

**Secteur de l'Emploi et des Retraites****N°135-2020**

Réf. : YV/MB/CJ

Paris, le 11 mai 2020

---

**La Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse adapte ses services**

---

Chères et chers camarades,

Outre la continuité du versement des pensions qui est et reste la priorité de la CNAV, celle-ci a été amenée à revoir son organisation, du fait du confinement, pour assurer la continuité de ses services, dans le souci de protéger le personnel, via le télétravail.

L'Assurance retraite encourage les assurés à poursuivre leurs démarches retraite, dans un souci de continuité de service et de traitement efficace de leur dossier.

Durant cette période, les assurés sont invités à consulter les sites internet de la caisse qui comportent de nombreuses informations, et pour toute demande ou toute démarche, à privilégier les contacts dématérialisés, et à utiliser leur espace personnel.

Mais en plus des services en ligne déjà proposés sur le site internet [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr), la CNAV déploie du fait du contexte actuel, des services complémentaires inédits :

**Le nouveau service en ligne « transmettre mon formulaire de demande »**

Ainsi, l'Assurance retraite met en place un nouveau service gratuit qui permet de transmettre de manière sécurisée, via l'espace personnel, les demandes autres que la demande de retraite (retraite progressive, attestation de départ en retraite anticipée, demande de rachat...). Pour cela, il suffit de remplir et de scanner les formulaires mis à disposition. Quant aux formulaires de demandes de retraite de réversion, d'allocation veuvage et d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), ils peuvent maintenant être complétés directement en ligne, enregistrés et transmis via ce service.

**L'ouverture du dossier par téléphone pour les assurés en situation de fracture numérique**

Afin d'apporter une aide aux assurés qui n'ont pas la possibilité d'utiliser les services en ligne, l'Assurance retraite déploie une nouvelle solution pour leur permettre l'ouverture d'un dossier (retraite personnelle, réversion et ASPA) en appelant le 3960. Un téléconseiller les accompagnera pour les aider dans leurs démarches.

./...

### L'action sociale au service des retraités isolés et fragilisés

Depuis début avril, l'Assurance retraite a mis en place une large campagne d'appels à destination des personnes âgées confinées. L'objectif est de maintenir le lien social, de les orienter vers les interlocuteurs compétents en cas de risque de rupture de droits, de situation de détresse avérée ou de problème de santé. Ainsi, près de 7000 retraités ont déjà été contactés.

### L'évolution des pratiques de l'Assurance retraite

Dès le mois de mars, l'Assurance retraite, dans un souci d'adaptation, a fait évoluer ses pratiques, en accordant notamment des délais supplémentaires : ainsi pour les bénéficiaires d'une retraite de réversion ou de l'ASPA, un délai est accordé pour renvoyer le questionnaire qui leur est régulièrement adressé, de même deux mois supplémentaires permettent aux résidents à l'étranger de transmettre le certificat de vie, et un aménagement des règles de cumul emploi-retraite a été mis en place pour le personnel soignant.

Actuellement, ce sont 11 500 salariés (sur 14 000), soit plus de 85 %, de l'effectif de la CNAV qui sont mobilisés en télétravail, afin de liquider sans retard les dossiers de demandes de retraite entrants.

De même à ce jour, les demandes de pension de réversion sont aussi traitées sans retard.

En effet, si l'on pouvait envisager un afflux de demandes de réversion (liés à une surmortalité due au Covid-19), il semblerait que les conjoints survivants diffèrent leurs demandes, au vu du flux entrant.

Cette même constatation est observée sur les demandes de droit propre (retraite personnelle).

Amitiés syndicalistes.

**Michel BEUGAS**  
Secrétaire confédéral

**Yves VEYRIER**  
Secrétaire général