

COVID-19 : l'Assurance retraite adapte ses services pour simplifier les démarches et limiter le recours au papier

Paris, le 4 mai 2020

L'Assurance retraite encourage les assurés à poursuivre leur démarches retraite pendant la crise sanitaire et en période de confinement, et prend des mesures inédites pour favoriser ces démarches en ligne et accompagner ses publics fragilisés.

L'Assurance retraite encourage ses assurés à poursuivre leurs démarches retraite, dans un souci de continuité de service et de traitement efficace de leur dossier. En plus des 21 services en ligne déjà proposés sur lassuranceretraite.fr, elle déploie du fait de ce contexte particulier des services complémentaires inédits.

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

Depuis 2017, il est possible de demander sa retraite en ligne, en créant son espace personnel sur www.lassuranceretraite.fr (1 demande sur 3 en 2019).

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...). Il suffit de remplir et scanner les formulaires mis à disposition. Les formulaires de demandes de retraite de réversion, d'allocation veuvage et d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) peuvent dorénavant être complétés directement en ligne, enregistrées et transmises par ce nouveau 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 solution inédite pour leur permettre l'ouverture d'un dossier (retraite personnelle, réversion, et ASPA) en appelant le 3960. Un téléconseiller les accompagnera pour les aider à débiter leurs démarches.

L'action sociale au service des retraités isolés et fragilisés

Depuis début avril, en complément des mesures de maintien des aides pour les plus fragiles et de prévention à domicile, l'Assurance retraite déploie [une large campagne d'appels à destination des personnes âgées confinées](#). L'objectif est de maintenir le lien social, et 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. Près de 7000 retraités ont déjà été contactés.

L'Assurance retraite fait évoluer ses pratiques

Dès le mois de mars [l'Assurance retraite, pour s'adapter au contexte actuel, a fait évoluer ses pratiques](#) : délai accordé aux bénéficiaires d'une retraite de réversion ou de l'ASPA pour renvoyer le questionnaire qui leur est régulièrement adressé, aménagement des règles de cumul emploi-retraite pour le personnel soignant, délai de deux mois supplémentaires pour les résidents à l'étranger pour transmettre le certificat de vie...

L'Assurance retraite, le service public de la retraite de la Sécurité sociale

Premier organisme français de retraite, la Cnav gère la retraite du régime général de la Sécurité sociale et les actions de prévention en faveur du bien-vieillir et de la préservation de l'autonomie des retraités. Elle forme avec les Carsat, les CGSS et la CSSM, le réseau de [l'Assurance retraite](#). Au cœur de l'innovation numérique, son offre de service se diversifie grâce aux nombreuses démarches en ligne sur www.lassuranceretraite.fr (demande de retraite en ligne, téléchargement du relevé des mensualités...) : déjà 10 millions d'espaces personnels créés !

Contacts presse
Philippe Bainville 01 55 45 88 93
Léa Cuccuru 01 55 45 51 34
Presses@cnav.fr
 @Cnav_actu

