



Aux côtés des assurés et des entreprises



L'Agirc-Arrco est le régime de retraite complémentaire des salariés du secteur privé. Il est issu de la fusion, au 1^{er} janvier 2019, de l'Agirc, régime de retraite complémentaire des cadres fondé en 1947, et de l'Arrco, régime de retraite complémentaire de l'ensemble des salariés, fondé en 1961. Il est piloté par les partenaires sociaux.

Régime de retraite par répartition, l'Agirc-Arrco collecte les cotisations salariales et patronales auprès de 23 millions d'actifs et de 1,6 million d'entreprises. Il verse les retraites à plus de 13 millions de retraités. 96 % des actifs ont cotisé, cotisent ou cotiseront à l'Agirc-Arrco à un moment ou à un autre de leur vie professionnelle.

La retraite complémentaire s'ajoute à celle qui est versée par le régime de base de la Sécurité sociale ou de la Mutualité sociale agricole. Les 82,8 milliards d'euros de prestations versés en 2020 sous forme de retraite ou de réversion représentent un quart des retraites versées en France.

Sommaire

06. Le mot des Présidents

08. Faits marquants 2020



10

Mobilisés face à la crise sanitaire

- 12.** La continuité de l'activité
- 14.** Les dispositifs d'aide
- 16.** Les aides aux plus fragiles



18

Engagés auprès de nos assurés

- 20.** Les services aux particuliers
- 22.** Les services aux entreprises
- 24.** L'action sociale aux côtés
des plus fragiles
- 26.** Les actions en direction
des jeunes



28

Tournés vers l'avenir

- 30.** L'Agirc-Arrco acteur et opérateur de l'inter-régimes
- 32.** De nombreuses réalisations communes avec le régime général
- 34.** La refonte du système d'information Individus



36

Responsables face aux défis de notre époque

- 38.** Les décisions des partenaires sociaux en 2020
- 40.** L'amélioration continue de la retraite complémentaire
- 42.** Les engagements de la branche

Pilotage et gouvernance

- 46.** Gouvernance
- 53.** Résultats
- 63.** Annexes



6

Le mot des Présidents

Plus que jamais au cours de l'année 2020, dans le contexte inédit de la crise sanitaire et des confinements successifs, l'Agirc-Arrco a prouvé sa capacité d'adaptation et de mobilisation face à des circonstances d'une exceptionnelle gravité.

Dès le 16 mars et l'annonce par les pouvoirs publics du confinement de la population, les équipes se sont organisées pour assurer la continuité des activités du régime. Des équipements et des connexions sécurisées ont été mis en place dans des délais très courts pour que chaque personne puisse continuer à exercer ses missions. La continuité de l'ensemble des services a ainsi pu être assurée, auprès des actifs, des retraités et des entreprises.

Tout au long de l'année 2020, les retraites ont été payées dans les délais habituels aux 13 millions de retraités. L'accueil physique du public a été remplacé par un accueil téléphonique, rendu possible par la généralisation du télétravail pour l'ensemble des conseillers des Centres d'information retraite Agirc-Arrco. Les Experts Retraite ont continué à répondre aux questions des particuliers, sur leur site internet, Twitter ou Facebook.

Le traitement des dossiers de demande de retraite et de réversion s'est également poursuivi.

Les entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie ont bénéficié de mesures de report de paiement de leurs cotisations sociales. L'Agirc-Arrco a par ailleurs apporté une importante contribution au dispositif d'activité partielle mis en place par les pouvoirs publics en finançant, sans contrepartie de cotisations, les points de retraite complémentaire attribués aux salariés au-delà de la 60^e heure indemnisée.

Les actions d'accompagnement au titre de l'action sociale ont également été menées à bien et se sont adaptées à la situation sanitaire : aide aux courses pour les personnes de 70 ans et plus, bilans de prévention en téléconsultation, dispositif d'écoute auprès des assurés fragiles ou isolés. Près de 100 000 personnes ont par ailleurs bénéficié de l'aide exceptionnelle mise en place par l'Agirc-Arrco pour les salariés cotisants et les dirigeants salariés confrontés à des difficultés financières.

Didier Weckner
Président de l'Agirc-Arrco

Brigitte Pisa
Vice-présidente de l'Agirc-Arrco

La gouvernance du régime s'est elle aussi mobilisée pour assurer le suivi des activités du régime et prendre les décisions au plus près des événements. On notera que le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco, malgré l'évolution négative des ressources liée au contexte de la crise, a décidé de maintenir le niveau des retraites en reconduisant, en octobre 2020, la valeur du point telle qu'elle était fixée depuis novembre 2019.

Les différents dispositifs liés à la crise sanitaire ne doivent cependant pas faire oublier les avancées du régime dans de nombreux autres domaines.

En matière de services aux particuliers, l'année 2020 a vu l'accessibilité en ligne de la demande de réversion inter-régimes, l'expérimentation par les Cicas¹ d'un accompagnement à distance de la demande de retraite, l'ouverture d'un Cicas à La Réunion et la poursuite des nombreuses actions d'information et de sensibilisation des jeunes – collégiens, lycéens et étudiants – au thème et aux métiers de la retraite.

L'année a aussi été marquée par un grand nombre de réalisations communes avec la Cnav², au service de l'intérêt de nos ressortissants communs. L'Agirc-Arrco a invité la Cnav à participer à la sixième édition de ses Rendez-vous de la retraite, en octobre 2020. Les conseillers retraite des deux régimes se sont mobilisés pendant une semaine pour répondre aux questions des actifs. L'événement a donné lieu à l'élaboration d'une signature commune, accompagnée d'un engagement : « Ensemble pour vous simplifier la vie. » L'Agirc-Arrco a de son côté rejoint l'opération *Flash retraite*, destinée à informer le grand public sur ses droits en matière de retraite.

Dans le domaine de l'inter-régimes, l'Agirc-Arrco continue d'être pilote pour de nombreux projets. L'application *Smart Retraite*, choisie pour être l'application mobile inter-régimes, est devenue *Mon compte retraite* et accompagne désormais dans leur parcours de retraite les actifs, les futurs retraités et les retraités de la plupart des régimes. *Mon compte retraite* a dépassé, en avril de cette année, le million de téléchargements.

L'Agirc-Arrco est aussi un opérateur important du RGCU³, la future base de données qui regroupera à terme les informations relatives à la carrière de tous les assurés sociaux : à la fois intégrateur et qualificateur du futur répertoire, l'Agirc-Arrco a été désigné comme régime pilote pour la consultation des données en lien avec la carrière et prépare ainsi l'ouverture de la consultation du RGCU à l'ensemble des régimes.

Dans le domaine de l'action sociale, les réalisations ont été nombreuses et innovantes. Les centres de prévention

Agirc-Arrco ont organisé la première édition de la Semaine de la prévention santé, destinée à sensibiliser les Français à la nécessité de prendre soin de leur santé dès l'âge de 50 ans. Une convention a été signée avec le ministère des Solidarités et de la Santé pour l'instauration de rendez-vous de prévention destinés à informer les personnes de 60 à 65 ans sur les comportements à adopter pour préserver leur autonomie ; les premiers rendez-vous de prévention ont été organisés par l'Agirc-Arrco en novembre. Le régime est aussi partie prenante de la plateforme d'information « Ma boussole aidants », qui apporte aux aidants de nombreuses informations sur les dispositifs qui les concernent.

La transformation du système d'information a franchi plusieurs étapes marquantes, parmi lesquelles la mise en service d'un nouvel outil communautaire de pilotage des rectifications de carrière, la préparation d'un outil de liquidation des retraites qui permettra de simplifier le processus de liquidation à la fois pour les futurs retraités et pour les gestionnaires chargés du traitement des dossiers, et le développement d'un outil de gestion de la relation client, qui prendra en compte tous les canaux d'échanges du régime avec ses assurés – courrier, téléphone, mail, rendez-vous en face à face, réseaux sociaux – quelle que soit leur situation : actif, futur retraité, allocataire.

Sur le plan des économies de gestion, enfin, on notera que le régime, malgré la crise, a maintenu la trajectoire de réduction de ses coûts de fonctionnement : 700 millions d'euros d'économies ont été réalisés en huit ans, grâce aux efforts des institutions de retraite complémentaire et de la fédération, essentiellement à travers le vaste programme de convergence informatique, qui a permis de fusionner 66 systèmes d'information en un seul.

Au-delà des dispositifs d'accompagnement des entreprises et des assurés mis en place dans le contexte de la crise sanitaire, économique et sociale sans précédent que nous connaissons, l'année 2020 a été riche en réalisations dans de nombreux domaines. Au nom du conseil d'administration de la fédération Agirc-Arrco, nous tenons à remercier les administrateurs et les collaborateurs de la fédération et des institutions de retraite complémentaire pour leur mobilisation exceptionnelle tout au long de cette année si particulière, pour leur engagement sans faille au service de la retraite complémentaire et pour l'importance du travail accompli.

1. Centre d'information retraite Agirc-Arrco.

2. Caisse nationale d'assurance vieillesse.

3. RGCU : répertoire de gestion des carrières unique.

Faits marquants



Les Rendez-vous de la retraite 2020

L'Agirc-Arrco a invité l'Assurance retraite à participer à la sixième édition de ses Rendez-vous de la retraite. Pour la première fois en octobre 2020, les conseillers retraite des deux régimes se sont mobilisés pendant une semaine pour répondre aux questions des actifs. 40 000 entretiens ont été proposés et ont permis aux assurés de bénéficier d'une information personnalisée sur leur future retraite.

Les facilités de paiement pour les entreprises

Dans le contexte de la crise sanitaire, les entreprises qui connaissaient d'importantes difficultés de trésorerie ont pu reporter tout ou partie du paiement de leurs cotisations de retraite complémentaire jusqu'à trois mois sans pénalités de retard. Cette mesure a été reconduite pendant toute l'année 2020.



« 1 000 stages de troisième »

Le dispositif des stages d'observation en entreprise pour les élèves de troisième et de seconde a été reconduit en 2020 pour la cinquième année consécutive. Les animations pédagogiques et les rencontres avec les professionnels ont été organisées ou bien sur les sites, ou bien à distance, en fonction de la situation sanitaire.



L'aide aux courses

Au cours de l'année 2020, près de 20 000 personnes ont bénéficié de l'aide aux courses mise en place par l'Action sociale de l'Agirc-Arrco pour les personnes retraitées de 70 ans et plus, afin de leur éviter de sortir de chez elles et limiter ainsi les risques d'exposition à la Covid-19.



Les droits garantis pour 8,8 millions de salariés en activité partielle

En accordant des points de retraite complémentaire, sans contrepartie de cotisations, au-delà de la 60^e heure d'activité partielle indemnisée, l'Agirc-Arrco a garanti les droits à retraite complémentaire pour 8,8 millions de salariés qui ont bénéficié au moins une fois en 2020 des mesures d'activité partielle.



Smart'Retraite est devenue *Mon compte retraite*

L'application *Smart'Retraite*, conçue et développée par l'Agirc-Arrco, est devenue la solution mobile inter-régimes *Mon compte retraite*. L'application permet aux actifs et aux retraités d'accéder à des informations personnalisées sur leur retraite, de simuler son montant et d'effectuer leurs démarches en ligne. À fin avril 2021, l'application *Mon compte retraite* a été téléchargée plus d'un million de fois.

L'aide exceptionnelle d'urgence

Près de 100 000 personnes ont bénéficié de l'aide exceptionnelle mise en place par l'Agirc-Arrco pour les salariés et dirigeants salariés confrontés à des difficultés financières dans le contexte de la crise sanitaire. Ces aides ont représenté au total plus de 100 millions d'euros, soit en moyenne 1 100 € par bénéficiaire.

La demande de réversion inter-régimes

Depuis juillet 2020, les assurés peuvent effectuer en une seule fois leur demande de réversion auprès de tous les régimes de retraite auquel leur conjoint ou ex-conjoint décédé était affilié. Le service « Demander ma réversion » est entièrement dématérialisé et accessible sur le site www.agirc-arrco.fr.



Mobilisés face à la crise sanitaire

Face à une crise sanitaire sans précédent, les équipes de l'Agirc-Arrco ont su s'adapter dans des délais très courts pour assurer la continuité des activités du régime : le paiement des retraites dans les délais, la gestion à distance des demandes de retraite et le recouvrement des cotisations des entreprises tout en les accompagnant.

La continuité de l'activité

Le paiement des retraites

Pendant toute la durée du premier confinement de mars à juin 2020, puis du second confinement en novembre et décembre, les retraites ont été payées dans les délais habituels aux 13 millions d'allocataires Agirc-Arrco.

Les résidents à l'étranger qui perçoivent une retraite Agirc-Arrco, soit environ 1,6 million de personnes, ont par ailleurs vu le paiement de leur retraite maintenu, que leur justificatif annuel et éventuellement leur attestation de situation maritale soient ou non parvenus au service concerné. Un délai supplémentaire leur a été accordé pour la présentation de ces justificatifs.

La gestion à distance des demandes de retraite et de réversion

Le traitement des dossiers de demande de retraite s'est également poursuivi. Les assurés ont été invités à privilégier les services en ligne et à éviter les courriers papier. Pour tenir compte du fait que certains justificatifs seraient difficiles à obtenir en période de confinement, un processus simplifié a été mis en place à titre transitoire : pour une demande de retraite, le formulaire signé et une pièce d'identité suffisaient pour valider le dossier et le faire passer en paiement provisoire dès sa date d'effet. De même, les demandes de réversion

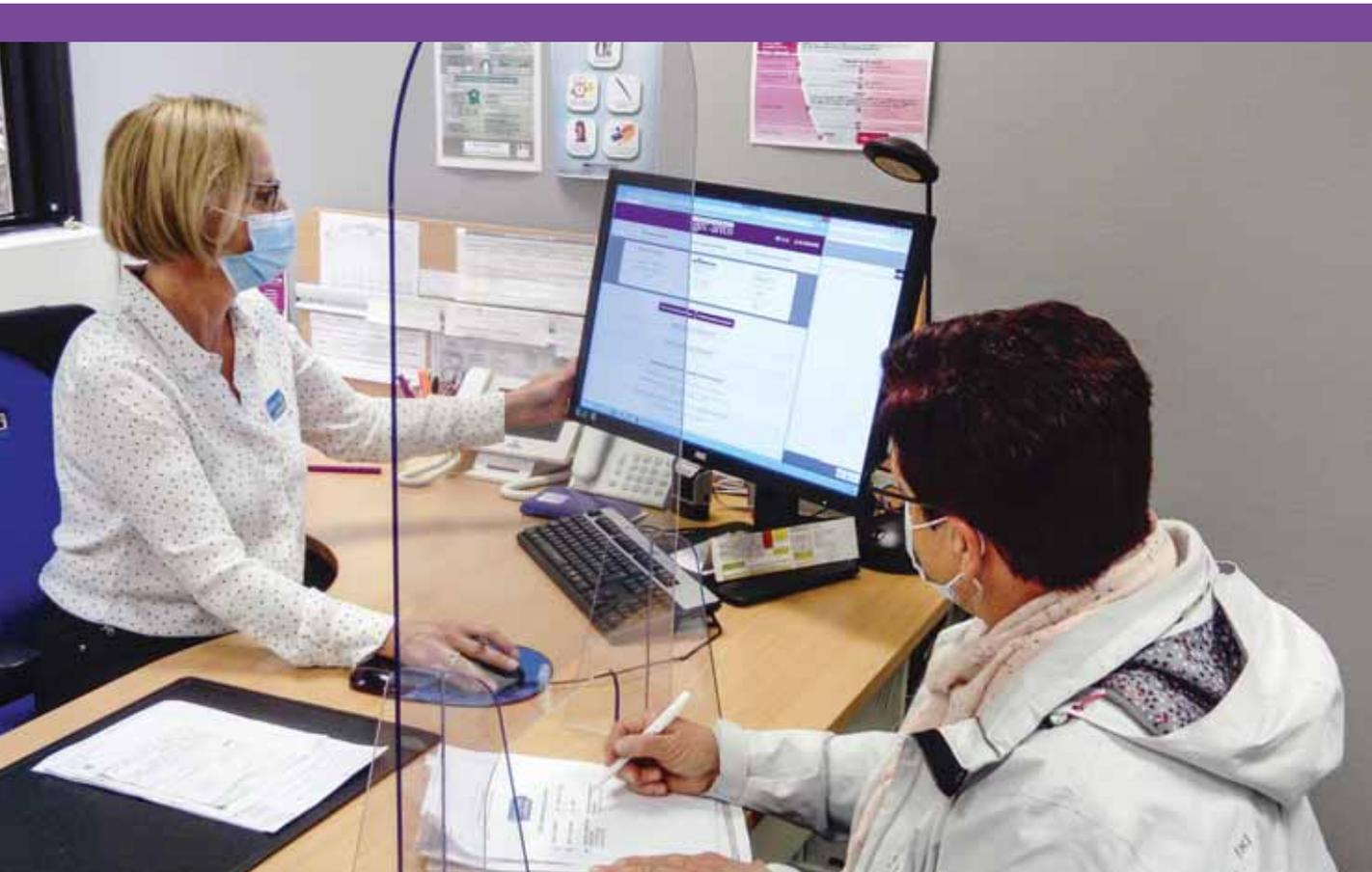
ont été mises en paiement sans autres justificatifs que le formulaire de demande signé, la copie d'une pièce d'identité et le certificat de décès du conjoint.

L'accueil et l'information du public

Dès l'annonce du confinement, le 16 mars 2020, l'Agirc-Arrco a dû fermer la plupart de ses sites, parmi lesquels les 100 Centres d'information retraite (Cicas), les six centres de relation client et les cinq centres de gestion chargés de constituer les dossiers de demande de retraite. Deux des trois centres d'acquisition chargés de numériser les documents transmis par les assurés ont en revanche pu rester ouverts.

Pour assurer la continuité du service et maintenir le lien avec les assurés, l'accueil physique a été remplacé par un accueil téléphonique. Dès la fin du mois de mars 2020, 700 solutions informatiques et téléphoniques de travail à distance ont été mises en place pour les conseillers Cicas. Les conseillers spécialisés dans l'accueil en agence ou en centre de gestion se sont redéployés en télétravail et se sont mobilisés pour accélérer le traitement des demandes de retraite. Le pourcentage d'appels traités, qui était tombé à 40 % pendant la première semaine de confinement, est rapidement remonté à 90 %, tandis que les ouvertures





Les mesures sanitaires et le respect des gestes barrières au Cicas de Belfort (octobre 2020).

de dossiers de demande de retraite en ligne passaient de 30 % à 85 % du total des demandes. Lors du second confinement, entré en vigueur le 30 octobre, les Centres d'information retraite Agirc-Arrco sont restés ouverts. Les entretiens physiques sont restés possibles de façon limitée. Les conseillers ont proposé en priorité des rendez-vous téléphoniques. Les Experts Retraite se sont également mobilisés pendant les deux périodes de confinement pour répondre aux questions des assurés et des entreprises, et les rassurer.

La mobilisation des équipes

La rapidité de survenance de la crise sanitaire a nécessité des adaptations exceptionnelles. Dès l'annonce du premier confinement par les pouvoirs publics le 16 mars 2020, les équipes des institutions et de la fédération Agirc-Arrco se sont mobilisées pour assurer la continuité des services vis-à-vis des actifs, des retraités et des entreprises.

Des solutions de connexion à distance ont été mises en place dans les délais très courts. Dès la deuxième semaine de confinement, plus de 80 % des collaborateurs de la fédération étaient en mesure de télétravailler. Puis, le travail de configuration et de livraison de postes de travail mené par les équipes support a

permis d'atteindre, au mois de mai, un taux de 100 % d'équipement pour les conseillers des Centres de relation clients. Près de 900 ordinateurs portables ont été distribués aux salariés pour permettre le travail collaboratif et les entretiens à distance avec les clients. L'ensemble des dispositifs de télétravail ont été mis en œuvre en garantissant le maintien des conditions de sécurité du système d'information.

Pendant la phase de confinement, une présence a été maintenue sur les sites, pour le traitement du courrier et pour la gestion des prestations de gardiennage et de maintenance technique des locaux. Lorsque le déconfinement a été décidé par les pouvoirs publics, les équipes ont dû faire face à de nouvelles obligations : l'achat et l'organisation de la livraison des masques, l'approvisionnement en gel hydroalcoolique, l'affichage des consignes dans les locaux, le marquage au sol, le calcul du nombre de personnes pouvant être accueillies dans les locaux en fonction des consignes de distanciation, la préparation des kits sanitaires individuels.

Les dispositifs d'aide

14

Rapport d'activité 2020



Le recouvrement des cotisations : des facilités de paiement pour les entreprises

Pour tenir compte des difficultés de trésorerie des entreprises qui connaissent une fermeture ou une restriction de leur activité du fait des mesures liées à la crise sanitaire, le dispositif de recouvrement des cotisations a été adapté. À partir de l'échéance du 25 mars 2020, les entreprises qui connaissent d'importantes difficultés de trésorerie ont pu reporter tout ou partie du paiement de leurs cotisations de retraite complémentaire en fonction de leurs besoins, jusqu'à trois mois et sans application de majorations de retard. Ces mesures ont été reconduites durant toute l'année 2020.

Le dispositif d'activité partielle

Afin d'éviter une crise sociale de trop grande ampleur, les pouvoirs publics ont simplifié l'accès au dispositif d'activité partielle pour la période du 1^{er} mars au 31 décembre 2020 et l'ont élargi à de nouvelles catégories de salariés : salariés à temps partiel, salariés au forfait, salariés saisonniers, salariés employés à domicile par les particuliers employeurs, chauffeurs routiers...

Pendant la période d'activité partielle, le salarié reçoit de son employeur, à la place de son salaire, une indemnité d'activité partielle correspondant à 70 % de sa rémunération brute, soit 84 % du salaire net. Cette indemnité d'activité partielle versée par l'entreprise est exonérée des cotisations et contributions de Sécurité sociale et de retraite complémentaire Agirc-Arrco.

En revanche, les salariés indemnisés au titre de périodes d'activité partielle bénéficient de points de retraite complémentaire au-delà de la 60^e heure indemnisée. Ces points complètent les points obtenus pendant l'année de survenance de l'activité partielle. Aucune cotisation n'étant due sur l'indemnité d'activité partielle, ces points sont intégralement financés par le régime Agirc-Arrco. L'Agirc-Arrco a ainsi garanti les droits à retraite complémentaire à 8,8 millions de salariés qui ont bénéficié au moins une fois en 2020 des mesures d'activité partielle.

Le cumul emploi-retraite intégral pour les personnels soignants

L'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco ont décidé, dans le contexte exceptionnel de la crise sanitaire, de prendre des mesures temporaires afin de favoriser la reprise d'un emploi par le personnel soignant retraité. Les aide-soignants, infirmiers, médecins, pharmaciens... retraités du secteur privé qui reprennent un travail pendant l'épidémie du coronavirus dans un établissement de santé cumulent ainsi intégralement leur salaire avec leur retraite, quelle que soit leur situation.

En temps normal, les retraités qui n'ont pas atteint l'âge de 62 ans peuvent cumuler les salaires procurés par leur reprise d'activité avec leur retraite, à condition que le total de leurs revenus ne dépasse pas certaines limites. Ces règles concernent également les retraités qui n'ont pas atteint l'âge de 67 ans et qui n'ont pas obtenu leur retraite de base à taux plein. En cas de dépassement des limites prévues, les retraites sont réduites du montant dépassé ou suspendues.

Dans le contexte de la crise sanitaire, les retraités qui ont repris un emploi dans un établissement de santé bénéficient du cumul emploi-retraite sans condition et perçoivent donc leur salaire tout en continuant à percevoir l'intégralité de leur retraite.

Les aides aux plus fragiles

16



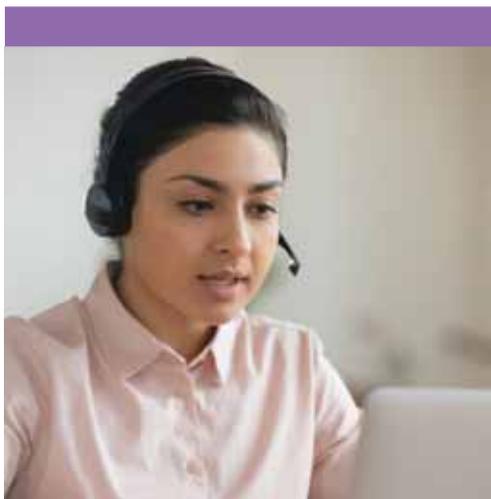
L'aide aux courses

L'action sociale de l'Agirc-Arrco a expérimenté dès le 25 mars 2020, puis mis en place et proposé à ses retraités de 70 ans et plus un système d'aide aux courses destiné à leur éviter de sortir de chez eux et à limiter ainsi au maximum les risques d'exposition au virus. Un appel à un numéro de téléphone dédié déclenche une demande d'intervention auprès d'une association d'aide à la personne, agréée par la caisse de retraite complémentaire du bénéficiaire. L'association prend ensuite contact avec le retraité pour fixer les modalités pratiques de l'intervention : date, horaire, liste des courses... Pour respecter les consignes sanitaires, les courses sont déposées à la porte d'entrée du domicile du retraité. Le service est gratuit et peut être utilisé jusqu'à cinq heures par semaine. Au 31 décembre 2020, près de 20 000 personnes ont bénéficié de l'aide aux courses.



Espaces Emploi : le suivi à distance

Les 13 Espaces Emploi de l'Agirc-Arrco, fermés pendant le confinement, se sont réinventés pour proposer à toutes les personnes accompagnées, en recherche d'emploi depuis plus d'un an, un suivi à distance : entretiens individuels par téléphone, ateliers en visio-conférence, groupes de parole sur la crise sanitaire, rendez-vous à distance avec un conseiller en insertion professionnelle ou avec un psychologue pour les personnes les plus fragiles ont ainsi été organisés toute l'année et ont permis de maintenir un lien indispensable avec des personnes souvent en perte de confiance. Au total pour l'année 2020, ce sont plus de 2 200 personnes qui ont bénéficié d'un suivi personnalisé, à distance et/ou en présentiel, selon la situation sanitaire de la région. La démarche locale s'est doublée d'un pilotage national de l'Agirc-Arrco et de réunions régulières qui ont permis d'échanger sur les bonnes pratiques.



Un service d'écoute

Les 14 centres de prévention Bien vieillir Agirc-Arrco se sont réorganisés en quelques jours seulement pour pouvoir maintenir le lien avec les assurés. Les médecins et psychologues des centres ont contacté par téléphone les personnes récemment inscrites à une prestation d'action sociale (bilan de prévention, conférence, atelier...) ou suivies dans la durée, afin d'évaluer leur situation et de leur apporter si nécessaire des conseils de prévention et un soutien psychologique. De nombreuses situations d'isolement ont ainsi pu faire l'objet d'actions de prévention.

Le dispositif a été complété par un service d'écoute psychologique destiné aux proches aidants des résidents des établissements médico-sociaux gérés par l'Agirc-Arrco.



L'aide exceptionnelle d'urgence

Dès le mois de mai, l'action sociale Agirc-Arrco a mis en place une aide exceptionnelle en faveur des salariés et des dirigeants salariés qui connaissent des difficultés financières du fait de la crise sanitaire. Cette aide est financée par les fonds sociaux des institutions de retraite complémentaire. Elle est versée une seule fois et peut atteindre 1 500 € en fonction de la situation du demandeur. Le salarié qui souhaite en bénéficier doit contacter sa caisse de retraite complémentaire, remplir un formulaire de demande d'intervention sociale et présenter ses trois derniers bulletins de salaire, dont l'un au moins doit indiquer une baisse de rémunération. Au 31 décembre 2020, près de 57 000 personnes avaient bénéficié de ce dispositif pour un montant total d'aide de 64 millions d'euros. Au 15 mars 2021, le nombre des bénéficiaires était de près de 100 000 personnes, pour un montant total d'aide de plus de 100 millions d'euros.



Engagés auprès de nos assurés

L'Agirc-Arrco collecte les cotisations salariales et patronales auprès de 23 millions d'actifs et de 1,6 million d'entreprises, et verse les retraites complémentaires à plus de 13 millions de retraités. Les 82,8 milliards d'euros de prestations versés par le régime en 2020 représentent le quart des retraites versées en France. Fort à la fois de sa capacité d'innovation et de son réseau de proximité, le régime poursuit ses efforts pour assurer à ses bénéficiaires et aux entreprises l'accès à des services plus simples et plus lisibles.

Les services aux particuliers

La demande de réversion inter-régimes

Le service « Demander ma réversion » est accessible depuis juillet 2020 sur l'espace personnel du site agirc-arrco.fr, sur le site info-retraite.fr et sur les sites des autres régimes. Il permet aux assurés d'effectuer en une seule fois leur demande de réversion auprès de tous les régimes de retraite auxquels le défunt était affilié. Le service vérifie que le demandeur remplit les conditions d'éligibilité prévues par chacun des régimes, puis il transmet la demande aux régimes concernés qui en assurent le traitement. Le service permet aussi de connaître l'état d'avancement du traitement de la demande. La démarche est à 100 % dématérialisée : la saisie des informations personnelles, le dépôt des justificatifs et le suivi de la demande se font en ligne.

Ouverture d'un Cicas à La Réunion

Après l'ouverture des Cicas de la Guadeloupe et de la Guyane en 2019, l'Agirc-Arrco poursuit le développement de son réseau de proximité dans les départements et régions d'outre-mer avec l'ouverture d'un Centre d'information retraite à Saint-Denis de La Réunion. Trois points d'accueil sont par ailleurs proposés à Saint-Pierre, Saint-André et Saint-Paul, chacun étant équipé d'une borne en libre accès permettant, même sans rendez-vous, d'effectuer ses démarches retraite en ligne et de joindre un conseiller par téléphone. Ce sont donc désormais quatre sites qui accueillent le public à La Réunion.

20

L'équipe du Cicas de La Réunion.



Les Rendez-vous de la retraite 2020

Deux éditions des Rendez-vous de la retraite ont été organisées en 2020. Du 22 au 26 juin, une édition spéciale a permis de répondre aux besoins d'information du grand public dans le contexte de la crise sanitaire. Deux tchats en ligne assurés par les Experts Retraite ont permis de répondre aux questions sur les délais de paiement des retraites, le traitement des dossiers en cours et les conséquences du chômage partiel sur les droits à retraite. Un tchat Action sociale animé par les équipes des centres de prévention et des Espaces Emploi a accueilli près de 300 visiteurs dont les interrogations portaient sur les aides sociales proposées par l'Agirc-Arrco, les bilans de prévention et le chômage de longue durée. Au cours de cette même semaine, près de 9 500 entretiens information retraite (EIR) ont été réalisés à distance par 300 conseillers des Cicas et des groupes de protection sociale.

Du 12 au 17 octobre 2020, la sixième édition des Rendez-vous de la retraite a été pour la première fois organisée conjointement par l'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite. 800 conseillers ont été mobilisés pour répondre aux questions des actifs, par téléphone ou dans l'un des 227¹ points d'information retraite répartis dans toutes les régions de la métropole, en Martinique, en Guadeloupe et à La Réunion. Plus de 30 000 actifs ont pu prendre rendez-vous en ligne et ont bénéficié, en face à face ou à distance, de l'expertise des conseillers retraite des deux régimes.

En complément des entretiens, des séances de questions-réponses sous forme de tchats ont été organisées sur le site www.rdv-retraite.fr. Les Experts Retraite ont ainsi répondu à plus de 4 000 questions posées en direct par 2 800 assurés.



L'application *Smart'Retraite* est devenue *Mon compte retraite*

En septembre 2019, le conseil d'administration du GIP Union Retraite² a distingué l'application *Smart'Retraite* comme la plus aboutie des applications mobiles sur la retraite et a confié à son opérateur, l'Agirc-Arrco, la responsabilité d'en faire la solution mobile inter-régimes. Les équipes de l'Agirc-Arrco se sont mobilisées pendant plusieurs mois avec leurs partenaires de la Cnav et de la Caisse des dépôts, et la nouvelle version de l'application a vu le jour en juillet 2020. *Mon compte retraite* propose un bouquet de services facilitateurs de la retraite, personnalisés selon le profil de l'utilisateur. Les actifs peuvent visualiser leur carrière, obtenir les coordonnées des régimes auxquels ils ont cotisé, accéder au service de demande de correction de carrière s'ils ont 55 ans et plus, faire leur demande de retraite en ligne et simuler le montant de leur future retraite. Les retraités peuvent consulter la date du prochain versement de leur retraite et télécharger les attestations fiscales des deux dernières années. *Mon compte retraite* a vocation à évoluer et à s'enrichir progressivement de nouvelles fonctionnalités. En menant à bien ce projet innovant dans des délais très courts, l'Agirc-Arrco a mis à nouveau son expertise des technologies mobiles et web au service de l'inter-régimes.

1. 100 Cicas et 127 agences retraite.
2. Le Groupement d'intérêt public Union Retraite met en œuvre le droit à l'information des actifs sur leur future retraite. Il est également chargé du pilotage stratégique des projets de simplification et de modernisation des services rendus aux assurés et notamment de la mise en place du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU).

Les services aux entreprises

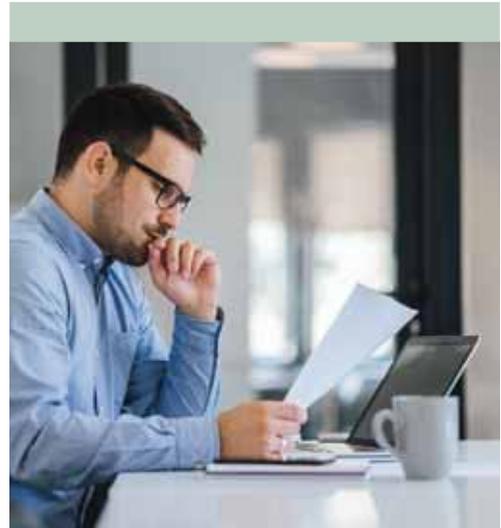
22



« Connaitre ma caisse de retraite »

Ce nouveau service concerne les entreprises qui embauchent leur premier salarié. Il leur permet de trouver la caisse de retraite à laquelle elles doivent adresser le paiement de leurs cotisations. La recherche s'effectue grâce à un formulaire dynamique qui, en fonction des critères renseignés par l'entreprise, oriente vers la caisse d'adhésion compétente et indique les taux de cotisation à prendre en compte.

Le service est accessible sur le site www.agirc-arrco.fr et sur les sites des groupes de protection sociale. Il permet, par ailleurs, aux entreprises déjà adhérentes de retrouver leur caisse d'adhésion en cas de reprise d'activité ou celle de leur prédécesseur à la suite d'une opération de fusion/absorption.



L'aide à la codification DSN¹

Les droits des salariés à la retraite complémentaire Agirc-Arrco dépendent de la qualité des données déclarées par les entreprises dans leur déclaration sociale nominative (DSN). L'outil d'aide à la codification a pour vocation d'aider le déclarant, entreprise ou expert-comptable, à paramétrer les données des salariés dans le logiciel de paie, afin d'établir la DSN destinée à l'Agirc-Arrco. Grâce à ce service, le déclarant dispose d'un moteur de recherche pour sélectionner, dans le cahier d'aide à la codification déjà existant, les éléments dont il a besoin pour effectuer sa déclaration. Les déclarants sont notamment aidés pour la déclaration de spécificités contractuelles, qui nécessitent une codification particulière des DSN. La recherche s'effectue par thématiques, par mots clés, par libellés de la rubrique DSN ou par fiches consignes Agirc-Arrco. Le service est accessible sur le site www.agirc-arrco.fr.

1. DSN : Déclaration sociale nominative.



DSN-Fiab, un nouvel outil pour la fiabilisation des DSN

Lors du traitement des DSN, des incohérences peuvent apparaître entre d'une part les cotisations individuelles déclarées par les entreprises, d'autre part les cotisations individuelles déterminées par l'Agirc-Arrco en fonction des caractéristiques des contrats de travail et des rémunérations des salariés déclarés. Ces différences ont un impact à la fois sur le montant des cotisations dues par les entreprises et sur le nombre de points de retraite attribués aux salariés. Un travail de fiabilisation des DSN est donc nécessaire.

L'Agirc-Arrco a mis au point au cours de l'année 2020 un outil en ligne destiné aux déclarants, DSN-Fiab, qui leur permet d'identifier les entreprises ou les établissements pour lesquels les déclarations présentent des incohérences, de visualiser le détail des écarts salarié par salarié, d'en comprendre l'origine grâce à une aide au diagnostic et de demander un accompagnement par un conseiller.

Après une phase pilote au quatrième trimestre 2020, DSN-Fiab sera mis en ligne par toutes les institutions de retraite complémentaire à la fin du premier trimestre 2021 et testé tout au long de l'année pour être totalement prêt au 1^{er} janvier 2022.



Un nouveau Centre retraite entreprises mutualisé à Lyon

Après le premier Centre retraite entreprise mutualisé (CREM) ouvert à Olivet (45) à la fin 2019, la fédération Agirc-Arrco et les groupes de protection sociale ont mis en place un second centre à Lyon en 2020.

Le dispositif consiste à attribuer à une ou plusieurs institution(s) de retraite complémentaire la gestion de certaines activités « entreprises » pour le compte de l'ensemble du régime. L'objectif est d'accompagner les entreprises confrontées à des difficultés liées à leur adhésion, par exemple parce qu'elles se sont trompées d'institution au moment de cette adhésion, ou à la suite de la fusion de plusieurs entreprises qui n'adhéraient pas au même groupe de protection sociale. La mise en place des CREM a permis le traitement des paiements des entreprises mal orientées au départ et le rattrapage du retard des inscriptions des droits à retraite pour les salariés.

L'action sociale aux côtés des plus fragiles

24

Des rendez-vous de prévention en téléconsultation

Les 14 centres de prévention Bien Vieillir Agirc-Arrco proposent aux ressortissants du régime et à leur conjoint, à partir de 50 ans, un bilan de prévention gratuit sous la forme de deux entretiens avec un médecin et un psychologue. Le bilan pose un diagnostic complet sur la situation de la personne : son état de santé, son équilibre psychologique, son mode de vie, ses relations sociales. En fonction des facteurs de risque identifiés, la personne peut ensuite bénéficier d'ateliers de prévention sur un thème en lien avec le bien vieillir : nutrition, sommeil, activités physiques, mémoire... Depuis le printemps 2020, le bilan de prévention est proposé en téléconsultation par les 14 centres de prévention. 10 000 rendez-vous en téléconsultation ont été réalisés au cours de l'année 2020.

NB : le parcours de prévention proposé par les centres de prévention Agirc-Arrco a servi de référence aux rendez-vous de prévention pour les jeunes retraités annoncés dans le plan gouvernemental 2020-2022 de prévention de la perte d'autonomie (voir ci-dessous).

Des rendez-vous de prévention pour les jeunes retraités

L'Agirc-Arrco a signé en janvier 2020 une convention avec le ministère des Solidarités et de la Santé pour l'instauration de rendez-vous de prévention destinés aux personnes de 60 à 65 ans. Cette signature intervient dans le cadre de la stratégie globale de prévention

de la perte d'autonomie qui inclut l'Assurance retraite, l'Assurance Maladie et la Mutualité Sociale Agricole. Les rendez-vous de prévention doivent permettre d'informer les jeunes retraités sur les comportements bénéfiques à adopter pour préserver leur santé et prolonger leur autonomie. Les premiers rendez-vous de prévention ont été organisés par l'Agirc-Arrco en novembre 2020, au moment de la Semaine de la prévention santé (voir ci-dessous).

La Semaine de la prévention santé

Les 14 centres de prévention Agirc-Arrco ont organisé, du 2 au 6 novembre 2020, la première édition de la Semaine de la prévention santé. L'objectif était de sensibiliser les Français à la nécessité de prendre soin de leur santé dès l'âge de 50 ans, et de les inciter à faire le point sur cinq des principaux facteurs de qualité de vie et de longévité : l'alimentation, le sommeil, l'activité physique, le lien social et la gestion du stress. Initialement prévu sous forme de journées portes ouvertes, l'événement s'est finalement tenu en distanciel à 100 % en raison de la crise sanitaire et du second confinement.

Médecins, psychologues, nutritionnistes, sophrologues, etc. ont répondu en direct aux questions du public au cours de chats quotidiens auxquels ont participé 1 200 personnes. Informations et conseils de prévention ont aussi été dispensés sous forme de webconférences et d'ateliers en ligne qui ont été visionnés plus de 2 500 fois.

L'événement a par ailleurs généré près de 3 500 visites sur le site centredeprevention.com, soit une fréquentation trois fois supérieure à la fréquentation habituelle.



« Ma Boussole Aidants »

On compte en France environ 11 millions de personnes qui accompagnent au quotidien un proche, parent, enfant, conjoint ou ami en perte d'autonomie du fait de son âge, d'une maladie ou d'un handicap. Ces aidants peinent souvent à accéder à l'information sur les dispositifs qui les concernent. Le site www.maboussoleaidants.fr est une plateforme digitale d'information qui leur est dédiée. Elle leur permet de trouver les coordonnées d'un très grand nombre de services à proximité de leur domicile ou de celui de leur proche – services de soin, aide à domicile, services de mobilité pour les déplacements, groupes de parole, formations, solutions de répit... – et les oriente en fonction de leurs besoins.

La plateforme donne aussi un panorama très complet des allocations et des aides financières auxquelles l'aidant pourrait prétendre et propose un questionnaire en ligne qui permet de savoir à quelle(s) aide(s) le proche est éventuellement éligible. Enfin, elle donne accès à des témoignages d'aidants sur leur vie quotidienne, et à des conseils d'experts, par exemple sur la manière de repérer les premiers symptômes d'une maladie. Le dispositif « Ma Boussole Aidants » est piloté par le groupe Klesia, porté par la fédération Agirc-Arrco et développé par l'ensemble des groupes de protection sociale. Destiné à s'enrichir des coordonnées de nombreux services dans les territoires, il acquiert progressivement une couverture nationale et donne de la visibilité à l'ensemble des acteurs de la protection sociale et du vieillissement.

Le Guide Salariés aidants

Le Guide Salariés aidants réalisé par l'Agirc-Arrco est destiné aux personnes qui accompagnent un proche en perte d'autonomie et qui mènent en parallèle une activité professionnelle. Édité à l'occasion de la Journée nationale des aidants du 6 octobre 2020, il répertorie en 50 pages les solutions qui permettent de concilier au mieux l'accompagnement d'un proche et la vie professionnelle : aménagement du temps de travail, solutions de répit, aides à domicile, aides financières, associations et organismes auprès desquels trouver une écoute ou des informations... Le guide est le fruit d'une collaboration entre les groupes de protection sociale. Il est téléchargeable sur le site agirc-arrco.fr.

Il peut aussi être mis à disposition des entreprises en format papier par leur caisse de retraite complémentaire.



Les actions en direction des jeunes

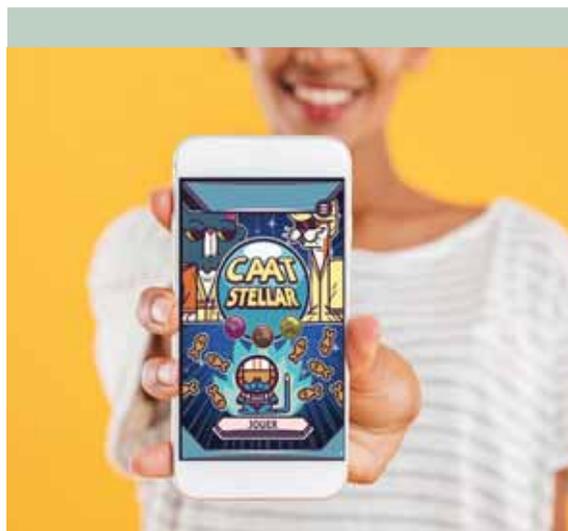
26

Une nouvelle page destinée aux jeunes sur le site *agirc-arrco.fr*

Depuis septembre 2020, une page plus spécifiquement destinée aux jeunes complète le site *agirc-arrco.fr*. Quatre rubriques sont proposées. La rubrique « Je comprends l'univers de la retraite » donne accès aux outils pédagogiques élaborés par l'Agirc-Arrco : kit « T'inquiète, y'a retraite », jeu Caatstellar, cahier d'activités, vidéos de présentation de la retraite complémentaire...

La rubrique « Je découvre la diversité des métiers » propose des vidéos de collaborateurs qui parlent de leur métier au quotidien : conseiller retraite, community manager, data scientist, UX designer, facility manager, chef de projet, délégué social... « Je repère les dispositifs existants » répertorie les dispositifs proposés aux élèves (stages pour les élèves de troisième, plaquette « Mon job a du sens »), aux enseignants (stage « Découverte du système de retraite en France au travers du régime de retraite complémentaire des salariés ») et aux alternants (liste des écoles partenaires). Enfin, la rubrique « J'entame une démarche » donne accès à la bourse de l'emploi et aux sites des groupes de protection sociale.

Parents, étudiants et entreprises sont aussi les destinataires de cette nouvelle page qui propose de nombreuses informations sous des formats variés : vidéos, infographies, animations, articles...



CaatStellar, un jeu sur mobile pour expliquer la retraite

L'Agirc-Arrco a conçu puis lancé, en juillet 2020, le premier jeu sur smartphone dans l'univers de la protection sociale : CaatStellar. Le jeu met en scène une épopée de chats dans l'espace et associe énigmes et jeux d'adresse tout en permettant au joueur de se familiariser avec les principes de base de la retraite. Un cahier d'activités digital plus spécifiquement destiné aux collégiens complète l'application mobile : les informations et vidéos indispensables pour résoudre les énigmes sont accessibles grâce à un QR code et à des liens hypertextes. À la fin du cahier, une attestation d'ambassadeur de la protection sociale est remise au joueur. CaatStellar est téléchargeable gratuitement sur Google Play et peut être utilisé sur tous les smartphones et tablettes qui fonctionnent sous le système d'exploitation Android.

Cinquième année pour les stages de troisième

Le dispositif « 1 000 stages de troisième » a été reconduit en 2020 malgré la crise sanitaire. Pour la cinquième année consécutive, l'Agirc-Arrco a accueilli les jeunes de troisième et de seconde pour leur stage d'observation en entreprise. Découverte de l'entreprise, échanges avec des professionnels, animations pédagogiques sur le fonctionnement et les valeurs de la retraite ont été les moments forts proposés aux stagiaires, ou bien sur les sites ou bien à distance en fonction de la situation sanitaire.



« Mission liquidation » pour les lycéens et les étudiants

« Mission liquidation » est un jeu de la famille des escape game conçu par l'Agirc-Arrco, qui se joue en ligne et plonge le joueur dans le parcours d'une demande de retraite. Tout au long de la mission, qui consiste à déposer un dossier de demande de retraite et à s'assurer de son règlement rapide, le joueur côtoie différents profils et métiers de la protection sociale. Les caractéristiques de ces métiers sont détaillées sous forme de fiches d'identité accessibles dans les compléments pédagogiques du jeu.

Au-delà de la découverte des métiers, « Mission liquidation » est une initiation au fonctionnement de la retraite par répartition et aux valeurs de solidarité qu'il représente.

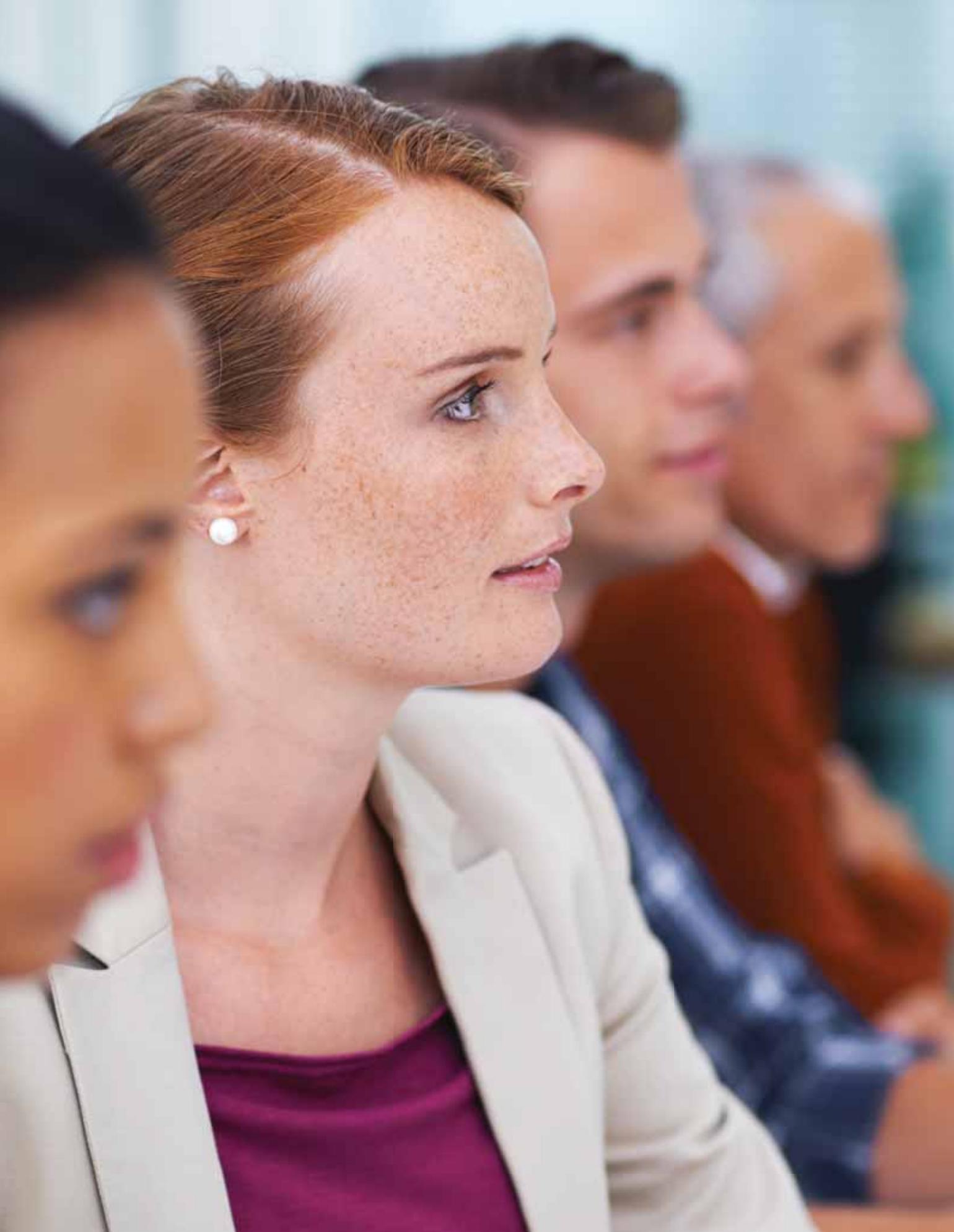


« Mon job a du sens » à Nanterre

Pour la quatrième année consécutive, les équipes Agirc-Arrco ont répondu présentes à l'appel de la ville de Nanterre (92) à participer au Forum des métiers et des entreprises organisé le 28 février 2020. Près de 800 élèves venus des 7 collèges de la ville ont pu découvrir les différents métiers de la protection sociale, mais aussi ses valeurs et les grands principes de notre système de retraite.

Forum « Stages et métiers d'avenir »

L'Agirc-Arrco a participé au Forum « Stages et métiers d'avenir » organisé dans toute la France en format digital, le 21 novembre 2020, pour les collégiens en recherche de stage. Un atelier de coaching du futur stagiaire, une intervention sur les métiers de la protection sociale et un atelier sur le dispositif « 1 000 stages de troisième » proposé par le régime ont été animés par les équipes de l'Agirc-Arrco.



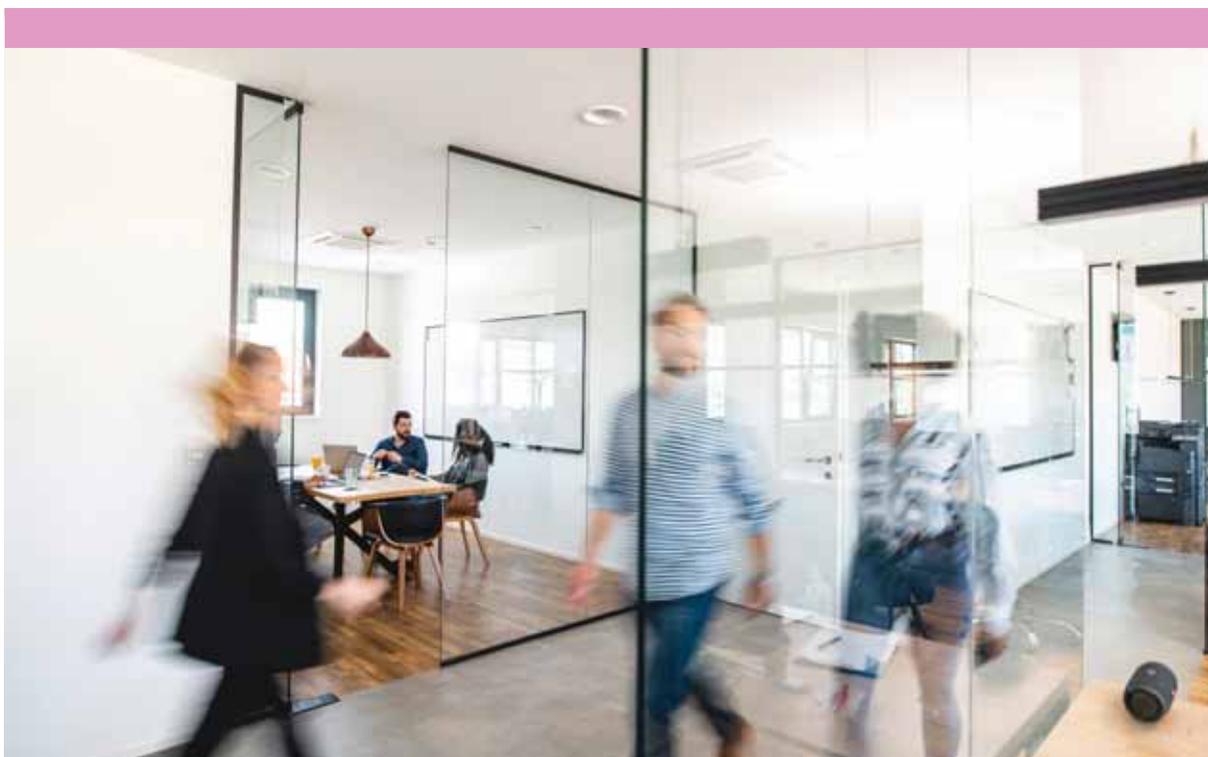
Tournés vers l'avenir

Avec la mise en place d'un système de gestion de la relation client plus performant, l'Agirc-Arrco poursuit la transformation de son système d'information.

Par son rôle clé dans les projets inter-régimes et ses nombreuses actions communes avec la Cnav au profit de tous les assurés, le régime contribue à la construction de la retraite de demain.

L'Agirc-Arrco acteur et opérateur de l'inter-régimes

30



L'Agirc-Arrco concepteur de services inter-régimes

Après le simulateur M@rel, devenu en 2019 l'unique outil d'estimation du montant de la retraite pour l'ensemble des régimes, c'est l'application *Smart'Retraite* (voir page 21), conçue et développée par l'Agirc-Arrco, qui a été choisie par le GIP Union Retraite pour être l'application mobile inter-régimes. Devenue *Mon compte retraite* en juillet 2020, accessible par le dispositif *FranceConnect*¹, l'application accompagne désormais les actifs, les futurs retraités et les retraités de la plupart des régimes dans leur parcours retraite.

Les nouveaux outils pensés pour l'inter-régimes

Les outils de gestion de la retraite élaborés par l'Agirc-Arrco sont conçus en architecture ouverte, c'est-à-dire souple, modulaire et capable d'intégrer d'autres régimes. L'outil de liquidation SCL² par exemple (voir page 34), a été conçu pour pouvoir prendre en compte d'autres réglementations que celle de la retraite complémentaire. En 2022, il sera interfacé avec le RGCU³. De même, l'application Gesica (voir page 34) doit permettre aux assurés d'effectuer des rectifications de leur carrière dans un contexte d'inter-régimes. Elle s'appuiera dans un premier temps sur le RNGD⁴, fichier commun aux groupes de protection sociale, puis en fin d'année sur le RGCU, commun à l'ensemble des régimes de base.

L'Agirc-Arrco et le RGCU

Institué par la réforme des retraites de 2010, le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) est une base de données qui regroupera en un lieu unique l'ensemble des informations relatives à la carrière de tous les assurés sociaux, aujourd'hui éclatées entre les 42 régimes de retraite existants. Le RGCU sera le référentiel des carrières de tous ces régimes et formera la colonne vertébrale d'un service de retraite plus efficace et plus réactif. Il permettra notamment aux gestionnaires de chaque régime d'actualiser la carrière d'une personne pour le compte de tous les autres régimes, et de traiter entièrement sa demande de retraite, selon le principe du « Faisons-le une fois ». Pour les assurés, le RGCU

représentera une importante simplification : toute rectification apportée dans le répertoire vaudra pour tous les régimes, selon le principe du « Dites-le nous une fois ». Dès lors que les données seront communes à tous les régimes et fiabilisées au fil de l'eau, la liquidation de la retraite sera plus efficiente et plus rapide.

L'Agirc-Arrco joue un rôle majeur dans le RGCU comme intégrateur, qualificateur et accompagnateur des régimes en phase de migration. Il a été désigné comme régime pilote pour la consultation des données (périodes de maladie, maternité, chômage...) en lien avec la carrière, avant un déploiement à l'ensemble des régimes. En juin 2020, les gestionnaires du groupe Klesia, choisi pour la phase de test, ont ainsi commencé à consulter le répertoire pour leurs besoins de gestion et à tester les accès et la lisibilité des informations pour le compte de toute la communauté Agirc-Arrco. L'objectif de cette phase de test a été de recueillir leur ressenti et de préparer l'ouverture de la consultation du RGCU à l'ensemble des groupes de protection sociale.

Par ailleurs, le calendrier du RGCU prévoyant le chargement par l'Agirc-Arrco de l'ensemble de ses données de carrières en 2021, les travaux préparatoires au chargement de ces données se sont poursuivis en 2020. Ce chargement est une opération complexe en raison du volume très important des données à faire migrer et des protocoles rigoureux à mettre en place pour garantir leur lisibilité et leur exploitabilité dans le RGCU. Le bon déroulement des travaux préparatoires a permis de confirmer le planning initial et le chargement des données Agirc-Arrco dans le RGCU à la fin du premier semestre 2021.

1. FranceConnect : service de connexion sécurisée proposé par l'État et permettant un accès simplifié à 700 services en ligne avec un seul identifiant et un seul mot de passe.
2. SCL : système central de liquidation, nouvel outil de liquidation de la retraite complémentaire.
3. RGCU : répertoire de gestion des carrières unique, référentiel des carrières partagé par tous les régimes.
4. RNGD : répertoire national de gestion des droits, fichier qui centralise les données de carrière et les droits à retraite complémentaire des salariés du privé.

De nombreuses réalisations communes avec le régime général

32



Les conseillères Agirc-Arrco et Assurance retraite lors des Rendez-vous de la retraite d'octobre 2020.

Les Rendez-vous de la retraite communs avec la Cnav¹

L'Agirc-Arrco a invité la Cnav à participer à la sixième édition de ses Rendez-vous de la retraite, en octobre 2020. Les conseillers retraite des deux régimes se sont mobilisés pendant une semaine pour répondre aux questions des actifs. Le site Internet www.rdv-retraite.fr a également été adapté pour être commun aux deux régimes. Au total, ce sont 20 450 personnes qui ont été reçues en rendez-vous dans un Cicas² ou dans une Carsat³ et plus de 10 000 personnes qui ont bénéficié d'un entretien téléphonique avec un conseiller retraite de l'un des deux régimes.

L'événement a donné lieu à un communiqué de presse commun.

1. Cnav : Caisse nationale d'assurance vieillesse.
2. Cicas : Centre d'information retraite Agirc-Arrco.
3. Carsat : Caisse régionale d'assurance retraite et de la santé au travail.



Ensemble pour vous simplifier la vie

Agirc-Arrco et Cnav : une signature commune

La sixième édition des Rendez-vous de la retraite en octobre 2020 a été l'occasion pour l'Agirc-Arrco et la Cnav d'élaborer une signature commune accompagnée d'un engagement : « Ensemble pour vous simplifier la vie. » Cette signature accompagnera toutes les actions d'information menées en commun. Elle a pour vocation de traduire la capacité et l'ambition des deux régimes de travailler ensemble pour simplifier les démarches des assurés et mieux répondre à leurs besoins.



Flash retraite

L'Agirc-Arrco a rejoint l'opération en ligne « *Flash retraite – Je me prépare* » organisée par l'Assurance retraite du 2 au 12 juin 2020. Pendant ces 10 jours, l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco ont délivré au grand public des informations sur leurs droits et des conseils sur les démarches à effectuer pour bien préparer sa retraite. Des vidéos, un abécédaire et un quiz sur la demande de retraite ont été mis en ligne sur les sites des deux régimes. Le 11 juin, les Experts Retraite et les conseillers de l'Assurance retraite ont répondu en direct aux questions des internautes lors d'un tchat organisé en partenariat avec le magazine *Notre Temps*.

L'opération a été renouvelée du 16 au 27 novembre. Pour cette deuxième édition, l'Assurance retraite et l'Agirc-Arrco ont donné rendez-vous aux assurés sur un mini-site spécialement conçu pour l'occasion et proposant aux actifs un éclairage pédagogique sur leurs droits, un focus sur les démarches en ligne liées à la préparation de la retraite et un « agenda retraite » permettant d'enregistrer la date de départ en retraite et de recevoir au cours de l'année précédente des notifications et des conseils.

Simplifier le parcours de l'assuré

Dans le contexte du RGCU et du déploiement des services inter-régimes en ligne – notamment la demande unique de retraite –, l'Agirc-Arrco et la Cnav ont lancé une démarche commune de recherche d'initiatives locales dans le but de simplifier le parcours de l'assuré et d'optimiser les procédures de gestion. Des expérimentations doivent être mises en place conjointement par les Cicas et les Carsat sur les thèmes suivants : la définition d'un parcours coordonné pour l'assuré, la mise en place de circuits d'échanges de documents ou l'organisation de journées d'immersion croisées entre les deux régimes afin de partager les processus et les pratiques. L'objectif est d'unifier les efforts et de développer les compétences en inter-régimes.

Un nouveau service coordonné : la sortie d'hospitalisation

L'Assurance retraite Île-de-France et l'Agirc-Arrco ont proposé, du 1^{er} juillet au 31 décembre 2020, un nouveau service coordonné d'aide à la sortie d'hospitalisation. Destiné aux retraités domiciliés et hospitalisés à Paris et ne bénéficiant ni de l'allocation personnalisée à l'autonomie ni d'un plan d'action personnalisé, cette aide a remplacé momentanément l'aide au retour à domicile après hospitalisation de l'Assurance retraite et l'aide à domicile momentanée de l'Agirc-Arrco. Elle prévoit un ensemble de prestations qui garantissent au retraité d'être accompagné tout au long de sa convalescence : le déblocage dans les 48 heures, sans reste à charge, d'un forfait de 10 heures pour des aides à domicile (aide aux courses, préparation des repas, ménage...), une évaluation des besoins réalisée par un professionnel au domicile du retraité et un accompagnement de trois mois incluant notamment des actions de prévention : adaptation du logement, prévention des chutes, aides techniques... Mis en place à titre expérimental, le dispositif pourra être étendu à toute l'Île-de-France en 2021.

La refonte du système d'information Individus

Un nouveau système pour la liquidation des retraites

Le système central de liquidation (SCL) sera en 2021 le nouvel outil de liquidation de la retraite complémentaire, déployé au travers du programme Alice. Conçu pour simplifier le processus de liquidation à la fois pour les futurs retraités et pour les gestionnaires chargés du traitement des dossiers, il sera dans un premier temps interfacé avec les référentiels nationaux de la retraite complémentaire et pourra dès son démarrage prendre en compte la réglementation de l'Agirc-Arrco et celle de l'Ircantec pour la phase de constitution du dossier. Dans un second temps, après le raccordement de l'Agirc-Arrco au RGCU¹, il pourra fonctionner en inter-régimes.

Le système a également été conçu de manière à pouvoir prendre en compte les différents canaux de demande de retraite par les assurés : rendez-vous en présentiel, entretien par téléphone, courrier, demande en ligne. Un particulier pourra passer d'un canal à un autre et, par exemple, suivre en ligne l'avancement de son dossier même s'il a transmis sa demande retraite au format papier. Grâce à ce nouveau système, les 3 000 gestionnaires en charge de la liquidation des retraites disposeront d'une vision des dossiers complète,

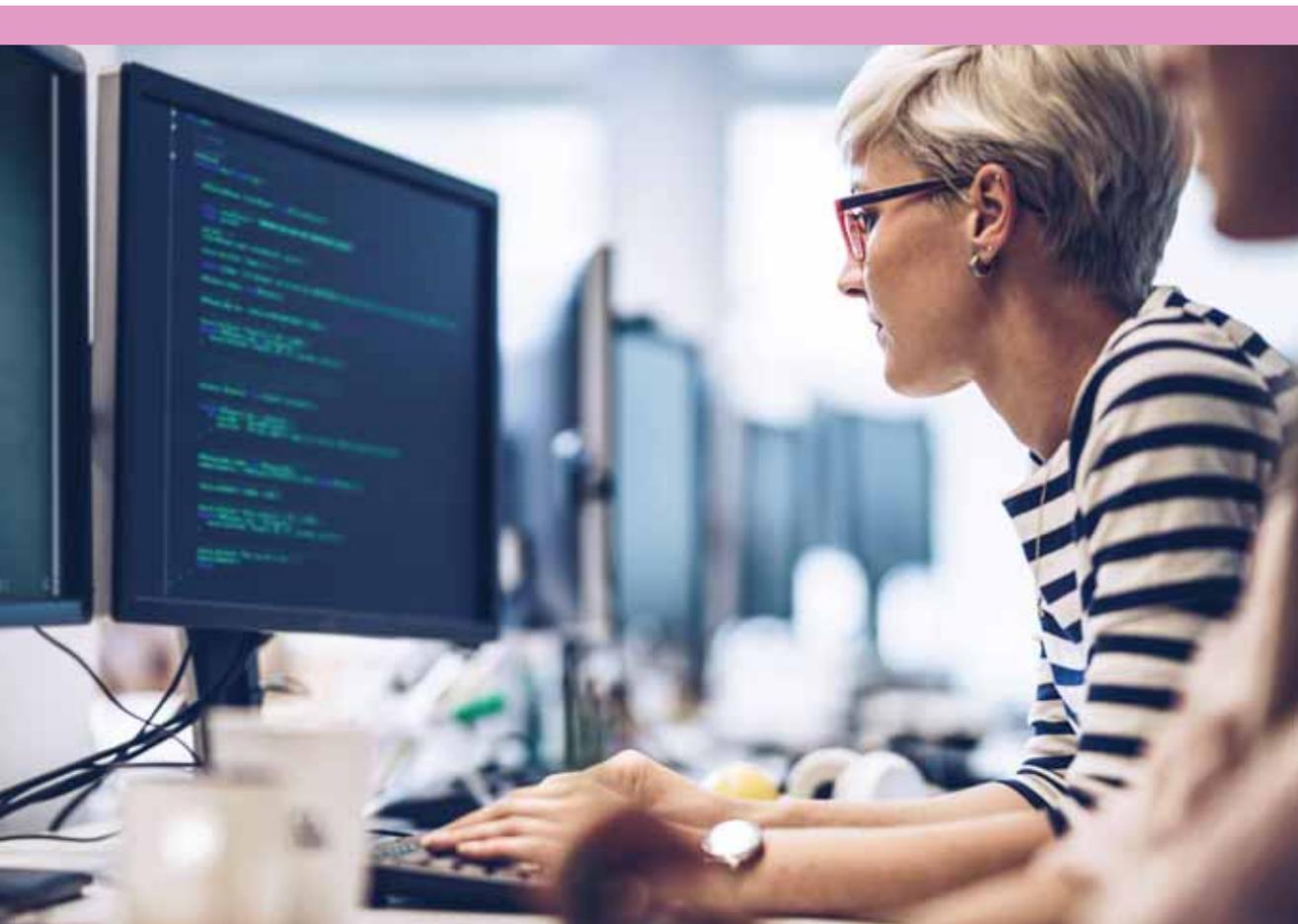
décloisonnée, indépendante du groupe de rattachement. Modernisé et enrichi en fonctionnalités, le système automatisera en grande partie le traitement et le paiement des demandes de retraite simples, libérant du temps des gestionnaires pour la résolution des dossiers plus complexes.

Les travaux de recette du système se sont déroulés tout au long de l'année 2020. Les travaux avec les groupes de protection sociale se sont poursuivis pour définir les modalités de bascule en fonction des différentes structures de gestion : Cicas², centres de relation client, centres d'acquisition, de gestion.

Gestion des carrières : l'application GESICA

L'application Gesica (Gestion inter-régimes de carrière), élaborée par la DSI de l'Agirc-Arrco avec les conseillers retraite et les gestionnaires, est un outil communautaire permettant de piloter le processus de rectification de carrière des assurés. Elle fonctionnera dans un premier temps avec les référentiels Agirc-Arrco, puis elle permettra, après l'accrochage au répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), de réaliser les rectifications de carrière au fil de l'eau, directement à partir du RGCU, et de les répercuter dans le système





d'information de la retraite complémentaire. L'application fera le lien avec le droit à l'information et permettra de piloter les Entretiens Information retraite. Malgré la crise sanitaire, le calendrier prévu pour 2020 a été tenu. Le rythme des développements et des recettes a permis une première mise en service de l'application par le groupe Apicil en novembre. Le déploiement dans les autres groupes de protection sociale et dans les Cicas a été effectué au cours du premier trimestre 2021.

Gestion de la relation client : une vision à 360°

La DSI de l'Agirc-Arrco développe un système de gestion de la relation client (ou CRM : *Customer Relationship Management*) qui permettra à terme de visualiser toutes les interactions que le régime peut avoir avec un assuré, quelle que soit la situation de ce dernier – actif, futur retraité ou allocataire – et quel que soit le canal utilisé : rendez-vous en face à face, courrier, téléphone, échange par mails ou *via* les réseaux sociaux. Le CRM recensera également les questions que posera l'assuré sur les sites internet de l'Agirc-Arrco. Avec cette vision à 360°, les conseillers retraite et les gestionnaires pourront cerner plus rapidement et plus précisément la situation d'un assuré, et ainsi mieux répondre à sa demande.

Au cours de l'année 2020, un CRM pilote a été développé, puis déployé à partir du mois de novembre par deux groupes de protection sociale : Malakoff Humanis et Apicil. Le CRM définitif, ou CRM Retraite, sera commun à l'ensemble des groupes de protection sociale et permettra de gérer la relation client en lien avec le nouveau système de liquidation SCL. Son déploiement est prévu en 2021 pour les actifs et les assurés partant en retraite, et en 2022 pour les entreprises et les allocataires. À l'issue du déploiement complet du CRM Retraite, les conseillers retraite et les gestionnaires Agirc-Arrco disposeront d'un outil très performant et simple d'utilisation, au profit d'une relation client optimum.

1. RGCU : répertoire de gestion des carrières unique, référentiel des carrières partagé par tous les régimes.
2. Cicas : Centre d'information retraite Agirc-Arrco.



Responsables face aux défis de notre époque

Les contrats d'objectifs et de moyens, qui engagent les institutions et la fédération pour une période de quatre ans, sont un levier clé d'amélioration de la performance de la retraite complémentaire. Le bilan de l'année 2020 fait apparaître, malgré la crise sanitaire, une poursuite de l'amélioration de la qualité de service et le maintien par le régime de sa trajectoire de réduction des coûts. La branche s'est également mobilisée pour offrir aux salariés des dispositifs de formation adaptés à la crise sanitaire et qui valorisent les métiers de la retraite complémentaire.

Les décisions des partenaires sociaux en 2020

38

Le maintien du niveau des pensions

L'accord national interprofessionnel (ANI) du 10 mai 2019, signé par les partenaires sociaux gestionnaires de la retraite complémentaire, fixe les règles de revalorisation des retraites Agirc-Arrco jusqu'en 2022. Il prévoit que les retraites évoluent au moins comme les prix à la consommation hors tabac en moyenne annuelle, avec cependant deux limites : si l'évolution des prix est supérieure à celle des salaires, la valeur de service du point doit évoluer comme le salaire moyen de ressortissants du régime ; les pensions ne peuvent cependant diminuer en valeur absolue.

En 2020, l'évolution des prix a été supérieure à celle des salaires, qui a elle-même été négative. Dans ce contexte exceptionnel, marqué par ailleurs par une évolution négative des ressources du régime, le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco du 8 octobre 2020 a décidé de maintenir le niveau des retraites complémentaires au 1^{er} novembre 2020, en reconduisant la valeur de service du point telle qu'elle était fixée depuis le 1^{er} novembre 2019. Cette décision est conforme à l'accord du 10 mai 2019, qui fixe les règles de la revalorisation de la retraite complémentaire avec le souci de l'équilibre du régime sur le long terme, tout en préservant le pouvoir d'achat des retraités.

Le report de la fixation de la valeur d'achat du point

Pour tenir compte des incertitudes importantes sur le taux d'évolution du salaire moyen en 2020, les partenaires sociaux se sont prononcés en faveur d'une désynchronisation de la fixation de la valeur de service et de la valeur d'achat du point. Le conseil d'administration du 8 octobre a ainsi décidé de reporter à 2021 la fixation de la valeur d'achat du point.

L'exercice du devoir d'alerte

L'accord du 17 mai 2017 prévoit aussi l'obligation pour le régime de détenir à tout moment et à l'horizon de 15 ans un montant de réserves équivalent à six mois de versement des allocations de retraite.

Lors de la séance du 8 octobre, le conseil d'administration a pris connaissance des projections financières établies à la suite de la crise sanitaire et de la crise économique de 2020. Ces projections faisaient apparaître, d'une part un résultat technique en euros constants négatif sur toute la période 2020 à 2033, et d'autre part un niveau de réserves inférieur à six mois d'allocations de retraite dès 2026 et qui ne représenterait plus, en 2033, qu'un peu plus de trois mois d'allocations.

Le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco a donc décidé, comme le prévoient les statuts du régime, d'exercer son devoir d'alerte auprès des partenaires sociaux. Cette décision devrait conduire les partenaires sociaux à se réunir en 2021 pour redéfinir les paramètres du régime et rechercher des mesures visant à replacer le régime sur une trajectoire d'équilibre.



La mise en place d'un financement complémentaire des opérations de retraite

Dès le début de la crise sanitaire, le déploiement massif de l'activité partielle dans les entreprises et les délais accordés pour le paiement de leurs cotisations ont eu comme conséquence une diminution très importante du volume des cotisations encaissées par le régime. À la fin du mois d'avril 2020, le régime n'avait reçu que 70 % des cotisations attendues. Sur l'ensemble de l'année 2020, l'encaissement des cotisations a été de 87 % du niveau des cotisations attendues.

Les partenaires sociaux ont étudié les solutions possibles pour compenser la diminution des ressources du régime. Le 6 mai 2020, ils ont dans un premier temps décidé de demander aux pouvoirs publics une avance de trésorerie. L'une des ordonnances publiées par le gouvernement le 25 mars 2020 dans le cadre de la crise sanitaire prévoyait en effet la possibilité, pour les régimes complémentaires obligatoires, de bénéficier d'un prêt ou d'une avance de trésorerie remboursable dans un délai de 12 mois. Les pouvoirs publics n'ont pas donné suite à cette demande, mettant en avant le fait que le régime dispose de réserves qu'il peut désinvestir pour passer le cap difficile de la crise.

La fédération a mis en place différentes solutions de trésorerie pour pallier les difficultés de financement des échéances d'allocations. Pour compléter ce financement, elle a recherché avec les établissements

bancaires des solutions pour différer le désinvestissement des réserves. La strate de court terme de la réserve de financement détenue par la fédération a été mobilisée dans un premier temps. Des opérations de cession de parts de fonds ont ensuite été mises en place avec trois établissements bancaires différents, pour un montant sur l'année de 1,9 milliard d'euros.

Au mois de juin, les partenaires sociaux ont souhaité que l'ensemble des institutions de retraite complémentaire contribuent aux solutions de financement complémentaire des opérations de retraite du régime, au prorata des portefeuilles-titres. Les transferts de liquidités des institutions vers la fédération, pour un montant total de 3,7 milliards d'euros, ont été réalisés en trois étapes, la première pour le financement complémentaire des échéances de juillet 2020, la deuxième pour le financement des échéances d'août et septembre 2020, et la dernière pour sécuriser la trésorerie de fin d'année.

L'amélioration continue de la retraite complémentaire

40

Rapport d'activité 2020

Des objectifs d'amélioration partagés avec les institutions de retraite complémentaire

Co-construits avec les institutions de retraite complémentaire, les Contrats d'objectifs et de moyens (COM) 2019-2022, prévus par l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 17 novembre 2017, traduisent la volonté du régime d'améliorer toujours ses fondamentaux et notamment le service aux clients. Il comprend des engagements de résultats par catégorie de publics – entreprises, actifs, futurs retraités, allocataires – et des engagements de moyens mis à la disposition des institutions de retraite complémentaire et de la fédération.

En ce qui concerne les services, un objectif majeur est identifié pour chaque public. Pour les allocataires et pour les futurs retraités, il est de garantir la continuité des ressources (droits directs, réversion...). Pour les actifs, il s'agit d'assurer la mise à jour des droits tout au long de la carrière. Pour les entreprises, l'objectif majeur est d'améliorer l'efficacité du recouvrement et le traitement de la DSN¹.

En ce qui concerne les moyens, le COM 2019-2022 fixe comme objectifs majeurs un taux de disponibilité du système d'information de 99,8 % sur toute la période (voir ci-dessous), le respect de la trajectoire des dépenses de gestion et l'engagement de la communauté Agirc-Arrco dans l'inter-régimes. L'avancement de chaque objectif est mesuré grâce à des indicateurs partagés.

Une continuité de service et une amélioration de sa qualité dans une conjoncture exceptionnelle

2020 donne **une mesure de la satisfaction** des différents « clients » du régime : 7,8 sur 10 pour les actifs ; 7,74 pour les futurs retraités ; 7,5 pour les allocataires ;

et enfin 7,7 pour les entreprises. Le service Entretien information retraite (EIR) atteint un score de recommandation de 83,6 pour 100, contre 80 pour 100 fin 2019.

Par ailleurs, l'année 2020 a été fortement marquée par la gestion des impacts de la pandémie de la Covid avec ses répercussions dans les flux de dossiers, les canaux d'interlocution sollicités, le paiement des cotisations. En miroir de la forte mobilisation des équipes, il faut souligner des performances très significatives sur certains de nos processus et services. Le délai de traitement des demandes de rectification de carrière dans les 90 jours s'est amélioré à 89,5 %, soit 3,9 points de plus qu'en 2019. 90,6 % des dossiers de demande de retraite complets déposés au moins quatre mois avant la date d'effet ont été mis en paiement avant la fin du mois suivant celui de la date d'effet, en amélioration de 6,1 points par rapport à 2019. Le taux des pensions de réversion versées dans le mois suivant la date d'effet a été supérieur à l'objectif fixé : il a été de 79,6 % en 2020 (l'objectif était de 76 %).

Une disponibilité du système d'information proche de 100% et une satisfaction des utilisateurs notée 6,8 sur 10

Depuis le début de l'année 2019, les engagements de disponibilité des applications du système d'information et de satisfaction des utilisateurs sont inscrits dans les Contrats d'objectifs et de moyens. L'objectif des deux années 2018 et 2019 d'un taux de disponibilité de 99,8 % a été reconduit en 2020. Cet objectif est ambitieux : il correspond à une indisponibilité maximum cumulée de 27 minutes seulement par mois, tous applicatifs confondus. Le taux de disponibilité global annuel à fin novembre 2020 s'élève ainsi à 99,92 %. Les incidents ont été maîtrisés tout au long de l'année tant au niveau central que local. Un important travail a par ailleurs été mené sur les indicateurs afin d'affiner la vision de la disponibilité du SI et de la compléter du taux

99,9%

Taux de disponibilité
du système
d'information

89,5%

des demandes
de rectification
de carrière traitées
en moins de 90 jours

83,6%

Score de
recommandation
des Entretiens
information retraite

79,6%

des pensions de
réversion versées
dans le mois qui suit
celui de la date d'effet

de disponibilité des applicatifs dématérialisés. Les enquêtes de satisfaction réalisées en juin et en décembre 2020 auprès des gestionnaires utilisateurs du SI dans les groupes et dans les Cicas font apparaître un taux de satisfaction en progression. Dans les groupes de protection sociale, la note obtenue est de 6,8 sur 10. Elle est de 6,9 sur 10 dans les Cicas. La satisfaction des utilisateurs est à son plus haut niveau depuis le début des enquêtes, et supérieure à l'objectif 2020 de 6,5 prévu dans les contrats d'objectifs et de moyens.

Les économies de gestion

Malgré la crise sanitaire, le régime a maintenu la trajectoire de réduction de ses coûts de fonctionnement et reste en avance sur ses objectifs. Alors que les deux plans d'économies, décidés par les partenaires sociaux en 2013 puis mis en œuvre sur les périodes 2015 à 2018 et 2019 à 2022, devaient conduire à une réduction des coûts de gestion de 600 millions d'euros, ce sont 700 millions d'euros d'économies qui auront été réalisés en huit ans. Cette réduction est due au vaste programme de convergence des systèmes d'information, porté par les différents acteurs, à l'optimisation des processus métier et aux efforts réalisés dans de nombreux domaines : gestion financière, développement des achats communautaires, mutualisation des maîtrises d'ouvrage, dématérialisation de certains services.

La mise en place d'un nouveau modèle de micro-simulation

L'année 2020 a vu la mise en production du modèle de micro-simulation élaboré par l'Agirc-Arrco en collaboration avec l'Institut des politiques publiques². À partir d'un échantillon renouvelé chaque année de 2 millions de personnes, actifs et retraités, soit 4 % de la population affiliée à l'Agirc-Arrco, le modèle permettra de réaliser des projections, sur environ

une cinquantaine d'années, des conséquences des évolutions démographiques, économiques et réglementaires sur la retraite complémentaire.

Contrairement au modèle dit « agrégé », qui repose sur le comportement moyen d'un groupe d'individus, le modèle de micro-simulation prend en compte la grande variété des situations et des comportements individuels et les fait évoluer dans le temps en fonction de l'environnement économique et réglementaire. Le modèle de micro-simulation Agirc-Arrco permet ainsi de calculer le montant prévisionnel des cotisations et des allocations en tenant compte à la fois des hypothèses macro-économiques : taux de chômage, évolution de salaire moyen... et des caractéristiques individuelles des assurés : salaire, période de chômage, durée de carrière, âge de départ, nombre d'enfants... caractéristiques individuelles qu'il fait par ailleurs évoluer chaque année en fonction des événements passés.

Les projections ont pour objectif d'éclairer les partenaires sociaux gestionnaires de la retraite complémentaire et de leur permettre de prendre des décisions appropriées. Elles sont par ailleurs remises deux fois par an au Conseil d'orientation des retraites et à la direction de la Sécurité sociale. Ces travaux de projections ont été grandement facilités ces dernières années grâce à l'exploitation de bases de données statistiques massives provenant principalement des données d'exploitation du régime Agirc-Arrco, mais aussi de l'inter-régimes. L'exploitation statistique des données retraite est devenue très élaborée et s'appuie aujourd'hui sur des outils perfectionnés qui permettent une réactualisation des chiffres avec une fréquence bien plus grande qu'auparavant. Tout cela donne aux partenaires sociaux, pilotes du régime, une connaissance de plus en plus fine des populations du régime (entreprises adhérentes, cotisants actifs, retraités, droits, etc.).

1. DSN : Déclaration sociale nominative.

2. Organisme français dont l'objectif est de promouvoir l'analyse et l'évaluation quantitatives des politiques publiques.



Les engagements de la branche

La branche Retraite complémentaire et Prévoyance compte 26 700 salariés en CDI, qui exercent 66 métiers différents dans les domaines de la relation client, de l'informatique, de la gestion financière, de l'action sociale, de la communication...

L'engagement en faveur de l'alternance

Revalorisée par la loi Avenir Professionnel de septembre 2018 et stimulée par le plan de relance économique de l'été 2020, l'alternance est reconnue comme une porte d'entrée efficace dans la vie active pour les jeunes. La branche professionnelle et l'Agirc-Arrco se mobilisent en faveur de l'alternance, grâce à des partenariats éducatifs pérennes avec une soixantaine d'établissements scolaires : lycées professionnels, CFA, universités et IUT, grandes écoles, instituts spécialisés. L'engagement sur le terrain, au sein notamment de salons de référence comme Jeunes d'Avenirs et le Forum des métiers de Nanterre (voir page 27), permet par ailleurs de faire connaître la diversité des quelque 66 métiers de la

branche. Chaque année, la fédération Agirc-Arrco et les groupes de protection sociale, avec le soutien de l'OPCO Uniformation¹, accueillent ainsi près d'un millier de jeunes alternants de tous profils, du niveau BTS à Bac + 5, dans des domaines d'activité aussi diversifiés que le conseil et la gestion, le commercial et le marketing, les fonctions support, le pilotage, les systèmes d'information.

Semaine « Osons l'apprentissage en alternance »

Les équipes de l'Agirc-Arrco étaient également présentes à la manifestation « Osons l'apprentissage en alternance », organisée du 22 au 27 juin 2020

par la Fondation Agir contre l'exclusion (FACE). Cette manifestation rassemble chaque année pendant une semaine plus de 150 entreprises et centres de formation, et permet aux collégiens, lycéens et étudiants en recherche de stage et aux personnes en recherche d'emploi ou en reconversion professionnelle d'échanger avec des professionnels, alternants et tuteurs. En raison de la crise sanitaire, la manifestation s'est déroulée à distance. Les métiers de la protection sociale, les dispositifs d'alternance et des conseils pour les entretiens de recrutement ont été présentés sous forme d'ateliers virtuels et de webinaires.

Métiers et handicap

La branche Retraite complémentaire et prévoyance est impliquée dans les initiatives en faveur des jeunes en situation de handicap. Elle a notamment lancé, en partenariat avec l'Association nationale des employeurs de la mutualité (Anem) et l'Institut de formation de la profession de l'assurance (Ifpass), la première promotion en alternance de conseillers en assurances à destination exclusive des jeunes en situation de handicap. La Fondation Agir contre l'exclusion (FACE) a par ailleurs distingué l'Agirc-Arrco en tant que « site modèle de l'apprentissage », un titre réservé aux entreprises exemplaires en matière d'accueil sur site, d'information et d'accompagnement des jeunes en quête d'orientation professionnelle.

Les enseignants à la découverte de la branche

La branche Retraite complémentaire et prévoyance est devenue, en janvier 2020, partenaire du dispositif de l'Éducation nationale et du Centre d'études et de recherche sur les partenariats avec les entreprises et les professions (Cefpep) qui propose aux enseignants des stages de découverte des entreprises.

Le 30 janvier 2020, le Centre de formation et des expertises métiers de l'Agirc-Arrco a organisé la première session destinée aux enseignants, sur le thème « Découverte du système de retraite en France au travers du régime de retraite complémentaire des salariés du privé ». Une dizaine d'enseignants ont ainsi bénéficié d'une journée d'immersion à l'Agirc-Arrco. La matinée a été consacrée à la présentation de la protection sociale, du système de retraite français, du paritarisme et de ses valeurs. La seconde partie de la journée était organisée en ateliers et a permis aux enseignants de découvrir les métiers de la branche et les compétences associées. Les services en ligne proposés aux particuliers ont fait l'objet de démonstrations. Les professeurs ont

également été sensibilisés aux différents dispositifs de communication mis en place en direction des jeunes. Les ressources pédagogiques disponibles sur le thème de la retraite ont fait l'objet d'une présentation spécifique.

CFEM : la digitalisation accélérée des formations

Du fait de la crise sanitaire, le Centre de formation et des expertises métiers de l'Agirc-Arrco (CFEM) a dû faire face à un double défi : d'une part, maintenir son activité, en faisant en sorte que les stagiaires puissent accéder aux formations à distance et, d'autre part, adapter au mode distanciel ses formations initialement prévues pour se dérouler en présentiel.

Pour relever le premier défi, le CFEM a saisi les opportunités qu'offrent les innovations numériques pour réinventer son activité et mettre en place une digitalisation accélérée. Il s'est également appuyé sur la plateforme LMS (Learning Management System : système de gestion des formations), dont il avait fait l'acquisition pour la communauté des groupes de protection sociale avant la crise, et qui permet de diffuser des cours à distance. En quelques semaines, les équipes du CFEM ont ainsi digitalisé 75 % de l'offre de formation.

Pour adapter le contenu des formations au mode distanciel, le CFEM a par ailleurs mis en place des supports d'apprentissage interactifs : des quiz, des QCM, des vidéos, des challenges ou des exercices ludiques pour permettre de maintenir le lien entre le formateur et les participants. La digitalisation des formations a nécessité de repenser à la fois l'activité des formateurs et celle de l'équipe administrative du CFEM. Cette dernière est montée en compétences, passant d'une logique de gestion administrative à une logique de soutien et d'accompagnement des formateurs, des responsables pédagogiques et des Groupes de protection sociale. Au total, sur les 437 formations réalisées en 2020 pour un public de 6 389 stagiaires, plus de 300 formations ont été réalisées sous forme de classes virtuelles ; 27 webinaires et 14 modules d'e-learning ont par ailleurs été mis en place. Plus de 5 000 stagiaires ont ainsi pu être formés à distance.

1. L'opérateur de compétences (Opco) Uniformation intervient dans le champ de la cohésion sociale. Il est chargé d'accompagner la formation professionnelle des salariés des 20 branches professionnelles adhérentes, dont celle des institutions de retraite complémentaire et des institutions de prévoyance.



Pilotage et gouvernance

46. Gouvernance

- Structure du régime Agirc-Arrco
- L'assemblée générale Agirc-Arrco
- Le conseil d'administration Agirc-Arrco
- Le bureau du conseil d'administration
- La direction de l'Agirc-Arrco

53. Résultats

- Résultats technique et global
- Résultats de la gestion financière
- Résultats de la gestion administrative
- Résultats de l'action sociale

63. Annexes

- Situation des groupes de protection sociale
- Références des circulaires

Structure du régime Agirc-Arrco

Organisations signataires ou adhérentes de l'Accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017

Organisations d'employeurs
MEDEF, CPME, U2P

Organisations syndicales de salariés
CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, CGT-FO

46

Assemblée générale Agirc-Arrco

60 membres

10 membres élus paritairement dans chaque conseil d'administration des IRC représentant plus de 10 % des opérations Agirc-Arrco. Même nombre de délégués désignés directement par les organisations d'employeurs et de salariés.

Commission paritaire Agirc-Arrco

30 membres

10 représentants titulaires et 5 représentants suppléants des organisations d'employeurs.
10 représentants titulaires et 5 représentants suppléants des organisations de salariés.

Adapte l'Accord du 17 novembre 2017 par voie :

- d'avenants (modifications réglementaires) ;
- de délibérations (définition des conditions d'application).

Conseil d'administration Agirc-Arrco

40 membres titulaires

20 représentants des organisations d'employeurs.
20 représentants des organisations syndicales.

10 membres suppléants

5 représentants des organisations d'employeurs.
5 représentants des organisations syndicales de salariés.

Bureau du conseil d'administration

10 membres

5 représentants des organisations d'employeurs.
5 représentants des organisations syndicales de salariés.

Instance de coordination Agirc-Arrco – Ctip

10 membres,

dont les présidents et les vice-présidents de l'Agirc-Arrco et du Ctip, auxquels s'associent les représentants des partenaires sociaux non déjà représentés au titre des présidences.

5 représentants des organisations d'employeurs.
5 représentants des organisations syndicales de salariés.

Commission administrative et informatique

10 membres titulaires et 10 membres suppléants des organisations d'employeurs et de salariés.

Commission d'action sociale

10 membres titulaires et 10 membres suppléants des organisations d'employeurs et de salariés.

Commission technique et financière

10 membres titulaires et 10 membres suppléants des organisations d'employeurs et de salariés.

Commission d'audit et des risques

10 membres titulaires des organisations d'employeurs et de salariés.

Instances opérationnelles

Comité des directeurs généraux

Comité des opérations

Les gestionnaires

12 institutions adhérentes de l'Agirc-Arrco

Dotées d'un conseil d'administration paritaire, elles assurent la gestion du régime de retraite au service des entreprises, des salariés et des retraités.

Leurs directeurs se réunissent périodiquement avec les directeurs de la fédération Agirc-Arrco dans deux instances : le comité des directeurs généraux et le comité des opérations.

Les services de la fédération

Mise en oeuvre de l'Accord du 17 novembre 2017 et des décisions des partenaires sociaux

- rôle d'information et de coordination des institutions ;
- centralisation des résultats statistiques et financiers des institutions ;
- établissement des comptes combinés du régime, prévisions d'équilibre technique.

Réalisation des opérations de compensation

Contrôle des institutions

L'assemblée générale Agirc-Arrco

48 au 31 décembre 2020

Attributions

L'assemblée générale :

- approuve les comptes de l'Agirc-Arrco et les comptes combinés de la fédération Agirc-Arrco et des institutions qui en relèvent;
- donne quitus au conseil d'administration de la fédération sur l'accomplissement de sa mission;
- nomme pour six ans les commissaires aux comptes chargés de certifier les comptes de la fédération, et les comptes combinés de la fédération et des institutions qui en relèvent;
- approuve les conventions dites réglementées
 - art. R922-30 du Code de la Sécurité sociale;
- prend connaissance de la conclusion et de la modification de toute convention dont l'objet est de déléguer à un organisme extérieur tout ou partie des opérations liées au recouvrement des cotisations ou au versement des prestations.

Composition

- Délégués élus par les conseils d'administration des institutions de retraite complémentaire adhérentes représentant plus de 10 % des opérations du régime Agirc-Arrco, soit, pour chaque IRC, un délégué pour chacune des organisations de salariés signataires de l'Accord ou y ayant adhéré, et dans la même proportion pour les organisations d'employeurs.
- Délégués désignés par les organisations signataires de l'Accord ou y ayant adhéré, paritairement et dans une même proportion que les délégués élus, en s'efforçant à ce que toutes les institutions de retraite complémentaire du régime soient représentées.

La durée du mandat est de 4 ans.
Date de renouvellement : 2020.

Collège des employeurs

Administrateurs désignés par le MEDEF, la CPME et l'U2P

Hubert Balaesque
Yves Benain-Liot
Suzanne Cote-Peover
Michel Couffin
Danièle Crouzet
Isabelle Dedriche
Franck Duclos
Sylvie Dumilly
Jean-Pierre Gitenay
Catherine Grandpierre-Mangin
Thierry Grégoire
Christian Lavedrine
Christophe Le Bars
Pascale Lemaistre
Jean-Hugues Lombry

David Martin
Alexis Meyer
Thierry Micor
Albert Quénet
Thomas Sacher
Philippe Sansy
Frédéric Sibille
Christophe Soupizet
Philippe Thouron
Nadège Tournay
Sébastien Velez
Jean-Jacques Vignon
Didier Weckner
Bernard Weill
Sophie Winckler

49

Collège des salariés

Administrateurs désignés par les organisations syndicales de salariés

Catherine Achard (CFDT)
Jean-Claude Barboul (CFDT)
Michel Beaugas (CGT-FO)
Dominique Bertrand (CFTC)
Yves Béthier (CFTC)
Alexandra-Grazyna Bialka (CFTC)
Lola Boucard (CGT-FO)
Nicolas Carmi (CGT-FO)
Jean-Michel Carteau (CFDT)
Christian Crétier (CGT-FO)
Christine Diebold (CFE-CGC)
Albert Fiyoh Ngnato (CFTC)
Jean-Camille Gallay (CGT)
Alain Gautron (CGT-FO)
Jean-Arnaud Guyard (CFE-CGC)

Marcel Hève (CFTC)
Danielle Journo (CGT)
Martial Le Penne (CFDT)
Anne Mathieu (CFDT)
Alain Monpeurt (CFE-CGC)
Catherine Ningres (CGT)
Marie-Christine Oberst (CFE-CGC)
Valérie Pineau (CGT)
Brigitte Pisa (CFDT)
Pierre Roger (CFE-CGC)
Frédéric Romain (CFTC)
Patrice Sacquépée (CGT-FO)
Yvon Tatyve (CGT)
Bernard Valette (CFE-CGC)
Willy Wailliez (CGT)

Commissaires aux comptes

Cyril Brogniart
François Lembezat

Pascal Parant
Brigitte Vaira-Bettencourt

Le conseil d'administration Agirc-Arrco

au 31 décembre 2020

Collège des employeurs

Administrateurs désignés par le MEDEF, la CPME et l'U2P

Titulaires

René Cédât
Franck Duclos
Jean-Pierre Gitenay
Alain Guéguen
Christian Lavedrine
Pascal Le Guyader
Jean-Luc Librati
David Martin
Alexis Meyer
Thierry Micor
Bernard Morvan
Catherine Pons
Albert Quénet

Christophe Soupizet
Georges Tissié
Nadège Tournay
André-Guy Turoche
Sébastien Velez
Jean-Louis Vincent
Didier Weckner

Suppléants

Dominique de Roton
Christian Pineau
Gérard Rebière
Florent Sarrazin
Sophie Winckler

50

Collège des salariés

Administrateurs désignés par les organisations syndicales
de salariés signataires

Titulaires

Jean-Claude Barboul (CFDT)
Yves Béthier (CFTC)
Alexandra-Grazyna Bialka (CFTC)
Sylvio Ciccotelli (CGT)
Christine Diebold (CFE-CGC)
Cécile Dolomie (CGT-FO)
Nadia Esrhyer (CGT)
Jean-Pierre Gilquin (CGT-FO)
Jean-Arnaud Guyard (CFE-CGC)
Martial Le Pennec (CFDT)
Christine Lecerf (CFTC)
Sophie Malaplate (CGT-FO)
Isabelle Mourot (CGT)

Marie-Christine Oberst (CFE-CGC)
Philippe Pihet (CGT-FO)
Brigitte Pisa (CFDT)
Pierre Pluquin (CGT)
Pierre Roger (CFE-CGC)
Frédéric Romain (CFTC)
Sonia Taldir (CFDT)

Suppléants

Marc Ambiaux (CGT-FO)
Jean-Marc Chatendeau (CFE-CGC)
Ourida Itim (CFDT)
Jérôme Vérité (CGT)
1 siège à pourvoir

Le bureau du conseil d'administration

au 31 décembre 2020



Président

Jean-Claude
BARBOUL (CFDT)



Vice-président

Didier
WECKNER

Collège des employeurs



Franck DUCLOS



Bernard MORVAN



Albert QUÉNET



Sébastien VELEZ

Collège des salariés



Philippe PIHET
(CGT-FO)



Pierre PLUQUIN
(CGT)



Pierre ROGER
(CFE-CGC)



Frédéric ROMAIN
(CFTC)

Présidents d'honneur

Frédéric AGENET
Jean-Paul BOUCHET
Georges BOUVEROT
Bernard DEVY

Yves ESPIEU (†)
Antoine FAESCH (†)
Yves LEMOINE
Paul MARCHELLI (†)

Gérard MÉNÉROUD
Daniel MUNIER
Jean-Louis MALYS
Philippe PIHET

Émile-Yves RIO
Marc VILBENOÛT
Philippe VIVIEN
Jean-Louis WALTER

La direction de l'Agirc-Arrco

au 31 décembre 2020

52



Directeur général

François-Xavier Selleret

Directeurs généraux honoraires

Jean-Jacques Marette
Marie-Thérèse Lance
Jean-Paul Mouzin

Le comité de direction Agirc-Arrco

François-Xavier Selleret
Directeur général

Frédéric Amar
Directeur de cabinet

Guillaume Ancel
Directeur de la communication

Frédéric Coutard
Directeur du produit retraite

Frédérique Decherf
Directrice de l'action sociale

Thierry Diméglio
Directeur des systèmes d'information
de la retraite complémentaire

Marc Landais
Directeur des ressources humaines

Gilles Pestre
Directeur technique
Directeur de l'audit, des risques et du contrôle

Gaëlle Piadé
Directrice financière

Dominique Poussin
Directrice du pilotage des objectifs et de la performance



Résultats 2020

53

Résultats technique et global

Ressources
80 089

millions d'euros
(- 3,9 % par rapport à 2019)

Charges
85 399

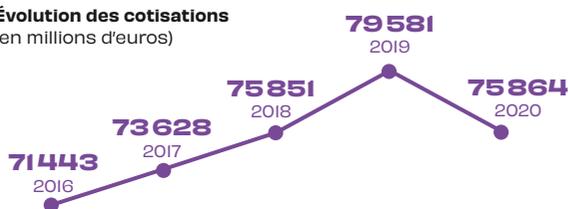
millions d'euros
(+ 2,8 % par rapport à 2019)

Cotisations des entreprises 75 864 millions d'euros

Le total des cotisations des entreprises, y compris le montant global des compensations financières au titre des réductions et exonérations ciblées de cotisations de 5 186 millions d'euros, s'élève à 75 864 millions d'euros, en diminution de 4,7 % par rapport à l'exercice précédent.

Cette baisse historique s'explique évidemment par les effets de la crise de la Covid-19, qui a engendré une baisse de la masse salariale des salariés du privé de - 5,3 %, dont - 0,9 % sur les effectifs en emploi et - 4,5 % sur le SMPT (salaire moyen par tête). Le recours massif au dispositif d'activité partielle a notamment permis de limiter la destruction d'emploi, mais a engendré une baisse très importante du salaire moyen soumis à cotisation (notamment, lors du premier confinement).

Évolution des cotisations
(en millions d'euros)



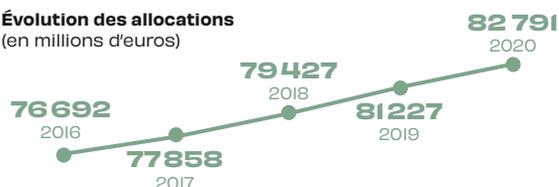
Contributions Unédic et État 4 225 millions d'euros

Ces contributions sont en progression en 2020 (+ 15,8 %). Cette situation s'explique principalement par l'évolution des cotisations perçues au titre de la validation des périodes de chômage indemnisées.

Allocations 82 791 millions d'euros

Le montant global des allocations évolue de 81 227 millions d'euros en 2019 à 82 791 millions d'euros en 2020, soit un taux d'accroissement annuel de 1,93 %. La valeur de service du point de retraite n'a pas été revalorisée au 1^{er} novembre 2020. En 2019, la revalorisation avait été de 1,0 % au 1^{er} novembre. La revalorisation du point de retraite en moyenne sur 2020 est par conséquent de 0,83 %. La masse des allocations payées progresse hors revalorisation d'un taux de 1,09 %, en diminution de 0,5 point par rapport à l'exercice précédent. Ce ralentissement est dû à la structure générale des populations de retraités d'une part, et à l'impact des mesures d'âge applicables dans l'exercice (coefficients minorants de solidarité pour les participants nés à partir du 1^{er} janvier 1957, relèvement de l'âge du taux plein à 66 ans et 7 mois pour les participants nés en 1954), d'autre part.

Évolution des allocations
(en millions d'euros)



Dotations 1 802 millions d'euros

Prélevées sur les cotisations, ces dotations servent à financer l'action sociale et la gestion administrative.

Divers 806 millions d'euros

Ce poste comprend notamment un complément de provisions pour dépréciation des créances restant à recouvrer sur les entreprises de 467 millions d'euros.

= **Résultat technique**
Ressources moins charges,
hors résultats financier
et exceptionnel
-5 310
millions d'euros.
Il était de + 237 millions d'euros
en 2019.

= **Résultat net global**
Total des ressources
moins total des charges
-4 122
millions d'euros
Il était de + 966 millions d'euros
en 2019.

+ **Résultat financier**
1 147
millions d'euros

La réserve technique de financement

Au 31 décembre 2020, le portefeuille de valeurs mobilières, en valeur de marché, s'élève à 61 660 millions d'euros.

55

+ **Résultat exceptionnel**
41
millions d'euros

Résultats de la gestion financière

Fin 2020, les portefeuilles de placements en représentation de la réserve technique de financement Agirc-Arrco s'élèvent à 61,7 milliards d'euros.

Produits financiers

56

Les produits financiers issus de la gestion des fonds affectés à la réserve de financement s'élèvent à 1153 millions d'euros en 2020 (contre 681 millions d'euros en 2019), dont 61 millions d'euros de reprise de provisions pour dépréciation antérieurement constituées.

Selon les règles comptables, ces produits ne sont constitués que des plus-values réalisées à l'occasion d'opérations de cessions sur les marchés. Ils ne comprennent donc pas les plus-values latentes dont le montant global est de 9629 millions d'euros au 31 décembre 2020, contre 10131 millions d'euros l'année

précédente. Cette baisse de 502 millions d'euros sur l'exercice résulte principalement de la réalisation de plus-values à l'occasion de désinvestissements effectués pour le financement complémentaire des opérations de retraite.

S'agissant du fonds de roulement, les performances des OPCVM¹, bien que supérieures aux taux des marchés monétaires, ont été négatives et ont généré une moins-value de 6 millions d'euros.

I. OPCVM : organisme de placement collectif en valeurs mobilières

Le résultat financier total s'élève à 1 147 millions d'euros en 2020.

En millions d'euros	2019	2020
SOLDE TECHNIQUE	237	- 5 310
Produits financiers du fonds de roulement	- 7	- 6
Produits financiers	- 7	- 6
Dotations/reprises sur provisions	0	0
Produits financiers de la réserve technique MT/LT	681	1 153
Produits financiers	508	1 092
Dotations/reprises sur provisions	173	61
Résultat financier total	674	1 147

Résultat financier

1 147

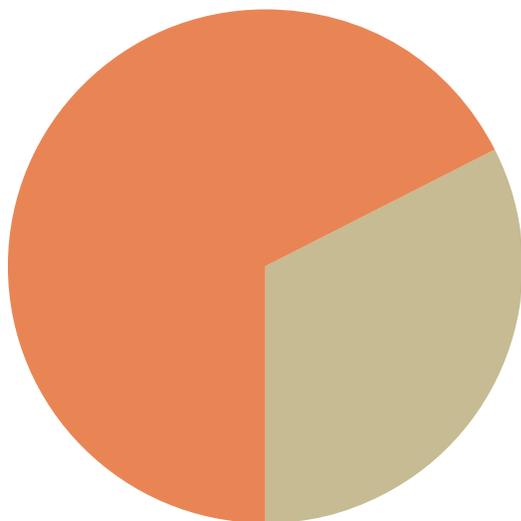
millions d'euros

Rendement du portefeuille titres

Dans un contexte heurté par la crise, l'évolution des marchés financiers en 2020 s'est caractérisée par une baisse de -0,06 % des marchés actions et une légère hausse de +0,48 % des marchés de taux (compte tenu des contraintes de notation du règlement financier).

Dans ce contexte, la performance de gestion de la strate moyen terme en représentation de la réserve technique de financement est de +0,99 %.

Composition du portefeuille de la strate moyen-long terme



67,5 %

placements obligataires,
dont 0,3 % placements OCDE²
hors zone UEM³

32,5 %

placements actions,
dont 5,9 % placements OCDE
hors zone UEM

2. OCDE : Organisation de coopération
et de développement économique

3. UEM : Union économique et monétaire
de l'Union européenne

Les flux de trésorerie gérés par la fédération Agirc-Arrco, dans le cadre du fonds de roulement, résultent des transferts de liquidités principalement liés à la mise en œuvre des opérations de compensation financière entre les institutions, à la perception d'apports en contrepartie d'allègements de cotisations, au reversement par la CCMSA⁴ des cotisations agricoles qu'elle recouvre et aux contributions versées par des tiers (Unédic, État...).

L'encours moyen du fonds de trésorerie en 2020 a été de 1065,7 millions d'euros (en équivalent année pleine). Le taux de rendement moyen s'est établi à -0,39 % (contre -0,46 % pour un placement au taux du marché monétaire).

4. CCMSA : Caisse centrale de la Mutualité sociale agricole.

1 065,7

millions d'euros
d'encours moyen
du fonds
de trésorerie

Résultats de la gestion administrative

Le résultat de l'exercice 2020 concernant la gestion administrative du régime Agirc-Arrco s'élève à 175 millions d'euros, inférieur de 64 millions d'euros au résultat excédentaire de l'exercice précédent (239 millions d'euros).

Les ressources

58

Essentiellement constituées des prélèvements sur cotisations, les ressources pour la gestion administrative s'élèvent, en 2020, à 1494 millions d'euros.

Les charges

Leur montant global atteint 1321 millions d'euros, soit une diminution de 6,0 % par rapport à 2019. Les charges de personnel après ventilation des charges de sous-traitance et rattachement des impôts et taxes sur rémunérations, représentent 62,4 % des charges. En 2020, l'équivalent de 9700 salariés travaillent à temps plein dans 12 institutions Agirc-Arrco, et 960 dans la fédération.

Compte de résultat de la gestion administrative

En millions d'euros	2019	2020
Dotation	1537	1472
Autres produits	28	22
Total des ressources (a)	1565	1494
Total des charges (b)	1405	1321
Résultat d'exploitation (c = a - b)	160	173
Produits financiers (d)	102	11
Résultat exceptionnel (e)	-23	-9
Résultat de l'exercice (f = c+d+e)	239	175

Le système d'information de la retraite complémentaire (SI-RC)

Les charges liées à ce programme, imputées au régime, s'élèvent à 25 millions d'euros. Elles sont enregistrées par la fédération.

Résultats de l'action sociale

Quatre orientations prioritaires ont été fixées par les instances de l'Agirc-Arrco pour la période 2019-2022 : agir pour le bien vieillir, soutenir et accompagner les proches aidants, accompagner l'avancée en âge en perte d'autonomie, soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles. Le résultat 2020 de l'utilisation des fonds sociaux des institutions du régime et de la fédération illustre la deuxième année de la période.

Les ressources

Comme prévu par l'accord du 30 octobre 2015, les dotations sociales s'élèvent, en 2020, à 329,8 millions d'euros. À celles-ci s'ajoutent les produits financiers et exceptionnels qui portent le montant des ressources totales à 398,8 millions d'euros, en baisse de 5,8 % par rapport à 2019.

Poids des dotations par rapport aux ressources totales

En millions d'euros	2020	2019	2018
Dotations sociales	329,8	336,5	343,1
Ressources totales	398,8	423,4	436,1
Poids des dotations par rapport aux ressources totales	83 %	79 %	79 %

Les dépenses

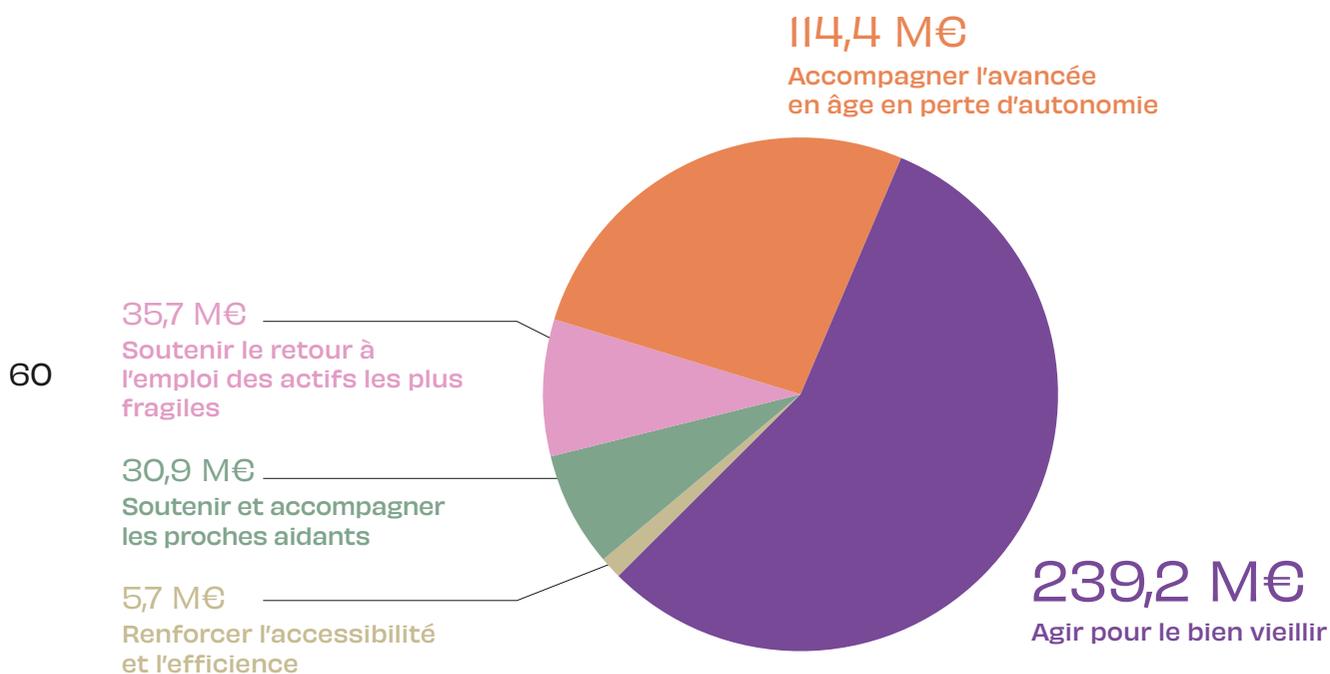
Les dépenses totales consacrées à l'action sociale en 2020 s'élèvent à 547,1 millions d'euros, en hausse de 36 %. Les charges d'exploitation, liées directement à l'activité sociale, représentent 502,3 millions d'euros, dont 101,5 millions d'euros, d'aides exceptionnelles Covid.

Bilan des orientations prioritaires

Les sommes consacrées aux orientations prioritaires en 2020 représentent au total 129,1 % des dotations sociales. Elles s'élèvent à 425,9 millions d'euros.

Répartition des sommes consacrées aux orientations prioritaires en 2020

En millions d'euros (M€) (incluant les prestations en nature ainsi que les fonctions supports et transverses)



Sommes consacrées aux orientations prioritaires en 2020

	En millions d'euros	% des dotations sociales
Soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles	35,7	10,8
Agir pour le bien vieillir	239,2	72,5
Soutenir et accompagner les proches aidants	30,9	9,4
Accompagner l'avancée en âge en perte d'autonomie	114,4	34,7
Renforcer l'accessibilité et l'efficacité	5,7	1,7

Les interventions sociales

Les interventions sociales comprennent les interventions individuelles, les interventions collectives et les interventions mutualisées directement destinées aux ressortissants ou à des partenaires pour la mise en œuvre d'actions dédiées. Elles comprennent les participations dans les domaines prioritaires ou non, ainsi que les prestations d'accompagnement ou d'évaluation correspondantes.

Elles comprennent également les interventions de service visant la mise en œuvre de la mission

Ecoute Conseil et Orientation. S'y ajoutent les droits réservataires pour 27,8 millions d'euros.

Au total, les interventions sociales représentent 396,2 millions d'euros.

En 2020, 1 486 857 personnes ont été accompagnées au travers de l'action sociale.

Les fonctions supports et transverses

Elles s'élèvent à 54,5 millions d'euros et comprennent les frais de fonctionnement liés aux interventions sociales et les frais spécifiques des commissions sociales.

Le résultat du fonds social

Il s'élève à -146,9 millions d'euros.

Réserves et disponibilités

Au 31 décembre 2020, les réserves de fonds social s'élèvent à 713,8 millions d'euros, contre 1 333,6 M€ au 31 décembre 2019, soit -46,5 %. Les disponibilités à long terme correspondent à 11,8 mois de charges totales.

Le socle commun de l'action sociale

Ce sont des objectifs communs qui se traduisent par la mise en œuvre d'une ou plusieurs actions accessibles à l'ensemble des ressortissants des institutions de retraite complémentaire. La responsabilité de mettre en œuvre les actions pour le compte commun est confiée à un ou plusieurs groupes dits « pilotes ».

Il s'agit par exemple des centres de prévention, des prestations modélisées, etc.

Accompagnements réalisés dans les institutions

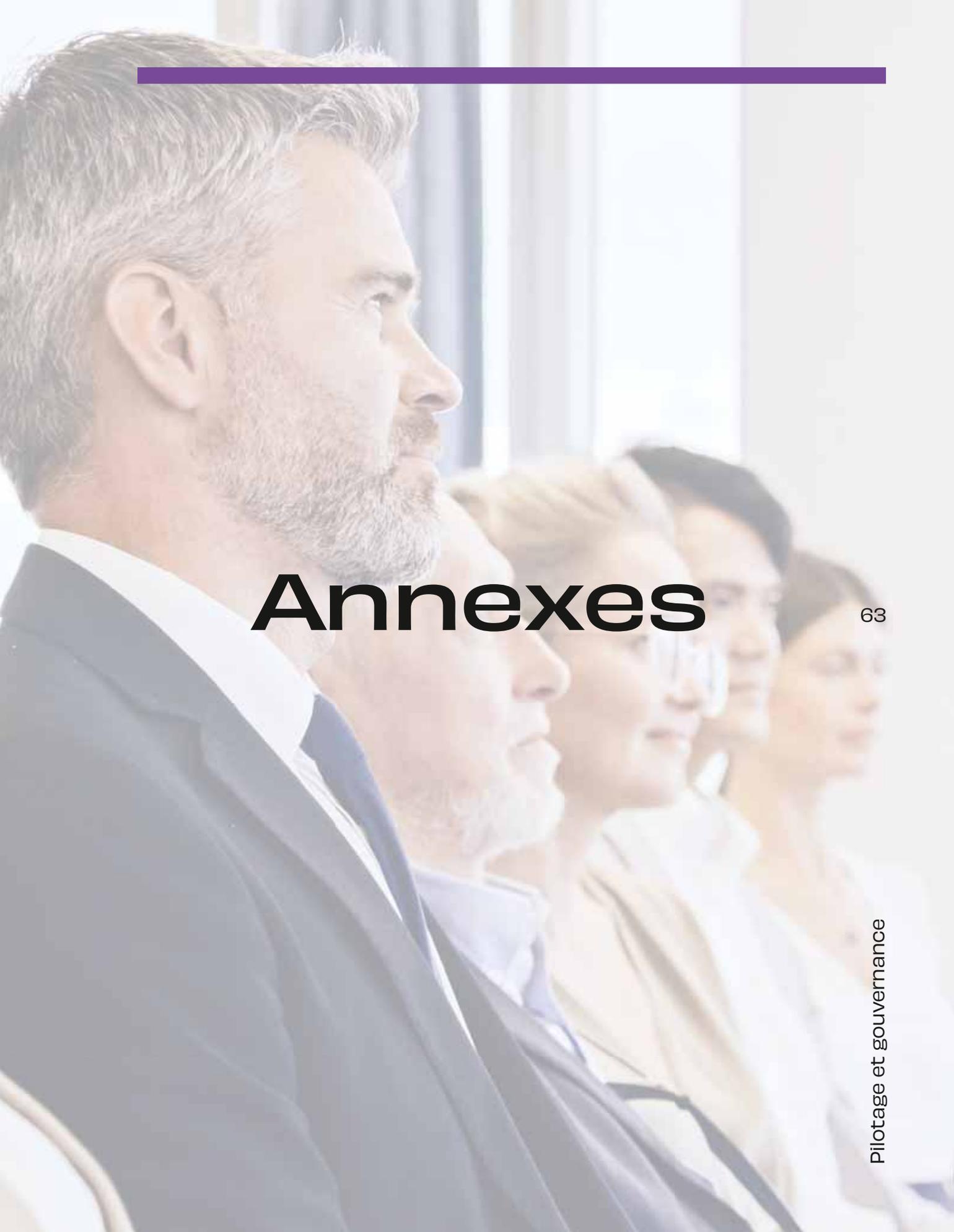
647 688 personnes ayant participé aux actions collectives,

559 933 personnes accompagnées dans le cadre de la mission d'Écoute, Conseil et Orientation,

145 532 personnes ont bénéficié d'une intervention mutualisée,

133 704 bénéficiaires d'une aide financière individuelle, dont 87 207 d'aides

exceptionnelles Covid.



Annexes

63

Situation des groupes de protection sociale

au 1^{er} janvier 2021

64

Groupe	Membres de l'association sommitale	
AG2R LA MONDIALE	<ul style="list-style-type: none"> ● AG2R Agirc-Arrco ● Caisse guadeloupéenne de retraites par répartition (CGRR Agirc-Arrco) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AG2R Prévoyance ■ Arpege Prévoyance ▲ AG.Mut, association générale des mutuelles ▲ La Mondiale
APICIL	<ul style="list-style-type: none"> ● APICIL Agirc-Arrco 	<ul style="list-style-type: none"> ■ APICIL Prévoyance ■ A2VIP ▲ APICIL Mutuelle (ancienne dénomination MICILS)
BTPR	<ul style="list-style-type: none"> ● BTPR Agirc-Arrco (CRR-BTP - Caisse régionale de retraite du bâtiment et des travaux publics des Antilles et de la Guyane françaises) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CRP-BTP (Caisse régionale de prévoyance du bâtiment et des travaux publics des Antilles et de la Guyane françaises)
CRC	<ul style="list-style-type: none"> ● CRR Agirc-Arrco (Caisse réunionnaise de retraites complémentaires) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CRP (Caisse réunionnaise de prévoyance)
IRCEM Emplois de la famille	<ul style="list-style-type: none"> ● IRCEM Agirc-Arrco (Institution de retraite complémentaire professionnelle pour les employés de particuliers) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ IRCEM-Prévoyance (Institution de prévoyance des employés de particuliers) ▲ IRCEM-Mutuelle
KLESIA	<ul style="list-style-type: none"> ● KLESIA Agirc-Arrco ● CARCEPT (Caisse autonome de retraite complémentaire et de prévoyance du transport) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CARCEPT Prévoyance ■ IPRIAC (Institution de prévoyance « inaptitude à la conduite ») ■ KLESIA Prévoyance ◆ CRPB-AFB (Caisse de retraites du personnel de banques AFB) ▲ CARCEPT Accident ▲ KLESIA Mut' * AGECEFA-Voyageurs (Association de gestion du congé de fin d'activité voyageurs) * FONGECEFA-Transport (Fonds de gestion du congé de fin d'activité marchandises) ▲ Mutuelle de la communauté Défense

Groupe	Membres de l'association sommitale	
MALAKOFF HUMANIS	<ul style="list-style-type: none"> ● Malakoff Humanis International Agirc-Arrco ● Malakoff Humanis Agirc-Arrco 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Malakoff Humanis Prévoyance ■ IPSEC Prévoyance ■ CAPREVAL ■ INPR (Institution nationale de prévoyance des représentants) ▲ Radiance Mutuelle ▲ Malakoff Humanis Nationale ▲ Mutuelle Renault ▲ CMAV (Caisse mutuelle d'assurance sur la vie) ▲ Mutuelle Malakoff Humanis ▲ Énergie Mutuelle ▲ Médicis

Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco	Membres de l'association sommitale	
AGRICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco Section professionnelle AGRICA 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AGRI PRÉVOYANCE ■ CCPMA PRÉVOYANCE ■ CPCEA
AUDIENS	<ul style="list-style-type: none"> ● Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco Section professionnelle AUDIENS 	<ul style="list-style-type: none"> ■ AUDIENS Santé Prévoyance
B2V	<ul style="list-style-type: none"> ● Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco Section professionnelle B2V 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ CREPSA * ASARPA (Association de surveillance des activités retraite et prévoyance assurances)
IRP AUTO	<ul style="list-style-type: none"> ● Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco Section professionnelle IRP AUTO 	<ul style="list-style-type: none"> ■ IRP AUTO – IÉNA Prévoyance ■ IRP AUTO Prévoyance-Santé (Institution de prévoyance des salariés de l'automobile, du cycle et du motocycle) ▲ IRP AUTO MPA (Mutuelle des professions de l'automobile, activités connexes et nouvelles)
LOURMEL	<ul style="list-style-type: none"> ● Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco Section professionnelle LOURMEL 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CARPILIG/P (Caisse du régime de prévoyance de l'imprimerie, du livre et des industries graphiques) ▲ La MGI (Mutuelle générale interprofessionnelle)
PRO BTP	<ul style="list-style-type: none"> ● Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco Section professionnelle PRO BTP 	<ul style="list-style-type: none"> ■ BTP-PRÉVOYANCE (Institution de prévoyance du bâtiment et des travaux publics)

Entité sans association sommitale

- **IRCOM Agirc-Arrco (Institution interprofessionnelle de retraite complémentaire de la Martinique)**

- Institution Agirc-Arrco
- Institution de prévoyance
- ◆ Institution de gestion de retraite supplémentaire
- ▲ Mutuelle, union de mutuelles ou société d'assurances mutuelles
- * Autre organisme

Références des circulaires

Circulaires Agirc-Arrco 2020

66

Circulaire 2020-1-DRJ du 10/01/2020
« Diverses mesures relatives à l'assiette des cotisations »

Circulaire 2020-2-DRJ du 20/01/2020
« Régime Agirc-Arrco/Réglementation applicable aux individus »

Circulaire 2020-3-DRJ du 10/02/2020
« Majorations de retard – Taux et montant minimal pour 2020 »

Circulaire 2020-4-DRJ du 26/02/2020
« Délibération 2 à l'ANI du 17/11/2017 »

Circulaire 2020-5-DRJ du 08/04/2020
« Allocations de faible montant – Coefficients de versement unique »

Circulaire 2020-6-DRJ du 17/04/2020
« Actualisation du texte de base »

Circulaire 2020-7-DRJ du 17/04/2020
« Contribution de maintien de droits (CMD) »

Circulaire 2020-8-DRJ du 02/06/2020
« Déclaration des périodes d'activité partielle pour l'attribution de points Agirc-Arrco »

Circulaire 2020-9-DC du 07/07/2020
« Calendrier des instances Agirc-Arrco 2021 »

Circulaire 2020-10-DRJ du 13/11/2020
« Actualisation du texte de base »

Circulaire 2020-11-DF du 20/11/2020
« ISR – Communication de la politique de vote de l'Agirc-Arrco »

Circulaire 2020-12-DRJ du 09/12/2020
« Évolutions réglementaires relatives aux règles d'adhésion des entreprises »

Circulaire 2020-13-DRJ du 14/12/2020
« Retraite progressive – 2021 »

Circulaire 2020-14-DRJ du 16/12/2020
« Allocations de faible montant – Coefficients de versement unique »

Circulaire 2020-15-DRJ du 16/12/2020
« Contribution de maintien de droits (CMD) »

Circulaire 2020-16-DRJ du 16/12/2020
« Majorations de retard – Taux et montant minimal pour 2021 »

Circulaire 2020-17-DRJ du 16/12/2020
« Exonération des cotisations salariales des apprentis »

Circulaire 2020-18-DRJ du 18/12/2020
« Rachat de points au titre de périodes d'études supérieures et d'années incomplètes – 2021, coefficients de rachat selon l'âge »

Circulaire 2020-19-DRJ du 18/12/2020
« Dispositif de médiation du régime Agirc-Arrco »

Circulaire 2020-20-DRJ du 22/12/2020
« Assiette des cotisations des sportifs professionnels – Délibération 1 à l'ANI du 17/11/2017 »

Circulaire 2020-21-DRJ du 23/12/2020
« Application de l'article 67 de l'ANI du 17/11/2017 au dispositif spécifique d'activité partielle en cas de réduction d'activité durable – Délibération 3 à l'ANI du 17/11/2017 »

Circulaire 2020-22-DRJ du 31/12/2020
« Paramètres 2020-2021 »

**Rapport d'activité
Agirc-Arrco 2020**

Conception graphique
et réalisation:
agence Bastille

Crédits photos

Getty Images: Oliver Rossi
Istock: AzmanJaka,
Cecilie Arcurs, Dean Mitchell,
fizkes, Janiecbros, Kerkez,
monkeybusinessimages,
Moon Safari, Morsa Images,
NKS Imagery, PeopleImages,
shapecharge, skynesher,
undrey
Agirc-Arrco: S. Belliot



Agirc-Arrco
16-18, rue Jules-César
75 592 Paris Cedex 12
Tél.: 01 71 72 12 00
www.agirc-arrco.fr

● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc - arrco