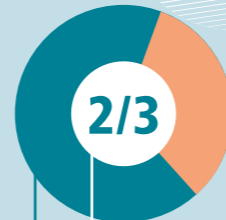
### services.info-retraite.fr

Le site [services.info-retraite.fr](http://services.info-retraite.fr) présente tous les services en ligne proposés par Info Retraite. L'assuré peut les explorer par thématique, par type de service ou selon son besoin.

## 01

Simplifier  
les démarches  
liées à la  
retraite

En 2022, l'Union Retraite a poursuivi son effort de simplification des démarches de retraite. La gestion inter-régimes a permis d'étendre le champ d'intervention notamment dans la lutte contre la déshérence et le non-recours aux droits. Deux chantiers phares ont particulièrement illustré cette démarche : l'expérimentation des « Droits non réclamés » auprès des assurés de 75 ans ; la création du service **Mes contrats épargne retraite**, en coopération avec la centaine d'acteurs privés de l'épargne retraite en France.



**2/3**  
des assurés font leur  
demande de retraite  
unique en ligne

**3 929 000**

personnes ciblées  
par les envois de  
la campagne RIS  
(Relevé de situation  
individuelle)

**10 500**

assurés de 75 ans ont  
fait valoir des droits  
encore non réclamés

## Une expérimentation pour lutter contre les droits non réclamés

Aujourd'hui le droit à l'information (DAI) se traduit par l'envoi systématique, tous les cinq ans, d'un courrier d'information sur la retraite : un relevé de carrière pour les assurés de 35, 40, 45 et 50 ans, accompagné d'une estimation retraite pour ceux de 55, 60 et 65 ans. Jusqu'en 2015, les premières campagnes organisées par le groupement ciblaient les assurés de 35 à 60 ans. La majorité des personnes âgées de plus de 60 ans à l'époque n'ont donc pas été intégrées à ces campagnes.

En analysant les bases de données des régimes, il a été constaté qu'une partie des assurés nés en 1945 n'avaient pas demandé à liquider l'ensemble de leurs retraites. Ces droits non réclamés ont été analysés par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) dans une étude parue en septembre 2019 : à 70 ans, un tiers des assurés n'auraient pas fait valoir tous leurs droits. Ce manque à gagner est estimé à 40 euros brut par mois en moyenne.

La retraite étant un droit quérable, il faut la demander. Or, il arrive parfois que certaines périodes de travail soient omises par les assurés qui n'ont pas eu conscience, à l'époque, de cotiser ou ont oublié ces périodes. C'est le cas des « jobs » étudiants d'été ou temporaires comme surveillants dans l'Éducation nationale. Autant d'exemples de non-recours aux droits contre lesquels l'Union Retraite a souhaité agir en 2022.

**77 400**  
assurés ont reçu  
une information



**10 500**  
assurés de 75 ans ont fait valoir  
des droits encore non réclamés



**70 ans**  
un tiers des assurés de cet âge  
ont des droits non réclamés

**40 euros**  
estimation brut mensuelle moyenne  
des droits non réclamés

Une expérimentation a ainsi été menée pour identifier et informer les personnes nées en 1945, âgées de 76 ans en 2021. Au titre de la campagne 2021, envoyée en 2022, 77 400 assurés ont reçu un courrier ou un e-mail d'information sur leurs droits non réclamés. À la suite de cette opération, plus de 10 000 personnes ont demandé à liquider leurs droits, pour un montant global estimé à 1,3 million d'euros en versements uniques et plus de 5 millions d'euros en versements annuels.

*En luttant contre le non-recours aux droits,  
le groupement a dépassé sa mission initiale  
pour faciliter l'accès à l'information  
et l'usage des services.*

## UN COURRIER D'INFORMATION PÉDAGOGIQUE

**56 000** assurés de la génération 1945 ont reçu un courrier d'information explicatif, contenant :

- au recto, des explications sur la démarche Info Retraite en matière de droits non réclamés ;
- au verso, le détail des droits à la retraite et les contacts des régimes concernés ;
- sur un troisième volet, la procédure à suivre pour réclamer ses droits, étape par étape, qu'il s'agisse d'une demande par courrier ou en ligne sur le compte retraite.

## ► L'Union Retraite élargit son périmètre d'intervention pour créer le service *Mes contrats épargne retraite*

L'Union Retraite a lancé, le 6 juillet 2022, le service gratuit *Mes contrats épargne retraite* sur le site [info-retraite.fr](http://info-retraite.fr). Un levier majeur pour lutter contre la déshérence des contrats de retraite supplémentaire, souscrits le plus souvent par l'employeur. L'assuré n'ayant pas forcément connaissance du contrat, l'organisme de gestion peut perdre sa trace au fil des ans (changement d'adresse et/ou d'employeur, départ à l'étranger, oubli, etc.). Ce phénomène a été analysé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) dans son rapport de mai 2018 : 10,6 milliards d'euros d'encours en capital étaient en risque de déshérence sur les contrats pour les personnes âgées

En luttant contre le non-recours aux droits, le groupement a dépassé sa mission initiale pour faciliter l'accès à l'information et l'usage des services. Cette expérimentation a ainsi permis d'étendre le DAI en envoyant, de manière proactive, une information individuelle à des assurés qui n'avaient potentiellement pas connaissance de leurs droits, pour les aider à pleinement les faire valoir.

Ce dispositif a été renouvelé au titre de la campagne 2022 et sera affiné en 2023.

*Un levier majeur pour lutter contre la déshérence des contrats de retraite supplémentaire.*

de 62 ans et plus ; 5,4 milliards d'euros au-delà de 65 ans ; encore 1,8 milliard d'euros passé 70 ans. Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) s'est saisi de ce problème en 2019. Afin de permettre aux assurés concernés d'être pleinement informés de leurs droits, le législateur a sollicité fin 2020 l'Union Retraite, forte de ses missions d'information sur la retraite obligatoire, de lutte contre le non-recours aux droits et de son expérience des projets à multiples interlocuteurs. La loi relative à la déshérence des contrats de retraite supplémentaire, dite « loi Labaronne », a ensuite été adoptée le 26 février 2021.

## LE NUMÉRO D'INSCRIPTION AU RÉPERTOIRE DES PERSONNES PHYSIQUES

Le numéro d'inscription au répertoire des personnes physiques (NIR) est plus communément appelé le numéro de Sécurité sociale. Il s'agit d'un code numérique garantissant l'identification de façon unique d'un assuré social. Composé de 13 chiffres, il est attribué dès la naissance, et pour la vie, par l'INSEE. Le Système national de gestion des identités (SNGI) regroupe tous les NIR des personnes nées en France et des personnes nées à l'étranger qui viennent travailler en France. Ce fichier est mis à jour régulièrement : quelques jours après une naissance ou un décès en France.

Lorsque les acteurs de l'épargne retraite envoient leurs données, les informations sont parfois insuffisantes ou erronées pour identifier les bénéficiaires. L'Union Retraite sollicite donc systématiquement le SNGI, ce qui permet de vérifier les données et éventuellement de reconstituer les NIR grâce à un algorithme s'il n'est pas transmis. Fin 2022, plus de 87 % des contrats de la base de données ont été associés à leur bénéficiaire.

Pour concevoir et mettre en œuvre le nouveau service *Mes contrats épargne retraite*, le groupement a dû innover. Une collaboration public-privé a été entreprise afin de collecter et structurer les données détenues par les gestionnaires des contrats pour les exposer dans un service en ligne ouvert aux assurés. L'Union Retraite a engagé des discussions avec les quatre fédérations (France Assureurs ; Fédération nationale de la mutualité française ; Centre technique des institutions de prévoyance ; Association française de la gestion financière) représentant les 95 acteurs de l'épargne retraite en France.

À l'été 2021, le cadre général du projet était fixé : architecture informatique, données à échanger, format des données, convention juridique, etc. La phase de développement du service a commencé un an avant l'entrée en vigueur de la loi Labaronne (lire encadré page 12). Avec un défi technique à relever : créer une base de données unique en France agrégeant l'ensemble des informations (type de contrat, description du contrat, état civil de l'assuré, etc.) détenues par les acteurs de l'épargne retraite.

Un chantier conséquent est mené en moins d'un an : début mai 2022, la base était ouverte au chargement des données. Cette gestion du calendrier a permis de lancer le service le 6 juillet suivant avec 11,5 millions de contrats d'épargne retraite accessibles, puis 13,3 millions à fin 2022 (estimation à 14,5 millions du nombre de contrats actifs en France).

Ce service, inédit et innovant (lire page 17), a été confié par la loi à l'Union Retraite et a nécessité une modification de sa convention constitutive. Résultat : un groupement public œuvrant avec des acteurs du privé pour servir l'intérêt des épargnants.

*Une collaboration public-privé a été entreprise afin de collecter et structurer les données détenues par les gestionnaires des contrats pour les exposer dans un service en ligne ouvert aux assurés.*



## LES GRANDES ÉTAPES DE LA CRÉATION DU SERVICE *Mes contrats épargne retraite*

**Mai 2018** rapport de l'ACPR.

**2019** la Cour des comptes reprend ce rapport.

**24 mars 2020** proposition de loi émanant du député Daniel Labaronne relative à la déshérence des contrats d'assurance de retraite supplémentaire.

**26 février 2021** adoption de la loi n°2021-219, dite « Labaronne », autorisant la mise en place d'un nouveau service d'information pour les assurés.

**25 juin 2021** publication du décret listant les produits d'épargne concernés.

**Été 2021** l'Union Retraite et les fédérations établissent une convention juridique ; lancement de la phase de développement du service *Mes contrats épargne retraite*.

**1<sup>er</sup> juillet 2022** entrée en vigueur de la loi.

**6 juillet 2022** l'Union Retraite lance le service *Mes contrats épargne retraite* avec 11,5 millions de contrats déjà identifiés.

## › L'Union Retraite contribue à simplifier les règles

Pour s'adapter au besoin de simplification des démarches administratives, les réglementations doivent évoluer. L'Union Retraite a ainsi travaillé en 2022 sur deux chantiers, bénéficiant tant aux assurés qu'aux régimes, avec la volonté de faciliter les passerelles inter-régimes.

Le premier a consisté à élaborer avec les régimes un guide didactique dédié aux pièces justificatives. De nombreux documents sont en effet demandés aux assurés pour prouver leur situation. Le guide recense les pièces justificatives nécessaires à la rectification de carrière et à l'instruction d'un dossier de retraite, avec les cas d'usage par régime.

### • **16 propositions de simplification réglementaire ont été formulées en 2022**

Il identifie des libellés de preuves partagés par l'ensemble de la communauté retraite afin de pouvoir mutualiser les pièces entre régimes et d'éviter une sollicitation inutile auprès de l'assuré. Enfin, ce guide, mis en pratique dans le cadre de la formation des gestionnaires, leur permet de mieux comprendre pourquoi des preuves sont demandées. Un point important pour la qualité des relations avec l'utilisateur.



En ce qui concerne le second chantier, l'Union Retraite a sollicité de manière proactive les régimes spéciaux et de la fonction publique afin d'identifier leurs besoins en matière de simplification réglementaire. Dans la foulée de cette démarche, les deux groupes de travail, constitués pour l'occasion, ont rédigé seize propositions. Présentées au premier semestre 2022 aux tutelles (direction de la Sécurité sociale et direction du Budget), elles sont actuellement à l'étude.

## › Faciliter le travail des agents

L'accompagnement au changement et la simplification concernent aussi les agents des régimes. Chaque jour, ils sont plusieurs milliers au contact direct des usagers de tous les régimes. Pour les aider dans leur travail et à mieux appréhender les outils communs, l'Union Retraite a mis à leur disposition différents dispositifs pédagogiques en 2022. Afin d'assurer leur compatibilité avec les différents systèmes d'information des régimes, des supports simples, de type PowerPoint ou vidéos, ont été utilisés.

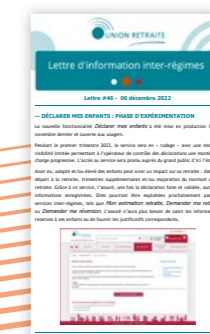
D'autres supports dématérialisés ont également été réalisés, comme des quiz, afin de faciliter l'apprentissage. Le groupement a délivré ces informations « clés en main » aux régimes, qui les ont ensuite diffusées en interne.

Le groupement a délivré ces informations « clés en main » aux régimes, qui les ont ensuite diffusées en interne.



Autre outil phare d'animation inter-régimes, la lettre d'information diffusée aux acteurs des sphères protection sociale et retraite. Cette lettre portée par le groupement est construite avec les collaborateurs Union Retraite. Elle fait un point régulier sur les projets menés en inter-régimes : nouveautés, évolutions, statistiques et présentations des travaux aux acteurs institutionnels.

### • **9 lettres d'information inter-régimes envoyées en 2022**



## 02 Enrichir le compte retraite

Au cœur de l'offre de services inter-régimes, le compte retraite s'est fortement enrichi en 2022. Avec un double objectif : le compléter avec des services toujours plus adaptés aux besoins des assurés, et intensifier son usage, tout au long de leur carrière, au moment de leur départ à la retraite et une fois retraités. Très attendue, la fonctionnalité **Déclarer mes enfants** a ainsi été mise en ligne ; le service **Mes contrats épargne retraite** a été créé ; la communication auprès des détenteurs de compte s'est accélérée ; l'engagement de l'Union Retraite dans la construction du DAI européen est engagé.

plus de **3 millions**

de comptes  
retraite créés  
en 2022

Soit  
**8 000**  
comptes  
par jour



**11 millions**

de comptes retraite créés  
depuis son lancement

### › Déclarer mes enfants : une avancée attendue pour les femmes

Fin novembre 2022, l'Union Retraite a ouvert le service *Déclarer mes enfants* pour une phase d'expérimentation de quelques mois en vue d'une montée en charge progressive. Cette nouvelle fonctionnalité permet aux assurés de déclarer une fois pour toutes les enfants qu'ils ont eus. L'information est ensuite vérifiée avant d'intégrer un référentiel des liens de filiation commun aux différents régimes. Dès lors, à chaque démarche, qu'il s'agisse d'une simulation, d'une demande de retraite ou de réversion, les informations relatives aux enfants sont déjà renseignées.

Un atout précieux pour les mères : les trimestres de majoration pour avoir donné naissance à un ou plusieurs enfants et/ou avoir pourvu à leur éducation peuvent impacter la date de départ à la retraite et/ou permettre une majoration du montant de la pension.

Cette déclaration, simple et rapide, peut se faire très en amont, sans âge minimum. Elle fiabilise l'information sur les estimations des droits à la retraite. Les pères sont également concernés pour les majorations qui peuvent s'appliquer sur le montant de la pension ou lorsque les trimestres d'éducation sont partagés avec la mère.

• Chaque enfant déclaré donne droit à **8 trimestres de cotisations**

• Entre **500 et 700 déclarations** étaient réalisées chaque jour fin 2022



Mieux, à terme, pour les enfants nés après 2019, la déclaration ne sera plus utile : les données de l'INSEE seront mobilisées directement pour alimenter automatiquement le référentiel des liens de filiation.

Courant 2023, les données validées des enfants déclarés seront exploitées pour les demandes de retraite et les estimations.

### › Un droit à l'information retraite au niveau européen

Le droit à l'information retraite (DAI) recèle aussi une dimension européenne. Depuis 2015, l'Union Retraite participe à des échanges. La Commission européenne, qui l'a identifié comme un objectif de progrès, souhaite, dans le cadre de la libre circulation des travailleurs, fournir une information cohérente aux citoyens européens sur leurs droits à la retraite.

Cela ouvrirait à une autre dimension – géographique cette fois –, le DAI français qui regroupe déjà, à la maille individuelle et dans un même site, tous les niveaux de retraite : régime de base et régime complémentaire obligatoires, et désormais l'épargne retraite, facultative.

Pour contribuer à fournir un relevé de carrière intégrant la totalité des droits acquis dans les pays où l'utilisateur a travaillé au cours de sa vie, chaque organisme devra transmettre les informations dont il dispose au portail porté par un consortium.



La Commission finance ce projet, étude et développement, à travers le consortium « European Tracking Service on Pensions » (ETS), sur le site [FindyourPension.eu](https://findyourpension.eu).

Depuis plusieurs années, le groupement suivait ce projet en tant qu'observateur afin d'identifier sa crédibilité et l'intérêt d'une éventuelle intégration aux travaux.

En 2022, son implication s'est accentuée. À l'été, les contacts avec ses homologues allemands et belges se sont intensifiés en vue d'une entrée dans le consortium. Le 29 septembre, Didier Weckner, président de l'Union Retraite, a participé à une conférence sur le déploiement du dispositif. Le 30 novembre, cette volonté a été confirmée par la signature d'un accord de rattachement, prévu début 2023. À cette occasion, l'Union Retraite a été nommée à la vice-présidence du comité des directeurs du projet ETS. Le groupement apportera son expertise, fort du niveau de maturité du dispositif d'information français et de la couverture en termes de population et de régimes intégrés.

Dans un premier temps, le livrable prévu est une collecte des PDF fournis par les différents systèmes d'information nationaux. En 2022, après l'ouverture du service, la Belgique a ainsi été le premier pays à transférer ses données. En parallèle, l'ETS travaille à la deuxième étape : la transmission de données structurées. La Suède, les Pays-Bas et l'Allemagne devraient se raccorder avant fin 2024.

### PLUSIEURS TYPES DE POPULATIONS SONT CONCERNÉS PAR LE DISPOSITIF EUROPÉEN ETS :

- les saisonniers travaillant dans un autre pays (ex : travaux agricoles annuels) ;
- les personnes s'installant dans un autre pays pour une longue période ou définitivement (ex : immigrations portugaise et espagnole des années 1960-1970) ;
- les frontaliers habitant dans un pays et se rendant quotidiennement dans un autre pour travailler ;
- une population spécifique pouvant enchaîner des missions dans plusieurs pays (universitaires, chercheurs, artistes...);
- de jeunes diplômés ayant une première expérience professionnelle dans un autre pays.

**700 000**  
ressortissants  
d'un pays de l'Union  
européenne travaillent  
en France

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

**4 % de la population**  
de l'UE en âge de travailler  
vivent dans un autre pays  
de l'UE

**5 % de la population**  
active française  
acquièrent des droits en  
dehors du territoire national

● **500 000 Français**  
sont transfrontaliers  
(dont 200 000 avec la  
Suisse)

● **600 000 Français**  
travaillent dans  
un autre pays de l'UE

Chiffres clés 2019

### › Mes contrats épargne retraite : un nouveau service pour compléter l'information aux assurés

L'Union Retraite a poursuivi en 2022 l'enrichissement du compte retraite avec la création du nouveau service *Mes contrats épargne retraite*. Depuis le 6 juillet 2022, il propose de consulter la liste des produits d'épargne retraite individuels ou collectifs pour lesquels l'assuré est identifié comme titulaire. Si un produit s'affiche sur le compte de l'assuré, cela signifie que lui ou l'un de ses employeurs a cotisé auprès d'un organisme pour bénéficier d'une retraite supplémentaire. Ce nouveau service vient donc enrichir le droit à l'information retraite. Un enjeu important, notamment pour les personnes ayant eu une carrière dynamique : elles peuvent, par exemple, avoir oublié qu'un ou plusieurs employeurs avaient souscrit des contrats collectifs les incluant.

Ce service présente ainsi un double intérêt : recréer le lien entre les assurés et les contrats d'épargne retraite ouverts pour eux et prévenir la potentielle déshérence de ces contrats et le non-recours aux droits (lire article page 10).

Concrètement, en se connectant à son compte retraite sur le service *Mes contrats épargne retraite*, l'assuré voit s'il existe un ou plusieurs produits d'épargne retraite supplémentaire à son nom. Dans l'affirmative, il obtient les coordonnées du gestionnaire à contacter et un résumé des informations sur son contrat. Depuis

### UNE « POP-IN » AUTOMATIQUE

Le 29 novembre 2022, le groupement a mis en place sur le compte retraite l'affichage d'une fenêtre dédiée à l'information épargne retraite. Cette « pop-in » est destinée à prévenir l'utilisateur qui vient de se connecter à son compte retraite qu'un ou plusieurs contrats d'épargne retraite sont enregistrés à son nom. Il est incité à découvrir ce nouveau service. Une innovation pertinente puisque, dès le 30 novembre, plus de 4 000 visites ont été enregistrées chaque jour, contre 2 200 jusque-là.

**602 000**  
personnes  
ont vu cette  
pop-in\*

le 29 novembre 2022, dès la connexion, une fenêtre « pop-in » (lire l'encadré ci-dessus) s'ouvre automatiquement et oriente l'assuré vers le service *Mes contrats épargne retraite* lorsqu'au moins un contrat est identifié.

Dans tous les cas, pour faire valoir ses droits, le titulaire du contrat devra contacter l'organisme de gestion (assureur, institution de prévoyance, établissement bancaire, etc.) en charge de son ou ses produits.

Les informations communiquées sur les contrats sont personnalisées et sécurisées : typologie de produit (collectif ou individuel), nom de l'assuré et coordonnées, référence client, référence et raison sociale de l'entreprise qui a contracté (si contrat collectif), date d'effet et de fin

\*entre le 28/11/2022 et 31/01/2023

du contrat, message éventuel du gestionnaire. Ces données sont transmises par les organismes de gestion de retraite supplémentaire (OGRS), et mises à jour au moins une fois par an. Pour 2023, la campagne de chargement des données s'échelonna entre janvier et fin avril.

Dès le lancement, ce service était accessible depuis l'application mobile *Mon compte retraite*. Cette dernière propose une fonction de consultation : droits à la retraite acquis, estimation retraite en un clic, consultations des paiements et téléchargement d'attestations fiscales, actualités retraite et, désormais, les produits d'épargne retraite supplémentaire. Les informations sont présentées sous la forme d'un tableau de bord à l'ergonomie simplifiée. Un moyen efficace d'élargir ce service aux personnes moins à l'aise avec un ordinateur.

De juillet à décembre 2022, sans publicité sur le service, **566 000 épargnants ont consulté la liste de leurs contrats.**

Dans un sondage express réalisé début 2023 auprès de 2 100 personnes, **près de 20 % des assurés déclarent avoir découvert au moins un contrat grâce au service.**

*Avec ce nouveau service, le compte retraite offre une vision globale des droits à la retraite : retraite de base, complémentaire et supplémentaire.*

Avec ce nouveau service, le compte retraite offre aux assurés, sur un même et unique site, une vision globale de leurs droits à la retraite : retraite de base, complémentaire et supplémentaire, quelle que soit leur activité (fonctionnaire, salarié, indépendant, etc.). De quoi leur permettre de recouvrer l'intégralité de leurs droits.

Une performance majeure pour l'Union Retraite et ses partenaires : désormais, la France possède le système d'information sur la retraite le plus complet en Europe.

Le service va continuer à évoluer : à partir de janvier 2023, les données financières des contrats épargne retraite pourront être affichées, à condition qu'elles soient communiquées par les OGRS. Ce dispositif deviendra obligatoire en janvier 2024.



### LES PRODUITS D'ÉPARGNE RETRAITE CONCERNÉS

Madelin / Madelin agricole (MADAGRI) / Plan d'épargne retraite populaire (PERP) / Préfon / Complémentaire retraite des hospitaliers (CRH) / Complément retraite mutualiste (COREM ou UMR COREM) / Plan d'épargne retraite collectif (PERCO) / Article 83 / Article 82 / Article 39 / PER individuel (PERIN ou PER individuel PERIN) / PER obligatoire (PEROB ou PER obligatoire PEROB) / PER collectif (PERECO ou PER collectif PERCO) / Fonds de pension des élus locaux (FONPEL) / caisse de retraite des élus locaux (CAREL) / Retraite mutualiste du combattant (RMC) / PER unique (PERU)

À noter : les assurances vie sont exclues de ce service.

## Inciter les usagers à utiliser leur compte retraite

L'amélioration du droit à l'information (DAI) passe aussi par l'instauration d'une relation proactive avec les détenteurs de compte retraite. D'autant qu'en 2022, leur nombre est passé de 8 à 11 millions, soit plus de 8 000 créations par jour en moyenne. Dès lors, l'enjeu de communication de l'Union Retraite s'est davantage orienté sur l'utilisation optimale des services par les usagers. Avec un objectif clair : donner la bonne information en expliquant quand, comment et pourquoi utiliser son compte retraite.

Trois messages ont ainsi été diffusés par le groupement en ciblant des populations spécifiques :

- En janvier, 2,8 millions de courriels dédiés au DAI retraite ont été adressés à tous les actifs détenteurs d'un compte retraite. Selon les tranches d'âge (avant 45 ans ; entre 45 et 55 ans ; après 55 ans), le message variait pour présenter les services les plus pertinents. Il indiquait aussi la possibilité de télécharger l'application *Mon compte retraite*.
- En mars, 1,25 million de courriels de promotion dédiés aux attestations fiscales ont été envoyés à tous les retraités dans le cadre de la préparation de la déclaration d'impôt sur le revenu. Le message expliquait qu'une attestation fiscale regroupant les versements de tous les régimes était téléchargeable sur le site [info-retraite.fr](http://info-retraite.fr).

**En 2022,**  
**plus de 8 000 comptes retraite ont été créés chaque jour**

**plus de 11,5 millions de courriels ont été envoyés aux détenteurs d'un compte retraite**

*L'enjeu de communication de l'Union Retraite s'est davantage orienté sur l'utilisation optimale des services par les usagers.*

- Entre le 14 septembre et la fin octobre, 7,5 millions de courriels ont été envoyés aux détenteurs d'un compte retraite (ayant accepté de recevoir un e-mail) pour promouvoir le nouveau service *Mes contrats épargne retraite*. Il incitait l'utilisateur à se connecter pour vérifier l'existence éventuelle d'un ou plusieurs contrats de retraite supplémentaire enregistrés à son nom. Le lien vers le service ayant été intégré, un pic de fréquentation a suivi ces envois.

## 03 Faciliter l'accès aux services

Durant l'année 2022, plus de 3 millions de comptes retraite ont été créés. L'Union Retraite a soutenu cette croissance par un accompagnement renforcé des assurés visant à faciliter toujours plus l'utilisation des services en ligne. Une posture d'amélioration continue basée sur l'approfondissement de l'écoute des utilisateurs. Des tests et des enquêtes de satisfaction ont permis d'orienter le travail du groupement (ergonomie, parcours utilisateurs, outils digitaux, dématérialisation des services). Des avancées et des services promus tout au long de l'année par des partenariats et des campagnes d'information.

### 5 611 000

attestations fiscales  
consultées



### Plus de 15 millions

de consultations de l'historique  
des paiements retraite

### 280 000

retraités  
Français  
résident en  
Espagne

## Améliorer en permanence les services en ligne

Dans le cadre de sa mission, l'Union Retraite a pour objectif de renforcer en permanence la qualité des services proposés par l'inter-régimes. Les besoins d'amélioration peuvent prendre leur source dans l'actualité, la réglementation, des demandes de la tutelle, l'Observatoire de la qualité des démarches, les commentaires des utilisateurs sur les plateformes de téléchargement de l'application mobile ou encore des enquêtes usagers (lire page 22). Ils impliquent souvent un travail éditorial de simplification, voire de refonte, de certains points marquants. Le but : renforcer la compréhension de la règle, des droits des assurés, d'une fonctionnalité ou d'un parcours client pour les rendre plus accessibles encore.

En 2022, cette volonté forte s'est traduite par la refonte de certains contenus du site [info-retraite.fr](https://info-retraite.fr). Le pôle éditorial de l'Union Retraite a mis en œuvre des évolutions : ajout d'articles, modification des structures de textes, illustration avec des infographies, définitions... Le pôle travaille de concert avec le comité éditorial du groupement, composé de représentants des régimes. À l'été et en septembre, les contenus du simulateur *Mon estimation retraite* et du service *Ma carrière* ont été remodelés, en collaboration avec les spécialistes UX de l'opérateur Agirc-Arrco. Ce travail permet régulièrement d'éviter la reconstruction d'étapes fonctionnelles.

### 35 000 utilisateurs du simulateur de droit à la réversion



Le pôle éditorial a également créé un nouveau service d'information. Depuis avril, le parcours Info Retraite sur la retraite progressive est en effet disponible sur le site [services.info-retraite.fr](https://services.info-retraite.fr). Il donne les renseignements de premier niveau sur ce dispositif méconnu, qui permet pourtant aux assurés de réduire leur activité en fin de carrière tout en percevant une partie de leur retraite.

Lors de la création du simulateur de droit à la réversion mis en ligne en septembre (lire page 27), les contenus ont été définis par le pôle éditorial et le métier. En accompagnement de ce service, l'article sur les droits à la réversion a été refondu entièrement afin de le rendre plus accessible, tant sur le fond que d'un point de vue pratique. Disponible en ligne sur le site [info-retraite.fr](https://info-retraite.fr), la publication propose désormais toutes les informations sans avoir à se connecter au compte retraite, quelle qu'ait été l'activité de la personne décédée.

### 76 % des utilisateurs sont satisfaits du service *Demander ma réversion*

### 81 % des usagers sont satisfaits de l'application *Mon compte retraite*



## Des tests utilisateurs pour améliorer les services

Pour renforcer le droit à l'information (DAI) et répondre toujours plus aux besoins des assurés, l'Union Retraite privilégie une écoute active des usagers. À cet effet, elle a mis en place des tests utilisateurs.

En vue d'identifier des pistes d'amélioration en matière d'ergonomie ou de nouvelles fonctionnalités du service *Ma carrière* et du relevé de carrière, dix-neuf utilisateurs ont été interrogés, du 25 avril au 6 mai 2022, par un prestataire panéliste spécialisé.

Ces entretiens qualitatifs ont duré en moyenne une heure et demie. Ils ont porté sur les nouveaux parcours créés pour simplifier l'utilisation du service, chaque testeur commentant au fur et à mesure son expérience. Quatre maquettes graphiques de la future refonte du service *Ma carrière* ont également été testées ainsi que le format du relevé de carrière.

Les analyses des testeurs ont été positives, le site étant jugé comme évoluant dans le bon sens. Les propositions d'amélioration évoquées seront intégrées courant 2023. L'affichage de la carrière sera désormais présenté sous forme de frise chronologique, année par année, plutôt que regroupé par employeurs, comme sur un *curriculum vitae*.



### UN PANEL REPRÉSENTATIF

À partir d'un panel de plusieurs milliers d'utilisateurs, fourni par les régimes, onze femmes et huit hommes, d'un âge moyen de 58 ans, ont été sélectionnés pour participer à ces tests. Afin d'être le plus représentatif possible, les parcours étaient variés : carrière classiques (8), longues et complexes (11), avec des intérimaires et des intermittents du spectacle notamment.

## Une application mobile toujours plus complète et ergonomique

L'application mobile *Mon compte retraite* a fortement évolué en 2022, avec un double objectif : élargir la palette des services disponibles sur téléphone, pour répondre aux besoins d'information du plus grand nombre d'assurés, et simplifier l'usage des services depuis son téléphone.

En juillet, l'Union Retraite a ainsi intégré un nouveau service : *Mon épargne retraite*. Cette nouvelle fonction de consultation, adaptée à l'ergonomie d'un téléphone, indique à l'assuré les éventuels contrats épargne retraite à son nom. Un enrichissement d'autant plus pertinent en cas de carrière dynamique ou de mobilité professionnelle. Parfois ouverts à l'initiative des employeurs, les contrats épargne retraite peuvent être oubliés au fil du temps par les bénéficiaires.

Désormais, plus besoin de se connecter au site Internet [info-retraite.fr](http://info-retraite.fr) : cette fonctionnalité permet, via l'application mobile, de retrouver très facilement ces contrats susceptibles d'accroître le montant de sa retraite. Un bénéfice largement apprécié puisque, entre juillet et décembre 2022, près de 205 000 consultations de ce service mobile ont été enregistrées.



**205 000**  
consultations du service  
mobile *Mon épargne retraite*

## UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2022, pour faciliter l'accès à l'information retraite des personnes en situation de handicap (bouton « Accessibilité » sur le site [info-retraite.fr](http://info-retraite.fr)), l'Union Retraite a mis en conformité ses services en ligne avec la réglementation RGAA (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité).

Après un audit complet, différentes évolutions ont été mises en œuvre, portant principalement sur des bonnes pratiques liées au respect de l'ergonomie des services et au codage des pages Internet. Il a par exemple été question d'améliorer l'interprétation des contenus par les logiciels de lecture automatique utilisés par les malvoyants.

**106** critères de contrôle sont pris en compte pour qualifier l'accessibilité numérique du site et de ses contenus.

## Mon scanner : un outil mobile pour numériser les pièces justificatives

Pour faciliter les démarches des assurés, le 9 mai 2022, l'Union Retraite a intégré à l'application mobile *Mon compte retraite* une fonctionnalité inédite pour ses utilisateurs : *Mon scanner*.

Cet outil, facile à utiliser, permet en quelques secondes de numériser dans le format attendu les pièces justificatives demandées à l'assuré dans le cadre d'une démarche en ligne. Très pratique, un tutoriel permet, en six étapes, de comprendre le fonctionnement du scanner. Ce dernier exploitant l'appareil photo du téléphone, l'utilisateur est aussi sensibilisé à la nécessaire qualité de l'image qui doit être nette et cadrée. Le justificatif scanné est automatiquement converti à la bonne taille et au bon format, et son poids contrôlé (moins de 4 Mo). Il

est alors prêt à être partagé, enregistré ou utilisé en toute sécurité dans les démarches en ligne sur le site [info-retraite.fr](http://info-retraite.fr) ou sur d'autres portails.

Un parcours fluide, simple et efficace plébiscité par les utilisateurs : plus de 200 000 scans ont été effectués en 2022.



Plus de  
**200 000**  
scans effectués  
en 2022

## Le contrôle d'existence simplifié pour les retraités à l'étranger

Pour les retraités résidant à l'étranger, l'Union Retraite poursuit la simplification des démarches de contrôle d'existence. En effet, pour continuer à percevoir leurs pensions, ces assurés doivent justifier de leur existence une fois par an auprès de tous les régimes français qui leur versent une retraite. Or, l'accès aux états civils locaux n'étant pas toujours possible, les régimes ne sont pas systématiquement informés des décès. Pour faciliter les démarches, depuis novembre 2019, le contrôle d'existence a été mutualisé.

Le service en ligne *Ma retraite à l'étranger* permet de déclarer son existence une seule fois par an pour tous les régimes. Un seul opérateur s'en charge désormais pour l'inter-régimes. Le justificatif peut même être téléchargé et renvoyé en ligne.

Depuis 2021, la simplification va plus loin, en mobilisant les échanges d'état civil avec l'administration de certains pays européens mis en place par la CNAV. Ainsi, après le Luxembourg, la Belgique, l'Allemagne et la Suisse en 2021, l'Espagne a été intégrée en fin d'année 2022. Comptant 280 000 résidents, il s'agit du deuxième territoire le plus important après l'Algérie. Des tests techniques sont en cours avec le Portugal et l'Italie pour un lancement prévu en 2023.

Ces échanges sont d'autant plus importants qu'ils évitent de recourir à une enquête directe contraignante auprès

### CONTRÔLE BIOMÉTRIQUE : UNE NOUVELLE MANIÈRE DE PROUVER SON EXISTENCE

Les assurés résidant à l'étranger et bénéficiaires d'une retraite française pourront bientôt profiter d'une nouvelle option pour justifier de leur existence. Après avoir expérimenté plusieurs scénarios de contrôle biométrique en 2021, l'Union Retraite a arrêté un processus en 2022, sur la base des retours d'expérience et des bénéfices de chaque méthode étudiée.

La CNIL a donné son accord et un décret d'application doit être examiné par le Conseil d'État pour publication. En 2023, un appel d'offres public sera publié pour désigner un opérateur.

C'est une étape importante dans la simplification du service mutualisé de contrôle d'existence. Grâce à la biométrie, les retraités interrogés n'auront plus à se déplacer, sur des distances parfois longues, et ne subiront plus les aléas postaux. Ils pourront attester de leur existence en utilisant uniquement l'application mobile dédiée et leur pièce d'identité biométrique. Un auto-portrait (selfie) permettra de comparer le visage de l'assuré à sa pièce d'identité grâce à un algorithme qui analysera des points spécifiques de la structure faciale. Le dispositif sera plus sécurisé.

**1,4 million**  
de déclarations de vie  
réalisées en 2022

**dont 400 000**  
directement par  
le service en ligne

des retraités. Les échanges d'état civil se basent sur l'identité et l'adresse de résidence des assurés pour les reconnaître. Entre 60 % et 85 % d'entre eux sont ainsi identifiés en fonction des pays. Cela permet d'accélérer et de simplifier grandement la procédure, tout en réduisant les coûts des enquêtes classiques qui passent par l'envoi et le traitement de courriers ou d'e-mails. Les assurés éligibles n'ont plus aucune démarche à effectuer pour justifier de leur existence.

## Une offre d'accompagnement des services enrichie

Certains assurés rencontrent des difficultés à l'occasion de leurs démarches en ligne. Pour les guider, l'Union Retraite a développé en 2022 de nouveaux outils digitaux accessibles sans connexion. Un sujet stratégique qui vise à améliorer l'expérience utilisateur.

Au printemps, le groupement a créé un outil d'aide en ligne, baptisé *Besoin d'aide ?* L'utilisateur qui se pose des questions dans le cadre de ses démarches y trouve les réponses adéquates. Les démarches concernées sont : *Demander ma réversion*, *Demander ma retraite*, *Ma retraite à l'étranger*. Après avoir cliqué sur un service, l'assuré entre alors dans un parcours en répondant à des questions simples, pré-choisies, retravaillées en fonction des retours des usagers. Il est accompagné, étape par étape. En quelques clics, une réponse précise lui est fournie.

Autre outil proposé en 2022, à la demande du métier et des régimes, le simulateur d'éligibilité à la réversion (lire page 27). Mis en ligne en septembre, il est accessible sans connexion. Il permet à une personne, en remplissant un formulaire, de savoir si elle est éligible à une pension de réversion en sélectionnant le ou les régimes de retraite du conjoint décédé.

*L'Union Retraite a développé en 2022 de nouveaux outils digitaux accessibles sans connexion.*

**35 000**  
visites sur  
le simulateur  
entre septembre  
et fin décembre



L'assuré est ensuite invité à se connecter sur son compte retraite pour en savoir plus. Cette version de l'outil sera complétée en 2023 en l'ouvrant aux orphelins. Le nombre élevé de visites, 35 000, enregistrées sur la fin de l'année démontre l'intérêt de ce simulateur : il répond à un besoin et améliore la satisfaction globale des usagers.

Un troisième outil a été développé par l'Union Retraite en complément des précédents : *mesjustificatifs.info-retraite.fr*. Il permet à l'utilisateur de connaître et de préparer, en amont de ses démarches en ligne, les principaux justificatifs qui lui seront demandés. Deux démarches sont concernées : *Demander ma réversion* et *Demander ma retraite*. En cochant quelques cases, l'assuré précise sa situation. La liste des documents nécessaires lui est alors fournie (acte de naissance, RIB, livret de famille, etc.). Elle peut être enregistrée au format PDF.

Des conseils sont aussi donnés sous la forme de *Bon à savoir*, par exemple, la possibilité de scanner des justificatifs avec l'application mobile si la personne ne dispose pas de scanner chez elle.

## Des partenariats pour accroître le référencement et la visibilité du compte retraite

Pour renforcer la visibilité et le référencement du site [info-retraite.fr](https://info-retraite.fr) auprès de tous les Français, l'Union Retraite a innové en 2022 en lançant des partenariats avec des acteurs des secteurs privé et public.

Un premier type de collaboration a été mené sur le plan éditorial avec le groupe d'assurance Covéa qui rassemble les marques MAAF, MMA et GMF. En fin d'année, Covéa a sollicité le groupement pour travailler conjointement sur des informations retraite certifiées et accessibles. Ces contenus génériques, relus, amendés et vérifiés par l'Union Retraite, seront relayés en 2023 sur les différents sites des assureurs.

Le groupement a également mis en place une collaboration constructive avec le site [service-public.fr](https://service-public.fr). L'équipe éditoriale de l'Union Retraite et celle de ce site très apprécié du grand public (550 millions de visites en 2022) échangent régulièrement sur les nouveaux services Info Retraite et les sujets retraite en général, afin d'alimenter les pages retraite de [service-public.fr](https://service-public.fr). Le simulateur Info Retraite sur les carrières longues a, par exemple, été ajouté en 2022 afin d'accompagner les propos de l'article existant. Ce partenariat permet aux services de l'Union Retraite de bénéficier du très bon référencement naturel de [service-public.fr](https://service-public.fr).



**24 millions**  
de courriels adressés aux Français  
pour faire connaître le compte retraite



**60 %**  
de taux d'ouverture



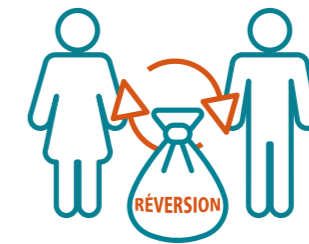
**1 million**  
de comptes retraite créés dans la foulée de la campagne  
e-mailing 2022 en partenariat avec la CNAM



Pour renforcer la visibilité de l'offre de services inter-régimes, le groupement a poursuivi en 2022 le partenariat lancé avec l'Assurance Maladie et la CAF, deux organismes dont l'image de confiance profite à l'Union Retraite. En février et mars, une campagne de promotion du DAI et du compte retraite a été organisée avec le site de la CNAM [ameli.fr](https://ameli.fr). La CNAM a envoyé 24 millions de courriels, rédigés par le groupement à destination des Français détenteurs d'un compte en ligne de l'Assurance Maladie. Une formule toujours efficace : un million de comptes ont été créés en un mois et demi. Avec un taux moyen d'ouverture du courriel d'environ 60 % et un taux de clic de 25 %. Cette année, une information aux nouveaux assurés (INA) a été insérée dans le message aux moins de 35 ans, remplaçant ainsi les précédentes campagnes réalisées par courrier.

Autant de partenariats bénéfiques qui participent à légitimer la marque Info Retraite.

## Demander ma réversion : une nouvelle approche pour promouvoir le service



Deux ans après son lancement, le service de demande de réversion a fait l'objet d'une campagne de promotion au premier trimestre 2022. L'objectif : lutter contre le non-recours en informant de leurs droits les personnes concernées. En effet, ce service permet de faire une demande unique de réversion en ligne auprès de tous les régimes en cinq étapes sécurisées. Il suffit de se connecter sur son compte retraite et de renseigner le nom et le numéro de Sécurité sociale du conjoint décédé.

Étant donné le contexte toujours sensible d'une telle demande, l'Union Retraite, conjointement avec le comité communication inter-régimes, a privilégié une approche indirecte. La campagne de communication s'est appuyée sur des relais susceptibles d'être en contact avec la population ciblée. Autant de prescripteurs chargés d'expliquer concrètement la procédure. Un kit de communication a été préparé et transmis à ces ambassadeurs. Le groupement et les régimes ont ainsi contacté des associations de personnes âgées, de veuvage, les notaires, les pompes funèbres, mais aussi le maillage administratif territorial, à travers l'Association des maires de France, ou encore les réseaux d'information territoriaux.

Une solution pertinente puisque les statistiques d'utilisation du service ont augmenté à la suite de cette démarche proactive et innovante. Cette première sera reconduite en 2023.

Entre janvier et mars 2022, les demandes de réversion en ligne sont passées de 6 800 par mois en moyenne à 8 600.

Ce sont ainsi **30 %** des demandes de réversion faites en ligne (versus 20 % en 2021).



### FRANCECONNECT SÉCURISE ET SIMPLIFIE L'ACCÈS AU COMPTE RETRAITE

L'Union Retraite demande une authentification avec FranceConnect pour accéder à certains services en ligne, comme les demandes de retraite et de réversion. Cette solution est particulièrement bénéfique pour les assurés : gain de temps, facilité d'utilisation et sécurité. Concrètement, ce système utilise l'identifiant numérique comme Ameli ou la DGFiP. Il simplifie la démarche puisqu'il n'est plus nécessaire de procéder à la création d'un nouvel identifiant et d'un mot de passe. Un vrai succès : 76 % des 11 millions de comptes créés sur le site utilisent ainsi FranceConnect.

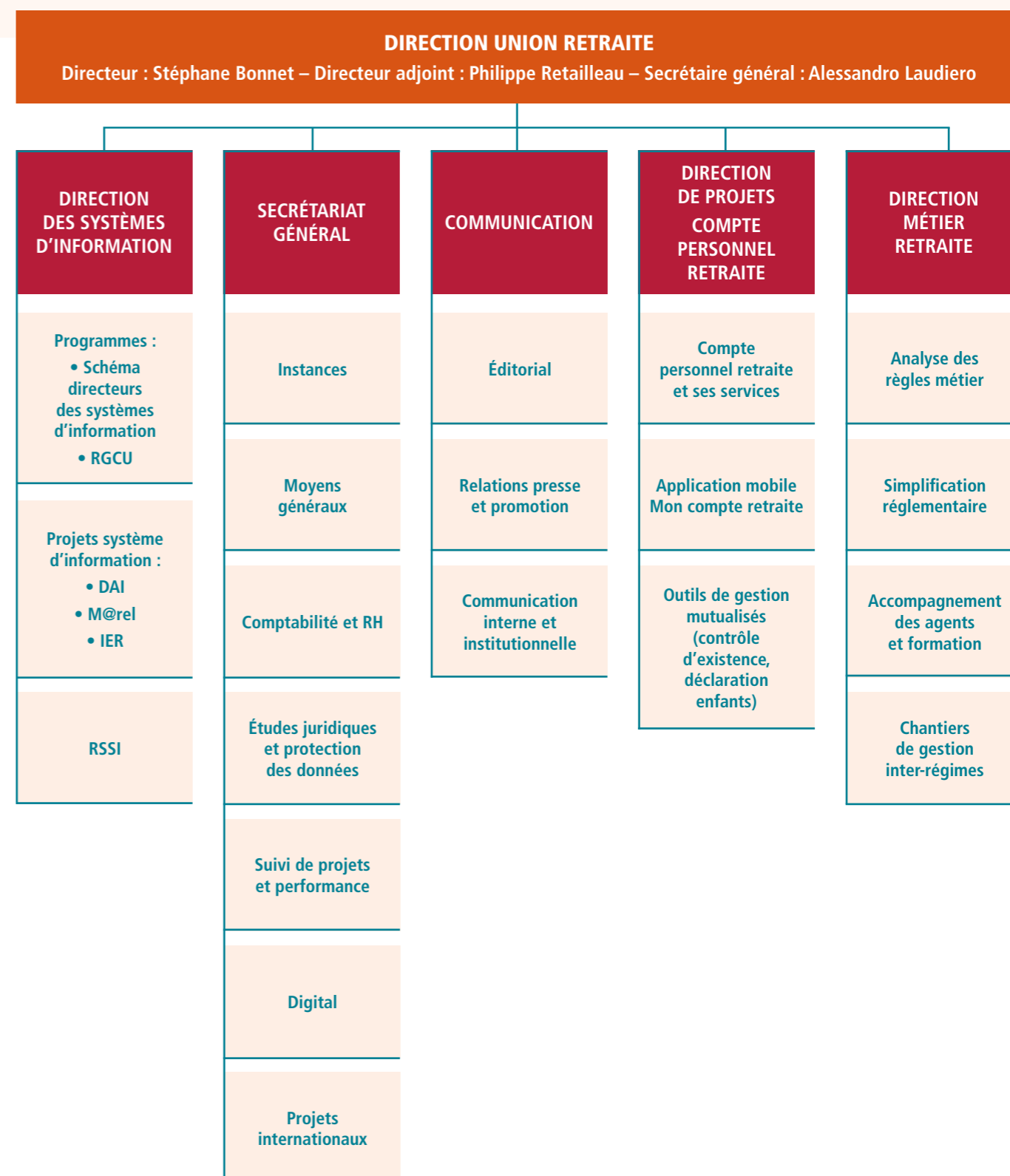
## Annexe Budget

en euros

Nature des dépenses	2021	2022	Évolutions 2022/2021
Charges de personnel direct et MAD	3 112 308	2 989 395	- 122 913
Locations	269 321	351 254	81 933
Charges de gestion courantes	704 020	708 000	3 980
Impôts et taxes	70 000	70 000	0
<b>Sous total gestion UR</b>	<b>4 155 649</b>	<b>4 118 649</b>	<b>- 37 000</b>
Remboursements aux régimes au titre des services	30 742 343	36 111 190	5 368 847
Campagnes Droit à l'information et M@rel	7 438 519	7 448 573	10 054
PCI, appli mobile & assistance technique	2 552 446	2 123 752	- 428 694
Compte retraite	5 720 576	6 020 406	299 830
MCE (y compris Biométrie, MdR et LCF)	5 764 231	8 594 469	2 830 238
Divers	53 829	216 966	163 137
RGCU	9 131 921	10 188 700	1 056 779
Centralisation impression DAI dév		213 400	213 400
Impacts RGCU (DAI & simulateur)	80 821	844 465	763 644
Provision exploitation		250 000	250 000
<i>Simulateur - Renfort des ressources</i>		<i>210 460</i>	<i>210 460</i>
<b>TOTAL (1)</b>	<b>34 897 992</b>	<b>40 229 839</b>	<b>5 331 847</b>
Centralisation impression DAI exploit		1 854 142	1 854 142
<b>TOTAL (2)</b>	<b>34 897 992</b>	<b>42 083 981</b>	<b>7 185 989</b>
Budget annexe IER financé par les OGRS	1 500 000	1 997 632	497 632
<b>TOTAL (3)</b>	<b>36 397 992</b>	<b>44 081 613</b>	<b>7 683 621</b>

Ce document représente le budget rectificatif 2022 exécutoire du GIP Union Retraite approuvé par son CA.


## Annexe Organigramme



## Annexe

# Glossaire

- **ACPR** : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
- **Agirc-Arrco** : Association générale des institutions de retraite des cadres  
– Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés
- **CAF** : Caisse d'allocations familiales
- **CCSF** : Comité consultatif du secteur financier
- **CNAM** : Caisse nationale d'assurance maladie
- **CNAV** : Caisse nationale d'assurance vieillesse
- **CNIL** : Commission nationale de l'informatique et des libertés
- **DAI** : Droit à l'information
- **DGFIP** : Direction générale des finances publiques
- **DREES** : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
- **ETS** : European Tracking Service on Pensions
- **IER** : Information épargne retraite
- **INA** : Information aux nouveaux assurés
- **INSEE** : Institut national de la statistique et des études économiques
- **NIR** : Numéro d'inscription au répertoire des personnes physiques
- **OGRS** : Organismes de gestion de retraite supplémentaire
- **RGAA** : Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité
- **RIS** : Relevé de situation individuelle
- **SNGI** : Système national de gestion des identités
- **UE** : Union européenne
- **UX** : User eXperience

*GIP Union Retraite 42-50, quai de la Rapée 75012 PARIS*  
**Contributeurs** : Stéphane Bonnet, Éric Cespedès, Cécilia Dubé, Adrien Font, Abdelhamid Gahbiche, Alessandro Laudiero, Laëtitia Mathias, Christian Normand, Philippe Retailleau  
**Pilotage par la direction de la communication** : Élise Marcot, Thomas Tracou  
**Conception - Rédaction** :  agence-bolivie.fr  
**Édition** : avril 2023  
**Crédit photos** : Sacha Lenormand  
**Impression** : Caisse des Dépôts





 UNION RETRAITE