

Garantir le paiement des retraites à chaque génération

Rapport d'activité 2021



● RETRAITE COMPLEMENTAIRE
agirc - arrco



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 25 millions d'actifs et de 1,7 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 84 milliards d'euros de prestations versés en 2021 sous forme de retraite ou de réversion représentent un quart des retraites versées en France.

Sommaire

6. Le mot des Présidents

8. Faits marquants 2021



10

Un régime robuste face aux crises

- 12. Un régime robuste et solidaire avec ses assurés
- 14. Un pilotage responsable par les partenaires sociaux
- 16. L'Agirc-Arrco au rendez-vous des grands chantiers nationaux



18

Proximité, simplicité : vers des services aux assurés et aux entreprises toujours plus performants

- 20. Simplifier les services aux assurés
- 22. Renforcer les liens avec les entreprises
- 24. Ancrer l'action sociale dans les territoires
- 26. Pérenniser la relation de confiance avec les jeunes générations



28

La meilleure qualité de service au juste coût

- 30. Un nouveau modèle de gestion de la relation client
- 32. L'efficacité pour préparer la retraite de demain
- 34. Un engagement fort avec les autres régimes de retraite, favorisant l'approche globale de chaque assuré
- 36. Des mesures concrètes au service de l'efficacité sociale



38

Pilotage et gouvernance

- 40. Gouvernance
- 47. Résultats
- 57. Annexes

Le mot des Présidents



Didier Weckner
Président
de l'Agirc-Arrco

Brigitte Pisa
Vice-présidente
de l'Agirc-Arrco

Tout au long de l'année 2021, dans un contexte de crise sanitaire et économique sans précédent, le régime Agirc-Arrco a tout à la fois continué à assurer l'ensemble de ses missions et poursuivi le programme de transformation et d'amélioration de ses services, prouvant une fois encore sa robustesse et la capacité d'adaptation de ses équipes.

La robustesse dans un contexte de crise

Les retraites ont été payées chaque premier jour ouvré du mois aux 13 millions de bénéficiaires du régime. Les demandes de retraite ont également été traitées dans les délais habituels afin de garantir aux nouveaux pensionnés la continuité de leurs ressources. Les centres d'accueil physique se sont adaptés pour pouvoir proposer des rendez-vous à distance. Tous les services en ligne sont restés disponibles.

Les entreprises en difficulté ont bénéficié de la prolongation des mesures d'assouplissement mises en place en 2020 pour le paiement des cotisations sociales. Le régime a continué à garantir l'acquisition des droits de quelque 3,6 millions de salariés en activité partielle, sans contrepartie de cotisations.

Les accompagnements au titre de l'action sociale ont également été adaptés aux nouveaux besoins d'urgence. Le dispositif d'aide aux courses pour les personnes âgées a été prolongé. L'aide exceptionnelle d'urgence en faveur des salariés et des dirigeants salariés confrontés à des difficultés financières en raison de la crise sanitaire a été reconduite pendant toute l'année 2021.

Un autre fait marquant de l'année est le retour à l'équilibre comptable du régime. Après une année 2020 fortement déficitaire en raison des conséquences économiques de la crise sanitaire, le régime présente en 2021 un résultat technique - la différence entre les ressources (cotisations encaissées) et les charges (pensions versées) - excédentaire de 2 milliards d'euros. Les produits financiers améliorent encore ce résultat technique de près de 600 millions d'euros : le résultat global du régime Agirc-Arrco en 2021 est ainsi excédentaire de 2,6 milliards d'euros.

Cette solidité financière démontre à nouveau l'efficacité du pilotage du régime par les partenaires sociaux, qui vise à garantir le paiement des retraites à chaque génération sans peser sur les générations futures. Rappelons que le régime, malgré un contexte économique particulièrement dégradé, n'a pas eu besoin d'emprunter et n'a donc pas un euro de dette.

Il a également su reconstituer en deux ans le niveau de ses réserves, à hauteur de 68 milliards d'euros à la fin de l'année 2021. Ces réserves, constituées par l'Agirc-Arrco au fil des années, appartiennent au régime. Elles sont à la fois nécessaires pour amortir les aléas démographiques et économiques, et suffisantes pour garantir le paiement des retraites dans la durée.

La proximité avec les assurés et les entreprises

Le contexte particulier de la crise sanitaire n'a pas empêché les nombreuses avancées du régime dans les domaines des services aux particuliers et aux entreprises.

L'année 2021 a vu à la fois le succès grandissant de l'application *Mon Compte retraite*, développée par l'Agirc-Arrco pour l'ensemble des régimes et téléchargée près de 1,6 million de fois, et la mise en place de nouveaux services en ligne : *Ma carrière en un seul coup d'œil*, *Mon projet retraite*... Les Centres d'information, conseil et accueil des salariés (anciens Cicas), dont c'était en 2021 le 50^e anniversaire, sont devenus les Agences conseil retraite Agirc-Arrco. Cette nouvelle appellation consolidera sans aucun doute auprès du grand public leur expertise en matière de retraite et leur mission première d'accompagnement et de conseil.

Dans le domaine des services aux entreprises, l'outil DSN-Fiab, qui aide les entreprises à fiabiliser leurs déclarations sociales, est désormais accessible à l'ensemble des entreprises. Il a par ailleurs été adapté aux besoins des experts-comptables. On notera aussi la mise en place pour les entreprises du nouveau service *Conditions d'adhésion*.

De grands chantiers ont été engagés pour rendre l'action sociale du régime plus visible. Les Centres de prévention Agirc-Arrco, qui sensibilisent chaque année plus de 25 000 assurés aux comportements à adopter pour vieillir en bonne santé, et les Comités d'action sociale, chargés de réaliser les actions collectives dans les territoires, ont été réorganisés. L'aide aux aidants a franchi une nouvelle étape avec le déploiement national du dispositif *Ma Boussole Aidants*, puis avec la mise en ligne du site internet *Jeunes et déjà aidants* (JEDA) dédié aux jeunes aidants familiaux et à leur entourage.

Le régime a également poursuivi ses actions de sensibilisation en direction d'un public plus jeune : pour la sixième année consécutive, les stages de découverte en entreprise ont été proposés aux élèves de troisième, en présentiel ou à distance en fonction de la situation sanitaire. Une convention de partenariat a par ailleurs été signée avec le Haut-Commissariat à l'emploi et à l'engagement des entreprises, dans le cadre du plan national « 1 jeune, 1 solution ».

Par ce partenariat, le régime s'est engagé à accueillir au moins 1 000 jeunes en alternance chaque année.

Chacune de ces réalisations est le signe que l'Agirc-Arrco, malgré le contexte défavorable de la pandémie, a su maintenir la proximité avec ses assurés et continuer l'amélioration de ses services.

La recherche de l'efficacité

La volonté d'offrir la meilleure qualité de service au plus juste coût est une autre constante parmi les préoccupations du régime. L'année 2021 a été marquée par des avancées majeures dans ce domaine.

Pour simplifier les démarches des assurés et leur permettre d'accéder encore plus facilement aux services de la retraite, l'Agirc-Arrco a engagé un important programme de transformation de sa relation client. À terme, les assurés, qu'ils soient actifs, proches de la retraite ou retraités, disposeront d'un point d'entrée unique, quelle que soit la nature de leur demande.

L'année 2021 a également vu le déploiement de trois outils informatiques majeurs qui faciliteront la mise en œuvre de ce nouveau modèle de gestion : la nouvelle plateforme de gestion inter-régimes des carrières, le système central de liquidation de la retraite complémentaire et la nouvelle plateforme relation client.

Sur le plan de la réduction des dépenses de gestion, malgré un contexte économique très dégradé, le régime a poursuivi ses efforts et reste en avance sur sa trajectoire. Avec l'optimisation des charges de gestion financière, ce sont 750 millions d'euros d'économies qui auront été réalisés en dix ans.

Enfin, dans le domaine de la coopération avec les autres régimes, l'année a été marquée par un grand nombre de réalisations communes avec le régime général. Deux éditions des Rendez-vous de la retraite, en juin et en décembre, ont mobilisé les conseillers retraite des deux régimes et permis d'apporter une réponse personnalisée à quelque 68 000 assurés. L'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite travaillent aussi à la rationalisation de certains actes communs et à la simplification de nombreux processus de gestion, parmi lesquels le suivi des carrières et la liquidation d'une retraite.

Malgré le contexte défavorable de cette deuxième année de crise, le chemin parcouru est considérable. Au nom du conseil d'administration de l'Agirc-Arrco, nous tenons à remercier les administrateurs et toutes les équipes de la fédération et des institutions pour leur capacité de mobilisation dans un contexte exigeant, pour la constance de leur engagement au service de la retraite complémentaire et pour l'importance du travail accompli tout au long de cette année.

Faits marquants

Le retour à l'équilibre des comptes

Après avoir connu en 2020 un important déficit dû aux conséquences économiques de la crise sanitaire, l'Agirc-Arrco retrouve en 2021 un résultat global excédentaire de 2,6 milliards d'euros. Le régime n'a pas un euro de dette. Ces bons résultats confirment la robustesse de l'Agirc-Arrco et l'efficacité du pilotage par les partenaires sociaux.

Les Cicas deviennent les Agences conseil retraite

Les anciens Centres d'information, conseil et accueil des salariés (Cicas) deviennent les Agences conseil retraite Agirc-Arrco. Le déploiement du nouveau nom, commencé en juin 2021 à l'occasion du 50^e anniversaire du réseau des Cicas, sera achevé à l'été 2022. Il marque la volonté de l'Agirc-Arrco de renforcer la mission de conseil de son réseau auprès de ses assurés.



Les droits garantis pour 3,6 millions de salariés en activité partielle

L'Agirc-Arrco a accordé en 2021 des points de retraite complémentaire, sans contrepartie de cotisations, à 3,6 millions de salariés en activité partielle, pour un montant de 2,4 milliards d'euros. Depuis 2020, le coût pour le régime du maintien des droits des salariés en activité partielle sans contrepartie de cotisations a représenté 6,6 milliards d'euros.

Les Rendez-vous de la retraite 2021

L'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite ont proposé en 2021 deux éditions des Rendez-vous de la retraite. Près de 1 000 conseillers retraite des deux régimes se sont mobilisés, en juin puis en décembre, et ont réalisé plus de 68 000 entretiens qui ont permis aux assurés de bénéficier d'une information personnalisée sur leur future retraite.

Raccordement au RGCU : mission accomplie

En juin 2021, les données de carrière de l'ensemble des ressortissants de l'Agirc-Arrco, soit 1,3 milliard d'éléments de carrière pour 40 millions de personnes, ont été transférées avec succès dans le Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), futur référentiel des carrières partagé par tous les régimes.

1000 stages de troisième : un format 100% digital

Le dispositif des stages de troisième a pu être maintenu dans le contexte de la crise sanitaire grâce à la mise en place d'un format 100% digital : les « Back Stages ». 513 collégiens ont été accueillis en 2021, dont 310 à distance. L'initiative des Back Stages a été saluée par le Haut-Commissariat à l'emploi et à l'engagement des entreprises.



Le cockpit de supervision récompensé par le trophée CTO¹

En novembre 2021, le cockpit de supervision de l'Agirc-Arrco (voir page 33) a été récompensé par le Club des responsables d'infrastructures, de technologies et de production informatique. Il a reçu le trophée CTO¹, qui récompense chaque année les projets les plus marquants en matière d'excellence et de performance informatique au service des métiers.

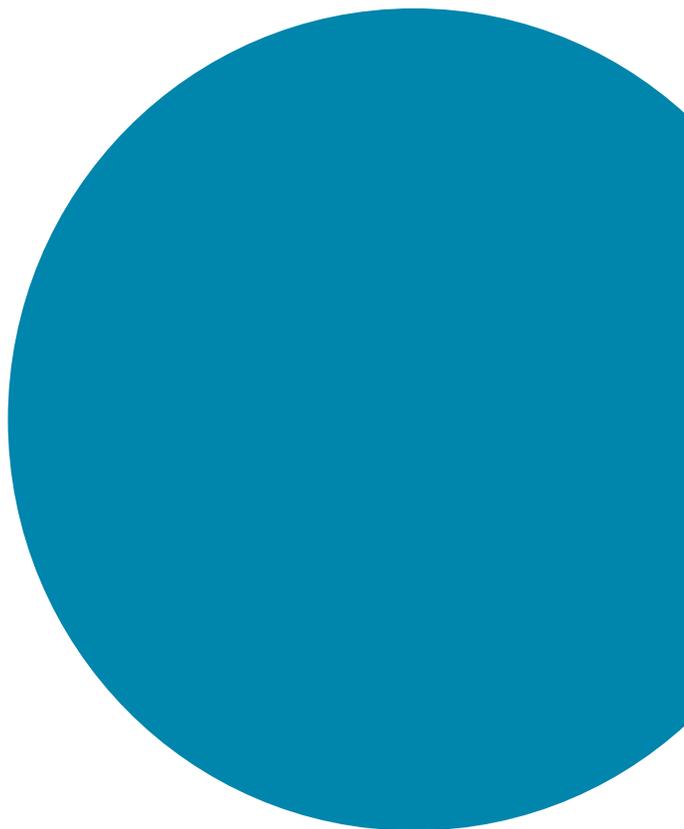
« JEDA », site internet dédié aux jeunes aidants

Le site « Jeunes et déjà aidants » a été conçu par l'Agirc-Arrco pour sensibiliser les jeunes aidants, mais aussi leur entourage et le corps enseignant, aux différentes conséquences liées au statut d'aidant. Il donne notamment accès aux coordonnées de services et d'associations à contacter par téléphone pour un soutien immédiat ou pour une solution de répit.

¹ CTO : Chief Technical Officers



Un régime robuste face aux crises



Paiement des retraites dans les délais, accompagnement des entreprises, mise en œuvre de dispositifs de solidarité: malgré le contexte de la crise sanitaire, le régime a rempli l'ensemble de ses missions. Il a aussi été au rendez-vous de ses engagements pour les grands chantiers nationaux pour lesquels il est partie prenante.

Un régime robuste et solidaire avec ses assurés

Le retour à l'équilibre des comptes

Après avoir connu en 2020 un déficit important dû aux conséquences économiques de la crise sanitaire, l'Agirc-Arrco retrouve en 2021 un résultat technique¹ excédentaire de 2 milliards d'euros. Ce retour à l'équilibre s'explique à la fois par le fort rebond de l'économie française – la reprise de l'activité économique et les créations d'emplois ont généré une importante progression de la masse salariale des entreprises du secteur privé, et donc un fort accroissement du volume des cotisations –, par la robustesse des fondamentaux du régime et par le pilotage responsable des partenaires sociaux.

La bonne performance des marchés financiers et la politique de placement du régime ont par ailleurs permis de dégager des produits financiers de 600 millions d'euros, qui viennent s'ajouter au résultat technique. Le résultat global du régime en 2021 est donc excédentaire de 2,6 milliards d'euros.

2021 a également vu la reconstitution des réserves du régime, qui s'élevaient, au 31 décembre, à 68 milliards d'euros.

La continuité de l'activité

Le régime a garanti tout au long de l'année 2021, y compris pendant la période de confinement strict du 3 mai au 3 juin, puis pendant les périodes de restrictions sanitaires, le paiement chaque premier jour ouvré du mois des pensions dues à ses 13 millions de bénéficiaires, assurant ainsi sa mission essentielle. Les nouvelles demandes de retraite ont également été traitées dans les délais habituels,

afin de garantir aux nouveaux assurés la continuité de leurs ressources.

Les centres d'accueil Cicas – devenus en juin 2021 les Agences conseil retraite Agirc-Arrco (voir page 21) – sont restés ouverts pendant le confinement. Les services en ligne sont également restés disponibles. Les conseillers retraite ont proposé en priorité des rendez-vous téléphoniques. Les Experts Retraite, dont la mission est de traiter les questions juridiques des assurés et des entreprises, se sont également mobilisés tout au long de l'année.

L'accompagnement des entreprises

En 2021 comme en 2020, pour tenir compte des difficultés rencontrées par les entreprises dans le contexte de la crise sanitaire, les règles de recouvrement des cotisations Agirc-Arrco ont été assouplies, en parfaite coordination avec les Urssaf et les pouvoirs publics. Les gestionnaires du régime ont segmenté les entreprises en fonction de leur taille, de leur secteur d'activité et de la situation de leur compte client, afin de mettre en place des mesures de recouvrement différenciées et adaptées.

Les petites entreprises et les secteurs en difficulté ont bénéficié de la prolongation des mesures d'assouplissement. Près de 110 000 demandes de reports de cotisations ont ainsi été accordées en 2021. Pour les autres entreprises, le processus normal de recouvrement des cotisations a repris progressivement, avec un étalement sur plusieurs mois.

Pour mettre en place des mesures adaptées, l'Agirc-Arrco s'est appuyé

sur l'ensemble de son écosystème qui permet un lien fort avec les entreprises : les partenaires sociaux au contact des salariés et des employeurs, les institutions de retraite complémentaire et leurs équipes de gestion, les dispositifs inter-régimes.

La solidarité avec les assurés

Le dispositif d'activité partielle mis en œuvre en 2020 s'est poursuivi en 2021. Pendant la période d'activité partielle, le salarié perçoit de son entreprise, à la place de son salaire, une indemnité d'activité partielle qui correspond à 70% de sa rémunération brute, soit 84% du salaire net. Cette indemnité versée par l'entreprise est exonérée de cotisations et de contributions de sécurité sociale et de retraite complémentaire. En revanche, les salariés indemnisés au titre de l'activité partielle bénéficient de points de retraite complémentaire au-delà de la 60^e heure indemnisée. Aucune cotisation n'étant due sur l'indemnité d'activité partielle, ces points sont intégralement financés par le régime Agirc-Arrco. En 2021, l'Agirc-Arrco a ainsi garanti les droits de 3,6 millions de salariés en activité partielle au moins une fois au cours de l'année, pour un montant de 2,4 milliards d'euros.

Depuis 2020, le coût pour le régime du maintien des droits des salariés en activité partielle sans contrepartie de cotisations a représenté 6,6 milliards d'euros.

Les aides aux personnes les plus fragiles

Les accompagnements au titre de l'action sociale ont également été menés à bien. L'aide à domicile momentanée, proposée aux retraités en cas de difficulté passagère (maladie, retour d'hospitalisation, absence du proche aidant...) et le service Sortir Plus, qui permet aux retraités à partir de 75 ans d'être accompagnés pour leurs courses ou leurs rendez-vous, ont continué d'être réalisés par des prestataires professionnels garantissant le respect des gestes barrières. Le dispositif d'aide aux courses a été prolongé en 2021. Au cours de l'année 2021, 36 100 personnes

ont bénéficié de l'aide à domicile momentanée. 40 200 prestations d'aide aux courses et 37 100 prestations d'aide classique ont été réalisées à leur demande.

Les Centres de prévention ont poursuivi les actions d'accompagnement à distance : plus de 26 200 personnes ont bénéficié d'un bilan initial. Les Espaces Emploi ont également assuré le suivi des personnes en recherche d'emploi, en présentiel ou à distance en fonction de la situation sanitaire de la région.

Enfin, l'aide exceptionnelle d'urgence, mise en place en 2020 en faveur des salariés et des dirigeants salariés confrontés à des difficultés financières du fait de la crise sanitaire, a été reconduite pendant toute l'année 2021. Financée par les fonds sociaux de la retraite complémentaire, elle est versée en une seule fois et peut atteindre 1500 euros en fonction de la situation du demandeur. Au 31 décembre 2021, 13 700 aides ont été accordées, pour un montant total de 13,5 millions d'euros.

¹ Le résultat technique du régime est la différence entre les ressources (cotisations perçues) et les charges (pensions de retraite versées).



Un pilotage responsable par les partenaires sociaux

Rappel des règles de pilotage du régime

L'accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017 instituant le régime Agirc-Arrco prévoit un double niveau de pilotage : un pilotage stratégique et un pilotage tactique. Les orientations stratégiques du régime sont définies tous les quatre ans par les partenaires sociaux. Ces derniers fixent la trajectoire d'équilibre du régime, en fonction du scénario économique qu'ils ont retenu pour le moyen et le long terme. Les orientations stratégiques font l'objet de la signature d'un accord national interprofessionnel (ANI).

Le pilotage tactique est dévolu au conseil d'administration de l'Agirc-Arrco. Chaque année, celui-ci ajuste les paramètres de fonctionnement du régime : il fixe la valeur d'achat du point et la valeur de service du point dans le respect des décisions prises dans le cadre du pilotage stratégique.

L'ANI du 17 novembre 2017 prévoit par ailleurs 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. C'est la règle d'or du régime. Si les prévisions montrent que la trajectoire n'est pas respectée sur cet horizon, il appartient au conseil d'administration d'alerter les partenaires sociaux.

Aux termes de l'accord du 10 mai 2019, premier accord de pilotage stratégique fixant les règles pour les années 2019 à 2022, il était prévu de faire évoluer la valeur d'achat du point au 1^{er} janvier de chaque année comme le salaire annuel moyen des ressortissants du régime, tel qu'il est estimé pour l'exercice précédent.

Les partenaires sociaux prévoient par ailleurs de faire évoluer la valeur de service du point, au 1^{er} novembre de chaque année, a minima comme les prix à la consommation hors tabac, cette évolution pouvant au maximum être égale à celle du salaire moyen des ressortissants du régime pour l'année précédente et les pensions ne pouvant pas diminuer en valeur absolue.

Enfin, l'accord prévoyait pour le conseil d'administration une marge de manœuvre de 0,2 point, correspondant à l'écart autorisé entre l'évolution des prix et l'évolution de la valeur de service du point. Ainsi, pour un niveau d'inflation de 1% par exemple, le conseil d'administration pouvait, en cas de situation financière dégradée du régime, ne revaloriser la valeur de service du point que de 0,8 point, c'est-à-dire la sous-indexer de 0,2 point par rapport à l'inflation. Cette marge de manœuvre permet d'adapter le pilotage du régime en fonction des évolutions de la conjoncture économique.



Les conséquences de la crise sanitaire

La crise sanitaire de 2020-2021 a remis en cause les équilibres pluriannuels. Après un retour à une situation excédentaire en 2019, les résultats 2020 de l'Agirc-Arrco ont été déficitaires de plus de 5,3 milliards d'euros. Les projections financières réalisées en 2020 ayant fait apparaître un niveau de réserves inférieur à six mois d'allocations de retraite à partir de 2026, puis inférieur à trois mois d'allocations en 2033, le conseil d'administration, lors de sa réunion du 8 octobre 2020, a exercé son devoir d'alerte auprès des partenaires sociaux. Ces derniers se sont réunis à plusieurs reprises à partir du printemps 2021 et ont signé en juillet un avenant à l'accord de 2019.

Les décisions des partenaires sociaux en 2021

La revalorisation des pensions de 1%

Par l'avenant de juillet 2021, les partenaires sociaux ont donné au conseil d'administration de l'Agirc-Arrco une marge de manœuvre plus importante que celle qui était prévue dans l'accord de 2019 pour fixer l'évolution des pensions par rapport à l'indice des prix à la consommation. Ils ont fait passer l'écart possible entre l'évolution des prix à la consommation d'une part, et l'évolution de la valeur de service du point d'autre part, de plus ou moins 0,2 point à plus ou moins 0,5 point.

En application de cette disposition, les partenaires sociaux, lors du conseil d'administration du 7 octobre 2021, ont décidé d'augmenter la valeur de service du point Agirc-Arrco de 1%, soit un effort de 800 millions d'euros au bénéfice des assurés.

Par ailleurs, pour tenir compte de la baisse du salaire moyen observée en 2020 – en raison notamment du recours important à l'activité partielle dans le contexte de la crise sanitaire –, les partenaires sociaux ont reconduit la valeur d'achat du point pour 2021. Pour l'année 2022, la valeur d'achat est fixée sur la base de l'évolution cumulée du salaire moyen des ressortissants du régime en 2020 et 2021.

Le maintien de la dotation d'action sociale

Enfin, pour tenir compte du contexte particulier de la crise sanitaire, les partenaires sociaux ont souhaité maintenir les moyens alloués à l'action sociale pour 2021 et 2022. Ces moyens seront alloués aux ressortissants du régime. L'accord de 2019 prenant fin en 2022, une nouvelle négociation paritaire s'ouvrira en 2022 pour fixer le nouveau cadre de pilotage du régime pour les quatre années suivantes.

L'Agirc-Arrco au rendez-vous des grands chantiers nationaux

Raccordement au RGCU : mission réussie

Le Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) est la base de données qui regroupera, en 2025, les données de carrière de tous les assurés ayant cotisé pour leur retraite. Il se substituera aux outils de gestion de carrière de l'ensemble des régimes et permettra d'apporter une information plus fiable et plus complète aux actifs. Il rendra le processus de liquidation de la retraite plus simple et plus rapide.

En juin 2021, une étape importante a été franchie avec le chargement dans le RGCU des données de carrière de l'ensemble des ressortissants de l'Agirc-Arrco, soit 1,3 milliard de nouveaux éléments de carrière pour 40 millions de personnes. Grâce aux travaux de préparation réalisés au cours des années précédentes, l'opération, particulièrement complexe en raison du volume des données et des protocoles rigoureux à respecter, a été réalisée avec succès, avec un taux de qualité proche de 100%. Des travaux se poursuivent en 2022 pour permettre l'alimentation au fil de l'eau des carrières Agirc-Arrco.

L'Agirc-Arrco continue par ailleurs d'être fortement impliqué dans le déploiement du RGCU, dont il est l'opérateur d'intégration et de qualification. Cette mission est assurée par l'institution de retraite complémentaire Klesia Agirc-Arrco : ses équipes vérifient le bon fonctionnement du répertoire à chaque franchissement d'étape ; elles accompagnent les régimes lors de la migration de leurs données, puis lors de leur exploitation.

La mutualisation des contrôles d'existence

Pour pouvoir continuer à percevoir leur retraite, les retraités qui résident à l'étranger ont l'obligation d'adresser chaque année à leur régime de retraite un certificat de vie.

L'Agirc-Arrco a été choisi par le GIP Union Retraite¹ pour mettre en œuvre et héberger un dispositif inter-régimes de gestion mutualisée de ces contrôles d'existence. Le régime est à la fois opérateur principal pour l'applicatif informatique, gestionnaire de la réception des enquêtes et du traitement des réclamations, et responsable de l'examen de la validité des pièces de non-remariage en cas de litige.

En 2021, près de 1,5 million de courriers ont été reçus, plus de 1,6 million d'enquêtes papier numérisées et plus de 450 000 mails traités.

À la demande des pouvoirs publics, un audit du dispositif de mutualisation des contrôles d'existence a par ailleurs été réalisé. Il a fait apparaître que le dispositif remplit ses objectifs d'efficacité opérationnelle et de simplification. Les quelques dysfonctionnements mis en évidence ont fait l'objet de recommandations qui seront mises en œuvre au cours de l'année 2022.

Le dispositif de contrôle de persistance des droits des personnes qui résident en France reste quant à lui géré au sein du régime.

1,3 milliard
de données de carrières,
correspondant
à 40 millions d'assurés
Agirc-Arrco, chargées
dans le RGCU en juin 2021



Le transfert du recouvrement des cotisations

L'Agirc-Arrco et l'Acoss² travaillent à la mise en place du futur dispositif de recouvrement des cotisations sociales par le réseau des Urssaf, inscrit dans la loi de financement de la Sécurité sociale de 2020. Les partenaires sociaux ont attiré l'attention des pouvoirs publics sur les conditions indispensables à la réussite du projet et notamment la nécessité de sécuriser le lien entre les cotisations dues par les entreprises et les droits à retraite acquis par chaque salarié. Ils ont rappelé l'expertise du régime en matière de fiabilisation des données individuelles.

Ils ont également souligné les conséquences économiques de la crise sanitaire pour les entreprises, et posé la question de l'opportunité d'un déploiement du nouveau dispositif dès le 1^{er} janvier 2022. À la suite de cette déclaration, les pouvoirs publics ont pris la décision de reporter le transfert du recouvrement des cotisations à 2023. L'année 2022 sera mise à profit pour la réalisation d'un pilote, avec une phase de test qui sera proposée aux éditeurs de logiciels de paie et permettra de sécuriser les processus et les modalités techniques du transfert.

Les équipes de l'Agirc-Arrco restent pleinement mobilisées pour réussir ce projet aux côtés des Urssaf et de l'État.

¹ 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).

² Agence centrale des organismes de sécurité sociale



**Proximité,
simplicité :**
**vers des services aux
assurés et aux entreprises
toujours plus performants**



Engagé de longue date dans un processus de simplification des démarches à la fois pour les assurés et pour les entreprises, l'Agirc-Arrco a continué, en 2021, à développer ses services en ligne, tout en renforçant sa présence dans les territoires. Le régime a également poursuivi ses engagements dans le domaine de l'action sociale, et ses actions de sensibilisation en direction des jeunes.

Simplifier les services aux assurés

Sous l'impulsion des partenaires sociaux et dans une démarche d'innovation continue, le régime veille à mettre à la disposition de ses assurés des services toujours plus lisibles et plus performants.



1 580 700
téléchargements
de l'application
Mon compte retraite
au 31 décembre 2021

« Mon compte retraite »

Conçue à l'origine par l'Agirc-Arrco pour ses assurés, l'application « Mon compte retraite » a été généralisée en 2020 à l'ensemble des régimes. Elle permet à toute personne active de disposer d'une vision complète de son parcours professionnel : les régimes auxquels elle a cotisé, les durées d'assurance année par année, le nombre de points acquis dans les régimes complémentaires.

En 2021, « Mon compte retraite » s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités : suivi de la demande de retraite, suivi de la demande de réversion, accès au relevé de carrière avec possibilité de le télécharger, interface avec le simulateur M@rel qui propose une estimation du montant mensuel de la retraite en fonction de la date de départ.

Signe de son succès grandissant auprès du grand public, l'application a été téléchargée près de 855 000 fois au cours de l'année 2021. Entre la date de son lancement en juillet 2020 et le 31 décembre 2021, elle a été téléchargée près de 1,6 million de fois, le cap du million de téléchargements ayant été franchi en avril 2021. Elle a été en octobre 2020 en tête des applications les plus téléchargées en France sur l'App Store, devant YouTube, Instagram et WhatsApp.

De nouveaux services digitaux

« Ma carrière en un seul coup d'œil »

En juillet 2021, le service « Ma carrière en un seul coup d'œil » de l'espace sécurisé Agirc-Arrco a été mis en ligne dans une version plus moderne et plus ergonomique. Le service présente de manière chronologique les points de retraite obtenus chaque année et donne une vision synthétique des droits acquis depuis l'entrée dans la vie active. Avec ce parcours utilisateur plus intuitif, l'Agirc-Arrco améliore encore le service aux assurés.

Un parcours simplifié de création de compte

L'espace sécurisé Agirc-Arrco s'est enrichi d'une nouvelle fonctionnalité : la vérification d'identité en temps réel. L'internaute, pour créer son compte ou y accéder, peut utiliser le dispositif FranceConnect¹ ou scanner sa pièce d'identité de manière sécurisée. Celle-ci est instantanément analysée. Près de 29 000 comptes ont été créés en 2021.

« Mon projet retraite »

« Mon projet retraite » est un service de conseil 100% en ligne, accessible aux actifs à partir de leur espace personnel Agirc-Arrco et plus spécifiquement destiné aux assurés isolés, expatriés, en situation de handicap ou de maladie. Il donne accès à des informations personnalisées, sur le cumul emploi-retraite, la retraite progressive... et aide les personnes proches de la retraite à préparer leur départ en toute connaissance de cause.



Les Cicas deviennent les Agences conseil retraite Agirc-Arrco

Les Centres d'information, conseil et accueil des salariés (Cicas) deviennent les Agences conseil retraite Agirc-Arrco. La nouvelle appellation rend plus visibles l'expertise du réseau en matière d'accompagnement des actifs sur le thème de la retraite, et sa mission première : le conseil. Le déploiement du nouveau nom a commencé en juin 2021, à l'occasion du 50^e anniversaire du réseau des Cicas. Il sera achevé à l'été 2022, date à laquelle l'ensemble des agences afficheront la nouvelle signalétique. Cette démarche s'inscrit dans la volonté plus globale du régime de renforcer le service aux assurés.

L'Agirc-Arrco a par ailleurs lancé un grand chantier de rénovation et de réaménagement des agences conseil retraite couvrant une période de quatre ans. Certaines agences seront rénovées, d'autres intégreront des locaux plus accessibles, pour améliorer encore la proximité avec les assurés.

Agence conseil retraite
● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc - arrco

¹ FranceConnect : dispositif numérique d'authentification garantissant l'identité de l'utilisateur d'un service. Le dispositif s'appuie sur des comptes existants pour lesquels l'identité de l'utilisateur a déjà été vérifiée.

Renforcer les liens avec les entreprises

L'Agirc-Arrco a reçu en 2021 les cotisations de 1 700 000 entreprises. Les très petites entreprises (moins de 10 salariés) représentent plus des trois-quarts des adhérents du régime (77%). L'Agirc-Arrco accompagne également 368 000 petites et moyennes entreprises, 13 000 entreprises de taille intermédiaire et 250 grandes entreprises comptant plus de 5 000 salariés.

DSN-Fiab pour faciliter le travail des déclarants

Testé en 2020 avec succès auprès de 2 000 entreprises, l'outil DSN-Fiab a été enrichi de nouvelles fonctionnalités, puis généralisé le 1^{er} juin 2021. Il est désormais accessible à l'ensemble des entreprises, à partir de l'espace client du site internet de leur caisse de retraite complémentaire.

DSN-Fiab aide les entreprises et les tiers déclarants à fiabiliser leurs déclarations sociales. Il détecte les incohérences entre d'une part le montant des cotisations individuelles déclarées dans la DSN, et d'autre part les cotisations calculées par l'Agirc-Arrco en fonction de la rémunération des salariés.

Ces incohérences ne sont pas rares : selon les mois d'observation, environ 5 à 10 % des DSN remplies par les entreprises présentent des écarts qui affectent ensuite les droits des salariés.

Rappelons que de la justesse des données déclarées dépendent, en fin de processus, la bonne attribution des droits à retraite pour les salariés, puis le versement de la retraite au juste montant. En garantissant enfin le lien cotisations-droits, DSN-Fiab permet de garantir le meilleur ajustement des ressources du régime.

Lorsqu'une anomalie est détectée, la caisse de retraite complémentaire Agirc-Arrco adresse un courrier

électronique à l'entreprise. Celle-ci est invitée à se connecter à DSN-Fiab pour visualiser les écarts et en comprendre l'origine. Une fois les erreurs comprises, l'entreprise apporte elle-même les corrections nécessaires dans sa DSN du mois suivant. Cette fiabilisation effectuée très en amont, dès le mois qui suit la paie et la réception de la DSN, permet d'éviter que les erreurs ne se cumulent au fil des mois.

Avec DSN-Fiab, chaque entreprise dispose par ailleurs d'un tableau de bord de ses DSN vérifiées par l'Agirc-Arrco et du détail téléchargeable de l'ensemble des données des salariés. Le service prévoit également un accompagnement de l'entreprise par un conseiller de son institution de retraite complémentaire, spécialiste de la DSN.



DSN-Fiab adaptée à la profession des experts-comptables

À la suite d'un hackathon¹ organisé par les équipes informatiques, métier-retraite et services digitaux de l'Agirc-Arrco, en partenariat avec le Conseil supérieur de l'Ordre des experts-comptables (CSOEC), une nouvelle version de DSN-Fiab a vu le jour en 2021. L'objectif du hackathon était de concevoir une solution logicielle adaptée à la profession des experts-comptables. Grâce à cette version améliorée, les experts-comptables tiers déclarants disposent désormais d'un point d'accès unique à leur portefeuille d'entreprises clientes pour la retraite complémentaire. Ce point d'entrée leur évite notamment de devoir saisir, pour chaque dossier de paie, l'identifiant et le mot de passe associés à l'entreprise. Un tableau de bord leur fournit une vue consolidée de l'ensemble des informations sur leur portefeuille d'entreprises et des actions de fiabilisation des déclarations sociales à réaliser. DSN-Fiab leur donne également accès à l'ensemble des services en ligne de l'Agirc-Arrco : « Conditions d'adhésion » et « Mes derniers échanges ».

Le service « Conditions d'adhésion »

Le nouveau service en ligne « Conditions d'adhésion » permet à une entreprise ou à un tiers-déclarant de consulter en ligne les conditions d'adhésion à son institution de retraite complémentaire et de télécharger les documents correspondants. Le service est accessible sur l'espace sécurisé du site internet de l'institution de retraite complémentaire. Il offre aussi la possibilité de faire appel à un conseiller pour obtenir des précisions.

L'Agirc-Arrco procède chaque mois au contrôle des cotisations individuelles de **25 millions d'actifs**



Les formations « Bien préparer sa retraite »

Une nouvelle formule des stages de préparation à la retraite proposés dans les entreprises a été expérimentée au cours du second semestre 2021. Co-construite par les institutions de retraite complémentaire, le Centre de formation et des expertises métiers (CFEM) de la branche Retraite complémentaire et prévoyance, et la direction de l'action sociale de l'Agirc-Arrco, cette nouvelle formule a pour objectif d'harmoniser le contenu des formations et le niveau de services proposés aux entreprises et aux salariés.

Une offre digitale est par ailleurs en préparation. Elle sera accessible sur le site agirc-arrco.fr, sous la forme d'un espace d'information destiné aux actifs à partir de 50 ans. Cet espace rendra l'information sur la préparation à la retraite accessible à un grand nombre de futurs retraités, notamment à ceux qui ne pourront bénéficier de la formation. Il constituera pour les autres un premier niveau d'information et incitera les entreprises à proposer le stage à leurs salariés.

¹ Hackathon (marathon de programmation) : événement au cours duquel un ou plusieurs porteurs de projet et des développeurs volontaires se réunissent, généralement pendant deux jours, autour d'un projet collaboratif de programmation informatique ou de création numérique, pour proposer des solutions innovantes.

Ancrer l'action sociale dans les territoires

De grands chantiers de transformation pour une action sociale plus visible

Une nouvelle dynamique pour l'action sociale territoriale

Les 16 Comités d'action sociale Agirc-Arrco, chargés de réaliser les actions collectives de prévention et d'aide aux aidants dans les territoires, ont été réorganisés en 2021. Ils sont désormais supervisés par cinq coordinateurs territoriaux qui ont pour mission de structurer les actions et d'harmoniser les pratiques des Comités sur le territoire dont ils ont la charge. Les coordinateurs représentent par ailleurs le régime Agirc-Arrco auprès des différents partenaires institutionnels : conseil départemental, Carsat, Agence régionale de santé, conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie, élus... Cette nouvelle organisation doit permettre une meilleure visibilité de l'offre de l'action sociale. Sur la période de mars à décembre 2021, plus de 23 000 personnes ont bénéficié d'ateliers et de conférences au niveau national.

En mai 2021, les Comités d'action sociale ont envoyé une information dans les 35 000 communes de France pour faire mieux connaître l'offre de services Agirc-Arrco et proposer des réunions de présentation qui ont concerné près de 3 000 participants.

La transformation des Centres de prévention

L'année 2021 a vu la poursuite du chantier de transformation des Centres de prévention Agirc-Arrco. Les 14 Centres de prévention ont fusionné en une seule association : l'Association des Centres de prévention Agirc-Arrco. Cette fusion donne un cadre de référence national. Elle permettra de regrouper les activités juridiques des Centres et d'harmoniser les services proposés.

L'objectif à terme, pour les Centres de prévention qui accueillent plus de 25 000 assurés chaque année, est d'être reconnus comme des partenaires majeurs dans le domaine de la prévention.

L'Agirc-Arrco aux côtés des aidants

Environ 11 millions de Français prennent quotidiennement soin d'un proche en situation de handicap ou en perte d'autonomie du fait de son âge ou d'une maladie. L'Agirc-Arrco a fait du soutien aux aidants une priorité pour la période 2019-2022 et a mis en place de nombreux dispositifs d'aide.

« Ma Boussole Aidants » au service des assurés de l'Agirc-Arrco

La plateforme digitale « Ma Boussole Aidants » recense l'ensemble des structures et des services de proximité – services de soins, aides à domicile, services de mobilité, solutions de répit... – qui peuvent être utiles aux aidants et à leurs proches.



Piloté par le groupe Klesia, expérimenté en région Occitanie puis en Bretagne, le dispositif a été déployé en 2021 au niveau national. Il a rejoint en juillet et août le Big Tour, manifestation itinérante organisée par BPI France¹, dont l'objectif est de promouvoir auprès du grand public le savoir-faire des entreprises françaises. À chacune des étapes effectuées pendant l'été 2021 dans 24 villes du littoral français, les conseillers Agirc-Arrco ont

présenté au public du Big Tour le site *maboussoleaidants.fr* et les solutions locales à destination des aidants et de leur proche.

Des supports destinés aux entreprises

Parmi les aidants, 52% sont des actifs et peinent à concilier leur rôle d'aidant familial avec leur activité professionnelle. L'Agirc-Arrco a mis en place un ensemble de supports destinés à aider les entreprises à se saisir du sujet. Le « parcours des salariés aidants » propose aux DRH une vidéo de sensibilisation à la situation des aidants et un calculateur permettant d'estimer, à partir de statistiques publiques, le nombre d'aidants dans les effectifs de l'entreprise. Pour les salariés, une conférence en ligne animée par les responsables action sociale des groupes de protection sociale et une vidéo de 50 minutes présentant les dispositifs d'aides viennent compléter le « Guide Salariés aidants » édité en 2020 et accessible en ligne.



« JEDA », site internet dédié aux jeunes aidants

Parmi les aidants familiaux, environ 700 000 personnes seraient âgées de moins de 18 ans et un million de moins de 30 ans. Le site « Jeunes et déjà aidants » a été conçu par l'Agirc-Arrco pour sensibiliser les jeunes aidants, mais aussi leur entourage et le corps enseignant, aux différentes conséquences liées au statut d'aidant. Le site donne accès à des témoignages de jeunes aidants et détaille les impacts de la situation d'aidant sur la santé, sur l'équilibre émotionnel et psychologique, et sur la scolarité. Il propose un questionnaire permettant de repérer les signaux d'alerte. La rubrique « Aides et soutien » du site donne les coordonnées des services et des associations à contacter par téléphone pour un soutien immédiat ou pour une solution de répit. Une rubrique

dédiée aux équipes éducatives aide les personnels des établissements scolaires – enseignants, conseillers d'éducation, infirmières scolaires – à repérer les jeunes que leur situation d'aidant met en difficulté et apporte des pistes pour les accompagner.

L'action sociale aux Rendez-vous de la retraite

Les Rendez-vous de la retraite 2021 ont été l'occasion de faire connaître l'offre de service de l'action sociale, et notamment l'aide aux aidants actifs. À la fin de chaque entretien, les conseillers retraite ont sensibilisé les assurés à l'existence des services d'action sociale proposés par les institutions de retraite complémentaire. Une expérimentation a par ailleurs eu lieu dans 8 Agences conseil retraite lors des Rendez-vous de juin, puis dans 27 Agences en décembre : des entretiens individuels ont été proposés aux assurés pour leur faire découvrir le site Ma Boussole Aidants. Près de 2 000 personnes ont bénéficié de cette information.

¹ BPI France – Banque publique d'investissement. BPI France accompagne les entreprises à chaque étape de leur développement et dans leurs projets de transition énergétique et d'innovation.



Pérenniser la relation de confiance avec les jeunes générations

Un pacte d'engagement pour les jeunes au niveau de la branche professionnelle, qui s'est traduit par la signature d'une convention de partenariat avec le Haut-Commissariat à l'emploi et à l'engagement des entreprises

L'Agirc-Arrco et les groupes de protection sociale mènent depuis plusieurs années une politique volontariste en direction des jeunes générations.

Le 18 mai 2021, l'Association d'employeurs et les organisations syndicales représentatives de la branche Retraite complémentaire et prévoyance ont signé un pacte d'engagement pour les jeunes. Elles entendent par là poursuivre et développer les actions concrètes déjà menées : accueil des collégiens pour leur stage de découverte en entreprise, participation aux actions nationales en faveur de l'alternance et de l'emploi des jeunes, promotion des métiers de la protection sociale et de la prévoyance par la présence sur les salons et les forums des métiers.

La traduction concrète de cet engagement pour les jeunes a été la signature de la convention de partenariat en juillet 2021 avec le Haut-Commissariat à l'emploi et à l'engagement des entreprises dans le cadre du plan national « 1 jeune, 1 solution¹ ».

Par cette convention, la branche s'est engagée à ce que les entreprises

accueillent au moins 1 000 jeunes en alternance en 2021 et favorisent l'accès à l'emploi aux jeunes en situation de handicap. La branche a par ailleurs renouvelé, à travers cette convention, l'engagement pris avec l'Éducation nationale de proposer 1 000 stages de découverte en entreprise aux collégiens de troisième.

¹ Lancé à l'été 2020 pour aider les jeunes de 16 à 25 ans à trouver un emploi ou une formation, le plan national « 1 jeune, 1 solution » mobilise de nombreux leviers : aides à l'embauche, formations, accompagnements, aides financières aux jeunes en difficulté, etc.



Stages de troisième : un format 100 % digital dans le contexte de la crise sanitaire

Pour la sixième année consécutive, l'Agirc-Arrco s'est mobilisée pour accueillir les collégiens de troisième dans le cadre de leur stage de découverte en entreprise.

L'offre de stage a pu être maintenue dans le contexte de la crise sanitaire grâce à la mise en place d'un format 100 % digital : les « Back Stages ». Le programme de la semaine de stage a été adapté aux contraintes du distanciel : les interventions réalisées en visioconférence ont été revues pour intégrer des outils d'animation tels que quiz, challenges ou « serious games », permettant de les rendre plus interactives.

Au total, au cours de l'année 2021, dans un contexte sanitaire encore compliqué, 513 élèves de troisième ont été accueillis : 203 l'ont été en présentiel lorsque la situation sanitaire le permettait et 310 ont participé aux « Backs Stages ». L'initiative a été saluée par le Haut-Commissariat à l'emploi et à l'engagement des entreprises.

L'Agirc-Arrco expliqué aux enseignants

La branche retraite complémentaire et prévoyance s'est engagée dans le dispositif de formation proposé aux enseignants du secondaire par le CEFPEP².

Quinze enseignants originaires de différentes régions ont participé en novembre 2021 au stage « Découverte du système de retraite en France au travers du régime de retraite complémentaire des salariés du privé, de son fonctionnement, de ses valeurs et de ses métiers » organisé en visioconférence. Au programme : la protection sociale en France, la retraite complémentaire Agirc-Arrco, l'activité

des caisses de retraite, le calcul des points, les métiers de la retraite...

« Osons l'apprentissage en alternance »

L'Agirc-Arrco a participé en mars 2021, pour la deuxième année consécutive, à la semaine « Osons l'apprentissage en alternance ». Au cours de cette manifestation, les entreprises et les centres de formation ouvrent leurs portes aux collégiens, lycéens, étudiants, parents d'élèves, enseignants, demandeurs d'emploi et personnes en reconversion pour leur présenter les métiers et les cursus accessibles en alternance. Les intervenants de l'Agirc-Arrco ont présenté à cette occasion les 66 métiers de la protection sociale complémentaire et les différents dispositifs d'alternance.

² CEFPEP : Centre d'études et de formation en partenariat avec les entreprises et les professions. Les stages proposés par le CEFPEP ont pour but de faire découvrir aux enseignants une entreprise et ses métiers.



Elèves de troisième accueillis à l'Agirc-Arrco pour leur stage de découverte en entreprise (année scolaire 2020-2021).



La meilleure qualité de service au juste coût



La recherche de l'efficacité est une préoccupation constante du régime. Malgré la crise sanitaire, l'Agirc-Arrco a poursuivi ses efforts pour améliorer ses services. Les enquêtes réalisées auprès des entreprises et des allocataires en 2021 font apparaître des niveaux de satisfaction en progression.

Un nouveau modèle de gestion de la relation client

Un point d'entrée unique pour tous les assurés

Pour simplifier les démarches des assurés et leur permettre d'accéder encore plus facilement aux services de la retraite, l'Agirc-Arrco a entrepris en 2021 un important programme de transformation de la relation client. Cette transformation consistera, à terme, à mettre en place un point d'entrée unique pour l'ensemble des assurés, qu'ils soient actifs, futurs retraités ou retraités, quelle que soit la nature de leur demande et quel que soit le canal utilisé : rendez-vous physique, courrier, téléphone, mail...

Les informations étant partagées entre toutes les institutions de retraite complémentaire, les conseillers retraite traiteront les demandes de manière indifférenciée, quelle que soit l'institution de retraite complémentaire à laquelle le client est rattaché, avec les mêmes outils pour l'ensemble des processus et pour le compte de l'ensemble des institutions.

Une meilleure organisation du travail des gestionnaires

Pour les équipes gestionnaires de la retraite complémentaire, la nouvelle organisation permettra une meilleure articulation entre les activités de relation client d'une part, et les activités de gestion des dossiers d'autre part. Actuellement, les conseillers retraite des agences assurent à la fois la relation avec l'assuré (contacts téléphoniques, entretiens en agence...) et une partie de la gestion administrative des dossiers de retraite. Avec la nouvelle organisation, cette partie de la gestion administrative des dossiers sera assurée

par les gestionnaires des institutions de retraite complémentaire.

Libérés de cette activité, les conseillers présents dans les agences disposeront de davantage de temps pour l'accompagnement des assurés. Ils pourront se consacrer au conseil, proposer plus d'entretiens information retraite, orienter les personnes qui en ont besoin vers les services d'action sociale...

Le déploiement du nouveau modèle est prévu de manière progressive, jusqu'à la fin de l'année 2023. Il concernera d'abord les futurs retraités, à travers le processus de liquidation de la retraite, puis l'accompagnement des actifs tout au long de leur carrière, et enfin les relations avec les retraités.

Le nouveau modèle concrétise la volonté du régime d'apporter des réponses toujours plus adaptées aux besoins des assurés et permet à chaque acteur de se recentrer sur son cœur de métier.

La poursuite de la transformation du système d'information

L'Agirc-Arrco mène depuis 2020 un important programme de transformation de son système d'information. L'objectif est de passer d'un système déployé dans chaque institution de retraite complémentaire à un système centralisé, déployé et exploité une seule fois pour l'ensemble des groupes, et couvrant l'ensemble des processus de gestion de la retraite complémentaire : suivi des carrières, calcul des droits, liquidation de la retraite, versement des prestations.



Cette transformation, qui répond à une double volonté de simplification des services et d'efficacité du régime, facilite la mise en place progressive du nouveau modèle de la relation client. L'année 2021 a ainsi vu le déploiement de trois outils informatiques qui faciliteront la mise en œuvre de ce nouveau modèle de gestion de la relation client.

La nouvelle plateforme de gestion inter-régimes de carrière Gesica a été mise en service le 15 février 2021 pour l'ensemble des institutions de retraite complémentaire et le réseau des Agences conseil retraite Agirc-Arrco. Avec la plateforme Gesica, chaque gestionnaire peut effectuer à n'importe quel moment des rectifications sur la carrière de toutes les personnes affiliées à l'Agirc-Arrco.

Raccordée dans un premier temps aux référentiels Agirc-Arrco, la plateforme s'ouvrira à l'inter-régimes en se raccordant au RGCU¹ en 2022. Un gestionnaire pourra alors effectuer une rectification de carrière directement dans le RGCU, avec une mise à jour automatique bénéficiant à tous les régimes concernés.

Le système central de liquidation (SCL), nouvel outil de liquidation de la retraite complémentaire, a été mis en production progressivement entre juin et octobre 2021 pour les retraites de droit direct. Grâce à cet outil, une demande de retraite peut être initialisée par un gestionnaire et clôturée par un autre sans risque de rupture du service, signe fort de simplification de la relation avec le futur retraité.

Le CRM² retraite est une plateforme « relation client » spécialement conçue pour la retraite complémentaire. Il a été déployé en juin 2021 pour l'ensemble des institutions de retraite complémentaire et des Agences Conseil retraite, en accompagnement de la mise en service du nouvel outil de gestion des liquidations. Il permet aux gestionnaires de visualiser toutes les interactions que le régime peut avoir avec un assuré, quelle que soit sa situation – actif, futur retraité ou allocataire – et quel que soit le canal utilisé : rendez-vous en face à face, téléphone, courrier postal, mail, échanges via les réseaux sociaux. En novembre, le volet « carrière » du CRM a été déployé, permettant la prise en compte des demandes de mise à jour de la carrière et des entretiens information retraite (EIR).

¹ RGCU - Répertoire de gestion des carrières unique : référentiel des carrières partagé par tous les régimes de retraite

² CRM - Customer Relationship Management : gestion de la relation client

L'efficacité pour préparer la retraite de demain

Les contrats d'objectifs et de moyens 2019-2022

Pour assurer un service de qualité aux actifs, aux retraités et aux entreprises tout en optimisant les dépenses de gestion, l'Agirc-Arrco s'appuie sur le Contrat d'objectifs et de moyens (COM). Véritable feuille de route pour la période 2019 à 2022, le COM est un outil de pilotage établi dans une logique d'engagements réciproques entre les institutions de retraite complémentaire et la fédération Agirc-Arrco.

Les objectifs définis pour la période 2019 à 2022 sont structurés en sept grands domaines : les quatre populations gérées par le régime – les actifs, les futurs retraités, les allocataires, les entreprises –, le système d'information, la performance de gestion et les activités transverses. Pour chaque domaine, des objectifs sont identifiés et leur avancement est mesuré grâce à des indicateurs partagés.

Des résultats en progression malgré la crise sanitaire

Vis-à-vis des actifs, l'objectif majeur est la mise à jour de la carrière. En 2021, 94,6% des demandes de mise à jour ont été réalisées dans le délai fixé, alors que l'objectif était de 88%. Vis-à-vis des futurs retraités, l'objectif majeur est d'assurer la continuité des ressources par un paiement de la retraite avant la fin du mois suivant celui de sa date d'effet. En 2021, 92% des

demandes de retraite ont été mises en paiement dans ce délai, pour un objectif de 91%. Le taux des pensions de réversion mises en paiement dans le mois suivant celui de la date d'effet a également dépassé l'objectif fixé : 87,7%, pour un objectif de 84%. Ce pourcentage est en progression par rapport à 2020 (79,6%).

Pour le domaine des entreprises, l'objectif majeur est d'améliorer l'efficacité du recouvrement des cotisations et le traitement de la DSN¹. En 2021, le taux de recouvrement a été de 98,1%, en décalage de 0,3% par rapport à l'objectif de 98,4%.

¹ DSN : déclaration sociale nominative

Une qualité perçue par nos clients

Depuis plusieurs années, le régime s'attache à demander à ses clients s'ils sont satisfaits du service rendu. Les enquêtes réalisées en 2021 font apparaître des niveaux de satisfaction élevés malgré le contexte de la crise sanitaire et de la revalorisation des retraites en deçà du niveau de l'inflation : la satisfaction des entreprises est notée 7,4 sur 10, celle des actifs 7,1 sur 10, celle des allocataires 7,1 sur 10 et celle des futurs retraités 7,6 sur 10. Le score de recommandation des entretiens information retraite (EIR) est de 83,4 pour 100 ; celui des bilans de prévention de 39 pour 100. Ces enquêtes permettent de prioriser les plans d'action (formation, nouveaux outils, webinaires, accompagnement) à mettre en œuvre pour améliorer les services.

Un système d'information hautement disponible

En ce qui concerne le système d'information, l'objectif majeur est le maintien d'un taux de disponibilité maximal du service pour les utilisateurs, soit 99,8% au cours de la période 2019 à 2022. Pour l'année 2021, l'objectif est dépassé avec un taux de disponibilité de 99,92%. Ce taux prend également en compte le déploiement de nouveaux applicatifs après une période de stabilisation.

99,92%

Taux de disponibilité du système d'information

92%

des retraites mises en paiement dans le mois suivant celui de la date d'effet

83,4%

Score de recommandation des Entretiens information retraite

Économies de gestion : les objectifs sont dépassés

Les deux plans d'économie décidés par les partenaires sociaux pour les périodes 2015 à 2018, puis 2019 à 2022 devaient conduire à une réduction des coûts de gestion de 650 millions d'euros pour contribuer à la robustesse du régime et réduire le prélèvement sur les cotisations. Le régime est en avance sur cette trajectoire, et avec l'optimisation des charges de gestion financière, ce sont 750 millions d'euros d'économies qui auront été réalisés en dix ans.

La supervision, tour de contrôle du régime

La supervision est un dispositif à la pointe de la technologie, développé par la direction des systèmes d'information de l'Agirc-Arrco. Elle permet d'assurer une surveillance à 360° de toutes les composantes du système d'information du régime. Plus de 40 000 systèmes de détection scrutent en temps réel les programmes informatiques et les serveurs qui les hébergent, afin d'identifier la cause d'un éventuel dysfonctionnement, permettre d'intervenir de façon proactive et éviter ainsi les incidents majeurs qui remettraient en cause la qualité des services.

Les outils de supervision sont centralisés dans une salle appelée cockpit de supervision, véritable tour de contrôle du régime, qui permet de détecter tous les incidents pouvant impacter le travail des quelque 12 000 gestionnaires de la retraite Agirc-Arrco.

En optimisant la disponibilité du SI, la supervision aide l'Agirc-Arrco à tenir ses engagements de service vis-à-vis de ses 56 millions d'assurés. Elle permet de garantir le recouvrement des cotisations et le paiement des retraites dans les délais attendus.

En novembre 2021, le cockpit de supervision a été récompensé par le Club des responsables d'infrastructures, de technologies et de production informatique (CRIP) : il a reçu le trophée CTO (Chief Technical Officers) de la catégorie « Secteur public ». Ce trophée récompense chaque année les projets les plus marquants en matière d'excellence et de performance informatique au service des métiers.



La salle de supervision du SI Agirc-Arrco

Un engagement fort avec les autres régimes de retraite, favorisant l'approche globale de chaque assuré

Des actions communes dans les territoires

Deux éditions des Rendez-vous de la retraite

L'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite ont encore renforcé leur coopération en matière d'information aux actifs en proposant en 2021 deux éditions des Rendez-vous de la retraite. Du 28 juin au 3 juillet, puis du 6 au 11 décembre, près de 1 000 conseillers retraite des deux régimes se sont mobilisés partout en France métropolitaine et dans quatre départements d'outre-mer – Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion – pour proposer aux actifs, proches ou non de la retraite, un point sur leurs droits et leur situation personnelle vis-à-vis de la retraite.

Au total, au cours de ces deux semaines, plus de 68 000 entretiens ont été réalisés, ou bien en face à face dans l'un des 300 points d'accueil des deux régimes, ou bien par téléphone, et ont permis aux assurés de bénéficier d'une information personnalisée pour leur future retraite.

Tchat avec Notre temps

Chacune des deux éditions des Rendez-vous de la retraite a fait l'objet d'un tchat organisé en partenariat avec le magazine *Notre temps*, relayé par le site internet de la revue. Pendant une heure, les experts de l'Agirc-Arrco et de l'Assurance retraite ont répondu en direct aux questions

des internautes. Les questions les plus souvent posées ont porté sur les carrières longues, le montant de la retraite, la prise en compte du chômage et de la maladie, la réversion, la retraite progressive. Au mois de juin, le tchat a donné lieu à près de 3 500 questions.

« Flash retraite »

L'Agirc-Arrco et l'Assurance Retraite ont organisé conjointement, en mai puis en novembre 2021, deux nouvelles éditions de Flash Retraite, événement 100% digital destiné à apporter au grand public les informations nécessaires à la préparation de la retraite. Les deux régimes ont animé le site éphémère dédié à l'événement : outils en ligne, vidéos sur des situations de vie ou de carrière, quiz pour tester ses connaissances, abécédaire avec les termes à retenir pour préparer sereinement sa retraite... ont été mis en ligne pendant 10 jours pour apporter toutes les informations utiles à la préparation de la retraite.



Pour compléter le dispositif, un tchat sur le thème « Comment préparer ma retraite ? » a été organisé en partenariat avec le magazine *Notre temps* et a permis aux assurés d'obtenir en direct les réponses à leurs questions par les experts des deux régimes.



Plus de 68 000
entretiens réalisés avec les
assurés en 2021, en face-à-
face ou par téléphone, dans
le cadre des Rendez-vous de
la retraite

Une feuille de route commune avec la Cnav

L'Agirc-Arrco et la Cnav travaillent à la mise en œuvre d'une feuille de route commune qui concernera de nombreux processus de gestion : le suivi des carrières, la préparation du départ à la retraite, la liquidation de la retraite, l'offre de conseil aux jeunes actifs. Les enjeux de ce nouveau chantier sont nombreux : améliorer les délais de mise à jour de la carrière, augmenter progressivement le nombre de mises à jour des carrières pour les assurés avant 55 ans, améliorer la qualité des données du référentiel des carrières et donner aux assurés une vision unifiée du traitement de leur demande, selon le double principe du « Dites-le nous une fois » et « Faisons-le une fois ».

L'harmonisation des réglementations

L'Agirc-Arrco et l'Assurance retraite mènent des travaux communs pour rechercher des convergences réglementaires entre les deux régimes. Ces travaux ont débouché sur des mesures concrètes qui simplifient le parcours des futurs retraités et accélèrent le délai de liquidation de leur retraite. Les simplifications portent essentiellement sur le nombre de pièces demandées aux assurés pour justifier de leur identité dans le cadre de l'instruction d'une demande de retraite ou de réversion, ou de l'attribution de la retraite de base au titre de l'inaptitude. L'assuré qui effectue sa demande de retraite inter-régimes via FranceConnect, par exemple, n'est plus tenu de produire un justificatif d'identité.

Des mesures concrètes au service de l'efficienne sociale

Une priorité donnée à la formation professionnelle

Dans un contexte de mutations importantes, accentuées par les contraintes liées à la crise sanitaire, la formation des salariés constitue un enjeu majeur pour accompagner les transformations du secteur de la retraite.

Entré en application le 1^{er} janvier 2021, le nouvel accord sur la formation professionnelle, signé au niveau de la branche professionnelle, traduit un engagement fort en matière de formation et de certification pour les 30 000 salariés de la branche, notamment en termes d'investissement financier.

S'inscrivant dans la continuité de la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, l'accord souligne le rôle de la branche et des partenaires sociaux en matière de politique de formation. Il clarifie les rôles et les engagements des différentes parties prenantes que sont l'entreprise, le manager et le salarié dans le processus de formation.

Trois orientations structurent cette politique volontariste :

- anticiper les besoins des entreprises en matière de formation des salariés pour développer l'employabilité et sécuriser les parcours professionnels,
- concourir à l'effort global d'élévation du niveau de qualification par la certification,
- favoriser l'insertion et l'évolution professionnelle des salariés au sein des entreprises, notamment via la

valorisation des contrats d'alternance, et la transmission des compétences par les tuteurs et maîtres d'apprentissage.

• La politique de certification

En matière de certification, les employeurs de la branche se sont engagés à accompagner chaque année 200 collaborateurs dans une démarche de certification. Trois certificats de qualification professionnelle (CQP) sont proposés : le CQP Conseiller retraite, le CQP Gestionnaire de liquidation retraite et le CQP Conseiller entreprise. La branche engage en parallèle des discussions avec des universités et d'autres branches professionnelles pour développer l'offre de certification.

• L'insertion professionnelle des jeunes

Afin de développer la politique en matière d'insertion professionnelle des jeunes par la voie de l'alternance, la durée des contrats est étendue jusqu'à 24 mois au lieu de 12, et la durée consacrée au temps de formation peut représenter jusqu'à 50% du temps de travail. L'accord favorise également la reconnaissance de la mission du tuteur et valorise le temps et les compétences liés à l'accompagnement des jeunes dans l'entreprise.

Une prise en compte réaffirmée des salariés en situation de handicap

Poursuivant son engagement de longue date contre les discriminations et pour l'égalité des chances, la branche professionnelle a conclu, le 11 juin 2021, un nouvel accord relatif aux personnes en situation de handicap.



La branche s'inscrit dans une dynamique qui vise à maintenir dans la durée un taux d'emploi de personnes en situation de handicap supérieur à l'obligation légale de 6 %. Des engagements concrets sont pris pour rendre accessibles le lieu et le poste de travail de tout salarié en situation de handicap, faciliter l'accès au télétravail, développer des partenariats avec des établissements spécialisés pour recruter des salariés en situation de handicap, et déployer des campagnes de sensibilisation des salariés à la perception du handicap.

Un accompagnement des salariés aidants

Par un accord conclu le 1^{er} juillet 2021, la branche professionnelle s'est engagée à aider ses salariés aidants à mieux concilier leur situation avec leur vie professionnelle.

L'accord complète les mesures légales en vigueur, en adoptant une série de dispositions destinées à faciliter l'organisation du travail : bénéfice d'aménagements horaires, passage à temps partiel, jours de congé supplémentaires, don de jours entre salariés.

Une transformation de la Bourse de l'Emploi en Job Corner

Plateforme unique de centralisation des offres d'emploi de la branche, Job Corner, le site de recrutement de la branche Retraite complémentaire et prévoyance, capte automatiquement toutes les offres d'emploi en temps réel. Il intègre un moteur de recherche permettant de sélectionner les offres d'emploi par type de contrat, par localisation et par métier, et un système d'alerte pour les candidats.

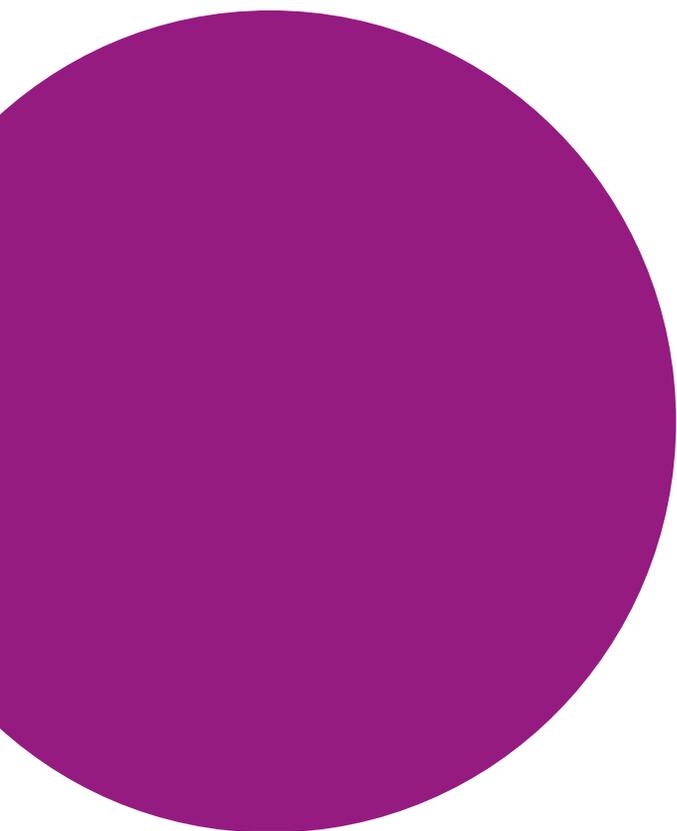
Accessible à partir du site de l'Observatoire des métiers et des qualifications, Job Corner propose également des informations sur les métiers de la branche, des interviews de salariés et des conseils pour réaliser son CV et sa lettre de motivation.



Engagement pour l'alternance : l'Agirc-Arrco primée

Chaque année, la fédération Agirc-Arrco et les groupes de protection sociale accueillent près d'un millier de jeunes alternants, dans tous les domaines d'activité : gestion, systèmes d'information, conseil, fonctions supports... Cet accueil est le fruit de partenariats avec de nombreux établissements scolaires : lycées professionnels, centres de formation d'apprentis (CFA), instituts universitaires de technologie (IUT), universités, grandes écoles...

La Fondation Agir contre l'exclusion (FACE) a distingué l'Agirc-Arrco en 2021 pour sa qualité de « site modèle de l'apprentissage », un titre qui récompense les entreprises modèles en matière d'accueil sur site, d'information et d'accompagnement des jeunes en quête d'orientation professionnelle.



Pilotage et gouvernance



40. 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

47. Résultats

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

57. 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

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 de salariés.

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.

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

Instances opérationnelles

Comité des directeurs généraux

Comité des opérations

L'assemblée générale Agirc-Arrco

au 31 décembre 2021

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 BALARESQUE
Yves BENAIN-LIOT
Suzanne COTE-PEOVER
Michel COUFFIN
Danièle CROUZET
Isabelle DEDRICHE
Franck DUCLOS
Sylvie DUMILLY
Jean-Pierre GITENAY
Catherine GRANDPIERRE-MANGIN
Thierry GREGOIRE
Christian LAVEDRINE
Christophe LE BARS
Pascale LEMAISTRE
Jean-Hugues LOMBRY

David MARTIN
Alexis MEYER
Thierry MICOR
Corine POSTEL
Thomas SACHER
Philippe SANSY
Frédéric SIBILLE
Christophe SOUPIZET
Philippe THOURON
Nadège TOURNAY
Sébastien VELEZ
Jean-Jacques VIGNON
Didier WECKNER
Bernard WEILL
Sophie WINCKLER

Collège des salariés

Administrateurs désignés par les organisations syndicales de salariés

Catherine ACHARD (CFDT)
Michel BEUGAS (CGT-FO)
Dominique BERTRAND (CFTC)
Yves BETHIER (CFTC)
Alexandra-Grazyna BIALKA (CFTC)
Lola BOUCARD (CGT-FO)
Nicolas CARMi (CGT-FO)
Jean-Michel CARTEAU (CFDT)
Christian CRETIER (CGT-FO)
Stella DELOUIS (CFDT)
Christine DIEBOLD (CFE-CGC)
Albert FIYOH NGNATO (CFTC)
Jean-Camille GALLAY (CGT)
Alain GAUTRON (CGT-FO)
Jean-Arnauld GUYARD (CFE-CGC)

Danielle JOURNO (CGT)
Martial LE PENNEC (CFDT)
Anne MATHIEU (CFDT)
Alain MONPEURT (CFE-CGC)
Catherine NINGRES (CGT)
Marie-Christine OBERST (CFE-CGC)
Francis OROSCO (CFTC)
Valérie PINEAU (CGT)
Brigitte PISA (CFDT)
Pierre ROGER (CFE-CGC)
Frédéric ROMAIN (CFTC)
Patrice SACQUEPEE (CGT-FO)
Yvon TATYVE (CGT)
Bernard VALETTE (CFE-CGC)
Willy WAILLIEZ (CGT)

Commissaires aux comptes

Cyril BROGNIART
François LEMBEZAT

Olivier LECLERC
Brigitte VAIRA-BETTENCOURT

Le conseil d'administration Agirc-Arrco

au 31 décembre 2021

Collège des employeurs

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

Titulaires

Sandrine BACHY
Xavier CHASTEL
Franck DUCLOS
Michel GIORDANO
Jean-Pierre GITENAY
Alain GUEGUEN
Christian LAVEDRINE
Pascal LE GUYADER
Nicolas LENORMANT
Jean-Luc LIBRATI

David MARTIN
Alexis MEYER
Thierry MICOR
Corine POSTEL
Christophe SOUPIZET
Nadège TOURNAY
André-Guy TUROCHE
Sébastien VELEZ
Jean-Louis VINCENT
Didier WECKNER

Suppléants

Dominique de ROTON
Christian PINEAU
Gérard REBIERE
Florent SARRAZIN
Sophie WINCKLER

Collège des salariés

Administrateurs désignés par les organisations syndicales de salariés signataires

Titulaires

Michel BEAUGAS (CGT-FO)
Yves BETHIER (CFTC)
Alexandra-Grazyna BIALKA (CFTC)
Stella DELOUIS (CFDT)
Christine DIEBOLD (CFE-CGC)
Cécile DOLOMIE (CGT-FO)
Nadia ESRHYER (CGT)
Jean-Camille GALLAY (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)
Brigitte PISA (CFDT)
Pierre PLUQUIN (CGT)
Pierre ROGER (CFE-CGC)
Frédéric ROMAIN (CFTC)
Sonia TALDIR (CFDT)

Suppléants

Marc AMBIAUX (CGT-FO)
Ourida ITIM (CFDT)
Jérôme VÉRITÉ (CGT)
2 sièges à pourvoir

Le bureau du conseil d'administration

au 31 décembre 2021



Président

Didier WECKNER



Vice-présidente

Brigitte PISA

Collège des employeurs



Franck DUCLOS



Corine POSTEL



Christophe SOUPIZET



Sébastien VELEZ

Collège des salariés



Michel BEAUGAS
(CGT-FO)



Pierre PLUQUIN
(CGT)



Pierre ROGER
(CFE-CGC)



Frédéric ROMAIN
(CFTC)

Présidents d'honneur

Frédéric AGENET
Jean-Claude BARBOUL
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 2021



Directeur général

François-Xavier Selleret

Le comité de direction Agirc-Arrco

François-Xavier Selleret

Directeur général

Frédéric Amar

Directeur de cabinet

Guillaume Ancel

Directeur de la communication

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

Frédéric Roullier

Directeur du produit retraite

Directeurs généraux honoraires

Jean-Jacques Marette

Marie-Thérèse Lance

Jean-Paul Mouzin



Résultats 2021

Résultats technique et global

Ressources

88 318 millions d'euros

(+10,3% par rapport à 2020)

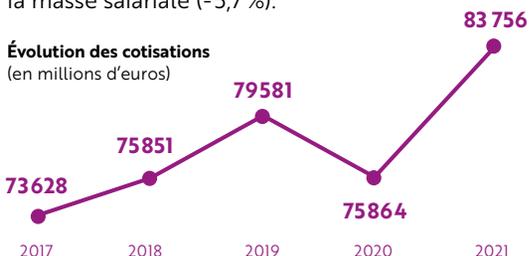
Cotisations des entreprises

83 756 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 6 133 millions d'euros, s'élève à 83 756 millions d'euros, en augmentation de 10,4% par rapport à l'exercice précédent.

Les données macro-économiques font état d'un rebond sensible de la masse salariale soumise à cotisations en 2021. Celle-ci augmente de 9,8% par rapport à 2020, soit une progression bien supérieure à l'évolution projetée à l'été 2021 (+5,1%). Ce rebond, qui s'explique au niveau du régime Agirc-Arrco à la fois par une augmentation de 6,5% du salaire moyen (SMPT) lié à un moindre recours à l'activité partielle et un rebond marqué de l'emploi (soit une création de 678 000 emplois en 2021¹), fait suite à la crise sanitaire qui avait entraîné en 2020 une forte contraction de la masse salariale (-5,7%).

Évolution des cotisations
(en millions d'euros)



¹ Source INSEE

Contributions Unédic et État

4 562 millions d'euros

Ces contributions sont en progression de 8,0% en 2021. Cette situation s'explique principalement par l'évolution des cotisations de l'Unédic, en augmentation de 8,7% par rapport à 2020. Hors incidence de régularisations comptabilisées en 2020 et 2021, cette évolution n'est que de +0,3%.

Charges

86 330 millions d'euros

(+1,1% par rapport à 2020)

Allocations

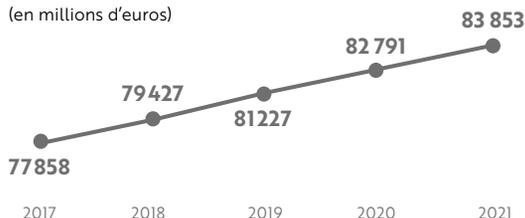
83 853 millions d'euros

Le montant global des allocations passe de 82 791 millions d'euros en 2020 à 83 853 millions d'euros en 2021, soit un taux d'accroissement annuel de 1,28%.

La valeur de service du point Agirc-Arrco a été revalorisée de 1,0% au 1^{er} novembre 2021. La revalorisation du point de retraite en moyenne sur 2021 est de 0,17%.

La masse des allocations payées progresse hors revalorisation d'un taux de 1,11%, en augmentation de 0,02 point par rapport à 2020.

Évolution des allocations
(en millions d'euros)



Dotations

1 735 millions d'euros

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

Divers

742 millions d'euros

Ce poste comprend les pertes sur créances irrécouvrables, la dotation nette aux provisions pour dépréciations des créances sur les entreprises et un produit technique net résultant des travaux d'apurement des comptes Entreprises réalisés en 2021.

== Résultat technique

Ressources moins charges,
hors résultats financier et exceptionnel

1 988

millions d'euros.

Il était de -5 310 millions d'euros
en 2020.

== Résultat net global

Total des ressources
moins total des charges

2 615

millions d'euros

Il était de -4 122 millions d'euros
en 2020.

+ Résultat financier

576

millions d'euros

La réserve technique de financement

Au 31 décembre 2021, le portefeuille de valeurs mobilières, en valeur de marché, s'élève à 68 007 millions d'euros.

+ Résultat exceptionnel

51

millions d'euros

Résultats de la gestion financière

Fin 2021, les portefeuilles de placements en représentation de la réserve technique de financement Agirc-Arrco s'élèvent à 68 milliards d'euros.

Produits financiers

En comptabilité, les produits financiers issus de la gestion des fonds techniques s'élèvent à 576 millions d'euros en 2021 (contre 1 147 millions d'euros en 2020), dont -74 millions d'euros de dotation aux provisions pour dépréciation.

En 2020, les plus-values réalisées étaient d'un niveau plus élevé parce qu'elles résultaient pour une grande part d'opérations de désinvestissements pour le financement complémentaire des opérations de retraite. Selon les règles comptables, les produits financiers ne sont constitués que des plus-values réalisées à l'occasion d'opérations de cessions

sur les marchés et ne comprennent pas les plus-values latentes. Dans le contexte financier 2021 très favorable, ces dernières sont en forte progression, soit +3 596 millions d'euros sur l'année. En effet, au 31 décembre 2021, le montant global des plus-values latentes atteint 13 225 millions d'euros contre 9 629 millions d'euros l'année précédente.

Les placements de la réserve de fonds de roulement ont produit quant à eux un résultat négatif, -11 millions d'euros, du fait des taux négatifs sur le marché monétaire.

Le résultat financier total s'élève à 576 millions d'euros en 2021.

En millions d'euros	2020	2021
SOLDE TECHNIQUE	- 5 310	1 988
Produits financiers du fonds de roulement	- 6	- 11
Produits financiers	- 6	- 11
Dotations/reprises sur provisions	0	0
Produits financiers de la réserve technique MT/LT	1 153	587
Produits financiers	1 092	661
Dotations/reprises sur provisions	61	- 74
Résultat financier total	1 147	576

Résultat financier

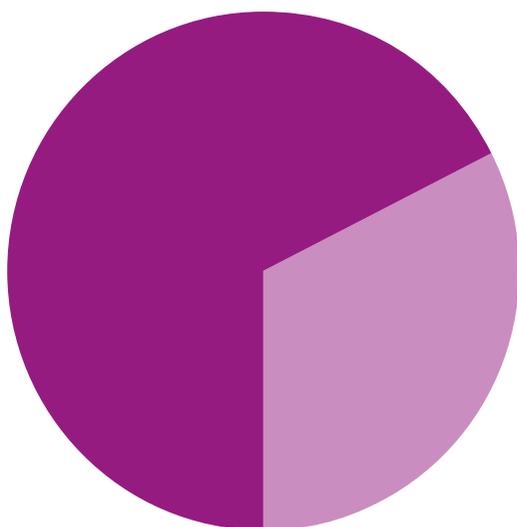
576
millions d'euros

Rendement du portefeuille titres

L'évolution des marchés financiers en 2021 est caractérisée par une forte progression des marchés actions (+23,18% pour l'indice stratégique actions) contre une légère baisse des marchés obligataires (-0,83% pour l'indice stratégique taux).

Dans ce contexte, la performance de gestion de la strate moyen terme en représentation de la réserve technique de financement est de 6,95% (contre 5,98% pour l'indice stratégique composé à hauteur de 70% de produits de taux et 30% d'actions).

Composition du portefeuille de la réserve technique de financement



68,1%

placements obligataires,
dont 0,2% placements OCDE¹
hors zone UEM²

31,9%

placements actions,
dont 6% placements OCDE
hors zone UEM

1. OCDE : Organisation de coopération et de développement économique
2. 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 CCMSA³ des cotisations agricoles qu'elle recouvre et aux contributions versées par des tiers (Unédic, État...).

L'encours moyen du fonds de trésorerie en 2021 a été de 2 045 millions d'euros (en équivalent année pleine). Le taux de rendement moyen s'est établi à -0,47% (contre -0,57% pour un placement au taux du marché monétaire).

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

2 045

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

Résultats de la gestion administrative

Le résultat de l'exercice 2021 concernant la gestion administrative du régime Agirc-Arrco s'élève à 190 millions d'euros, supérieur de 15 millions d'euros au résultat excédentaire de l'exercice précédent (175 millions d'euros).

Les ressources

Essentiellement constituées des prélèvements sur cotisations, les ressources pour la gestion administrative s'élèvent, en 2021, à 1 417 millions d'euros.

Les charges

Leur montant global atteint 1 282 millions d'euros, soit une diminution de 2,9 % par rapport à 2020. Les charges de personnel après ventilation des charges de sous-traitance et rattachement des impôts et taxes sur rémunérations, représentent 63,3 % des charges. En 2021, l'équivalent de 9 230 salariés travaillent à temps plein dans 12 institutions Agirc-Arrco, et 998 dans la fédération.

Compte de résultat de la gestion administrative

En millions d'euros	2020	2021
Dotation	1 472	1 405
Autres produits	22	12
Total des ressources (a)	1 494	1 417
Total des charges (b)	1 321	1 282
Résultat d'exploitation (c = a - b)	173	135
Produits financiers (d)	11	9
Résultat exceptionnel (e)	-9	46
Résultat de l'exercice (f = c+d+e)	175	190

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

Les charges liées à ce programme, imputées au régime, s'élèvent à 23 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 2021 de l'utilisation des fonds sociaux des institutions du régime et de la fédération illustre la troisième année de la période.

Les ressources

Par l'avenant n°1 à l'Accord National Interprofessionnel 2019 sur la retraite complémentaire Agirc-Arrco, signé en juillet 2021, les partenaires sociaux ont décidé de suspendre la diminution de la dotation de l'action sociale sur les exercices 2021 et 2022.

En application de cette décision, le montant annuel de la dotation Agirc-Arrco au titre de l'exercice 2021 est donc égal à la dotation d'action sociale Agirc-Arrco de l'exercice 2020, soit : 329,8 millions d'euros.

À celle-ci s'ajoutent les produits financiers et exceptionnels qui portent le montant des ressources totales à 392,4 millions d'euros, en baisse de 2 % par rapport à 2020.

Poids des dotations par rapport aux ressources totales

En millions d'euros	2021	2020	2019
Dotations sociales	329,8	329,8	336,5
Ressources totales	392,4	398,8	423,4
Poids des dotations par rapport aux ressources totales	84 %	83 %	79 %

Les dépenses

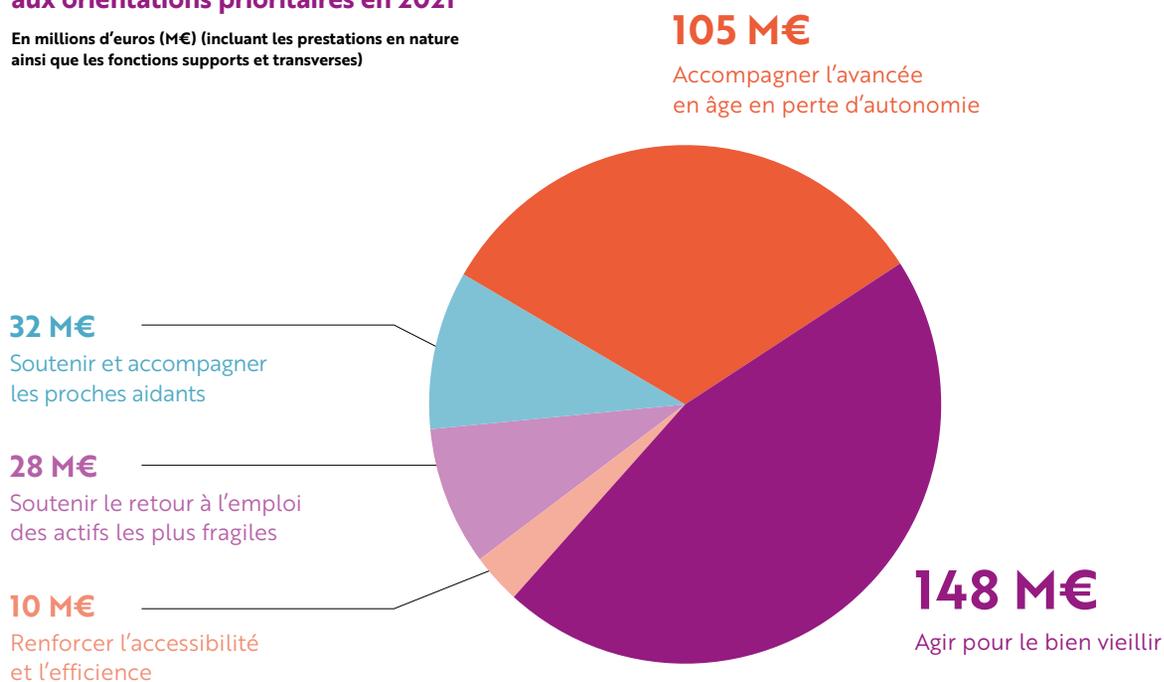
Les dépenses totales consacrées à l'action sociale en 2021 s'élèvent à 403,5 millions d'euros, en baisse de 26 %. Les charges d'exploitation, liées directement à l'activité sociale, représentent 368,8 millions d'euros.

Bilan des orientations prioritaires

Les sommes consacrées aux orientations prioritaires en 2021 représentent au total 98,1 % des dotations sociales. Elles s'élèvent à 323 millions d'euros.

Répartition des sommes consacrées aux orientations prioritaires en 2021

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



Sommes consacrées aux orientations prioritaires en 2021

	En millions d'euros	% des dotations sociales
Agir pour le bien vieillir	148	44,9
Accompagner l'avancée en âge en perte d'autonomie	105	31,8
Soutenir et accompagner les proches aidants	32	9,8
Soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles	28	8,5
Renforcer l'accessibilité et l'efficacité	10	3,1

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 22,5 millions d'euros.

Au total, les interventions sociales représentent 227 millions d'euros.

En 2021, 1 375 000 personnes ont été accompagnées au travers de l'action sociale.

Les fonctions supports et transverses

Elles s'élèvent à 57 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 -11 millions d'euros.

Réserves du fonds social et réserves disponibles

Au 31 décembre 2021, les réserves du fonds social s'élèvent à 1 175 millions d'euros.

Les réserves disponibles à long terme correspondent à 0,6 million d'euros, soit 16,5 mois de charges totales.

Le socle commun de l'action sociale

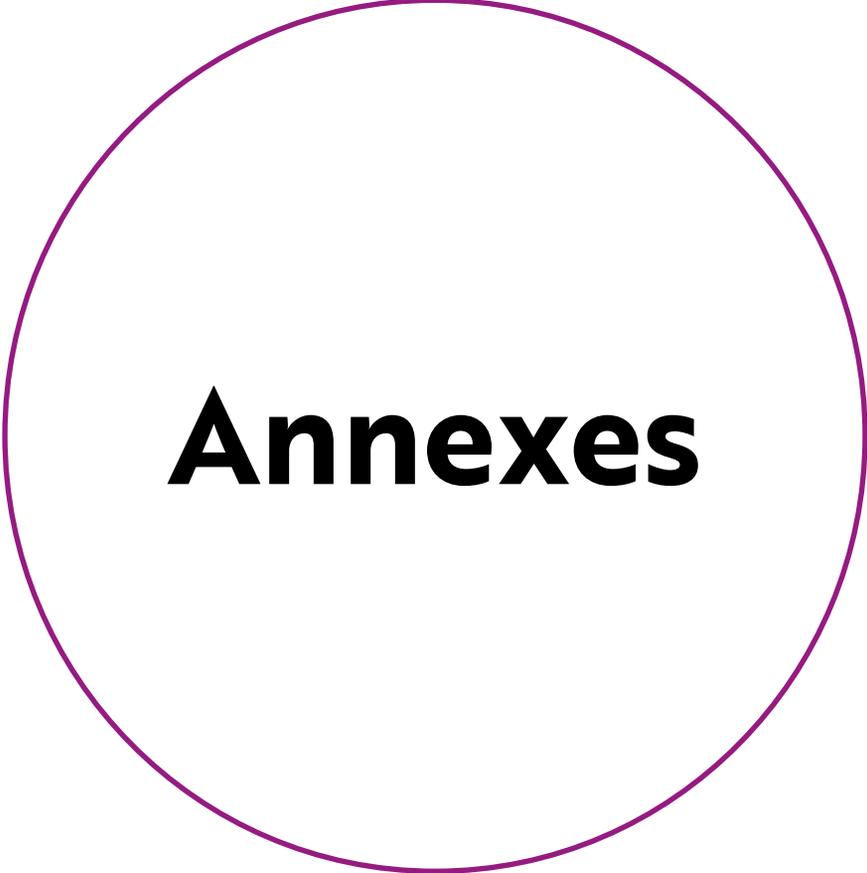
Ce sont des objectifs communs qui se traduisent par la mise en œuvre d'une ou de plusieurs actions accessibles à l'ensemble des ressortissants des institutions de retraite complémentaire. La responsabilité de mettre en œuvre les actions pour le compte commun est confiée à un ou plusieurs groupes dits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

Accompagnements réalisés dans les institutions

723 000 personnes ont participé aux actions collectives,

173 600 personnes ont bénéficié d'une intervention mutualisée,

13 741 bénéficiaires d'une aide financière exceptionnelle.



Annexes

Situation des groupes de protection sociale

au 1^{er} janvier 2022

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) * FONGECFA-Transport (Fonds de gestion du congé de fin d'activité marchandises)

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 motorcycle) ▲ 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 2021

Circulaire Agirc-Arrco 2021-1-DC du 17/03/2021
« Composition des instances de la fédération Agirc-Arrco »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-2-DRJ du 23/06/2021
« Actualisation du texte de base »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-3-DRJ du 25/06/2021
« Conséquences de la crise sanitaire sur les formules de calcul des articles 40 à 42 de l'ANI du 17/11/2017 »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-4-DC du 20/07/2021
« Calendrier des instances 2022 »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-5-DRJ du 21/07/2021
« Dispositifs d'exonération des cotisations de retraite complémentaire »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-6-DT du 22/10/2021
« Paramètres du régime Agirc-Arrco 2021-2022 »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-7-DC du 18/11/2021
« Avenant 1 du 22/07/2021 à l'Accord national interprofessionnel sur la retraite complémentaire Agirc-Arrco du 10/05/2019 »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-8-DRJ du 15/12/2021
« Majorations de retard
– Taux et montant minimal pour 2022 »

Circulaire Agirc-Arrco 2021-9-DRJ du 17/12/2021
« Allocations de faible montant
– Coefficients de versement unique »

Rapport d'activité
Agirc-Arrco 2021

Conception graphique
et réalisation :
agence Bastille

Crédits photos

Istock : Sam Edwards,
Milos Dimic,
EmirMemedovski,
Space_Cat, xavierarnau,
shapecharge, agrobacter,
Cecilie_Arcurs,
SDI Productions

Adobe Stock

Studio graphique
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 COMPLEMENTAIRE

agirc - arrco