

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES
Séance plénière du 06 juillet 2016 à 9 h 30
« Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite »

Document n° 5
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Les relations entre la CNAV et ses assurés

CNAV

Objet : Les relations entre la CNAV et ses assurés

Emetteur : DNR/DOSMR/DPOS

Diffusion : Conseil d'Orientation des Retraites

Version	Instructeur	Observation
0.1	Carole Geslin,	
0.2	Carole Geslin	

1	Contexte	3
1.1	La relation client à l'heure du digital.....	3
1.2	Les assurés et leur relation avec l'Assurance Retraite.....	3
1.2.1	Cartographie des contacts en Relation Client	3
1.2.2	Nos assurés et le digital.....	4
2	Favoriser l'accès au droit et à l'information en proposant une offre digitale complète, personnalisée et adaptée aux besoins des assurés.....	4
2.1	Mieux connaître les assurés pour proposer des offres de service adaptées : les dispositifs d'écoute clients	4
2.1.1	Des études visant à mieux comprendre les attentes et le comportement des assurés	4
2.1.2	La mesure de la satisfaction.....	5
2.1.2.1	Le baromètre satisfaction	5
2.1.2.2	La mesure de la satisfaction en ligne	5
2.1.2.3	Mise en place de tests utilisateurs en vue d'une co construction des services :	6
2.2	Le développement de l'offre digitale personnalisée et adaptée pour les publics autonomes sur internet.....	7
2.2.1	Le digital : un levier pour apporter un meilleur accès aux offres de service et une plus grande autonomie pour les assurés dans leur démarche avec l'Assurance Retraite	7
2.2.2	Une offre dématérialisée, levier de la simplification des démarches pour les assurés.....	7
2.2.3	Une offre informationnelle et de services digitaux riche et ciblée pour les assurés.....	8
2.2.3.1	2.2.3.1 Un site internet profilé par âge et par parcours pour une information ciblée	8
2.2.3.2	Un compte personnel sécurisé proposant des offres de services segmentées par âge... ..	8
2.2.4	L'offre digitale : un levier d'optimisation de la couverture territoriale.....	10
2.2.4.1	L'introduction du digital dans les agences physiques pour promouvoir l'accès à l'offre de service	10
2.3	Un accompagnement attentionné pour les publics plus fragiles sur des canaux à forte valeur ...	12
2.3.1	Les Entretiens Individuels Retraite	12

2.3.2	Une stratégie de contact pro active envers les publics à carrière plus complexe ou en situation de fragilité	12
2.3.3	Pro activité en agence retraite pour favoriser la détection des situations de fragilité en lien avec l'Action Sociale	12
3	L'offre digitale de l'Assurance retraite	13
3.1	Cartographie synthétique	13
3.2	A tout âge	13
3.3	Salariés : des services pour préparer sa retraite	13
3.4	Retraités : des services pour vivre sereinement sa retraite	14
3.5	Des outils pour promouvoir l'offre de service	15
4	Conclusion	15

1 Contexte

1.1 La relation client à l'heure du digital

Aux premières heures du digital, les entreprises ont capitalisé dans leur relation client sur les nouvelles technologies internet comme un levier pour réduire les coûts liés aux ressources opérationnelles. Internet a longtemps été considéré comme le moyen de reporter la charge opérationnelle sur les clients en leur permettant via la mise en ligne de services dématérialisés de réaliser eux-mêmes la majorité des opérations. En conséquence, les entreprises ont ouvert une large panoplie de canaux pour mettre en œuvre cette stratégie. Focalisant sur le plus grand nombre, le tout digital a rencontré rapidement des revers, en raison de la proportion de clientèle exclue par le recours exclusif au digital mais également du manque de complémentarité entre les canaux. Ainsi un des enjeux actuels de la relation client est d'assurer l'intégration des canaux entre eux, d'une part afin de rendre plus fluides les parcours des clients en ouvrant des passerelles entre les canaux de contact et d'autre part afin de ré humaniser et ré individualiser la relation client à des moments clés du parcours.

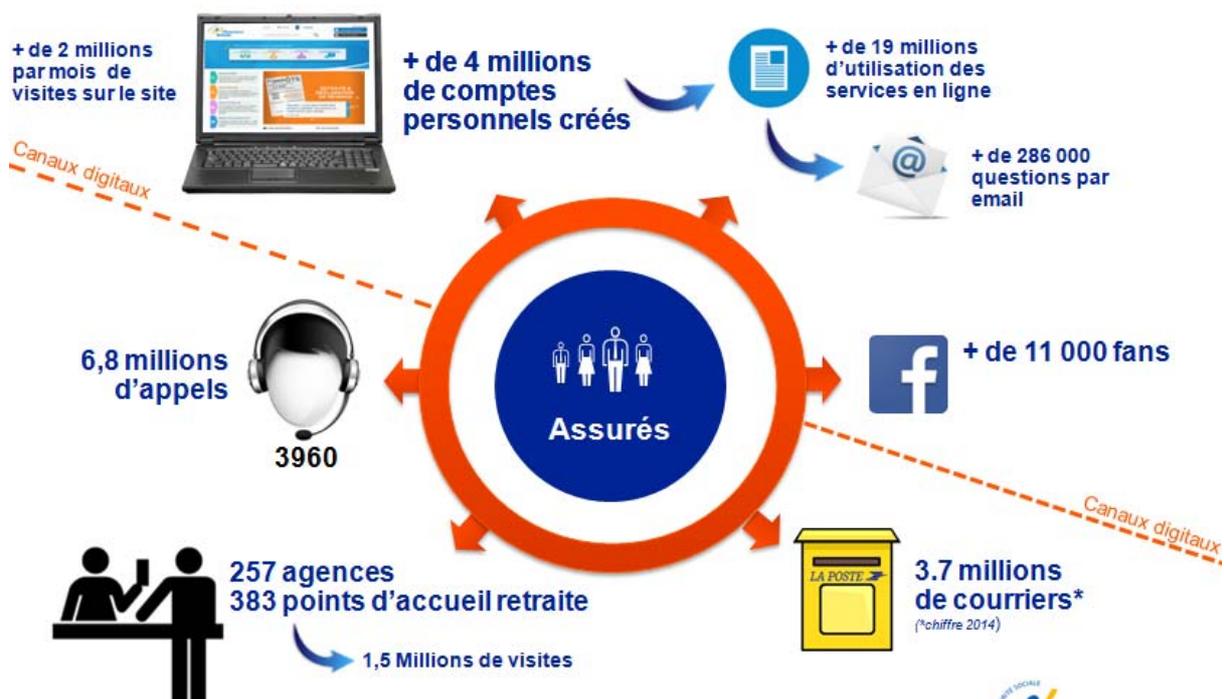
La Cnav s'est emparée rapidement des opportunités que représentent les technologies internet en rendant disponible sur le site internet nombre de ses offres de service. Cependant, forte de sa mission de service public visant à garantir à ses assurés une égalité de traitement, elle s'est engagée à accompagner l'ensemble de ses publics, qu'ils soient autonomes ou non sur internet : la Cnav compte ainsi consacrer des moyens humains à l'accompagnement des publics qui en ont le plus besoin.

La Cnav met en œuvre une relation client « mix de digital et d'humain » pour porter à chacun l'offre de service adaptée à ses besoins, au bon moment sur le bon canal.

1.2 Les assurés et leur relation avec l'Assurance Retraite

1.2.1 Cartographie des contacts en Relation Client

Une gamme riche de canaux de contact où le digital a trouvé sa place



1.2.2 Nos assurés et le digital

Le Baromètre de la satisfaction mené annuellement par l'Assurance Retraite constitue une source riche de connaissance sur les assurés et leurs relations avec les Carsat tout particulièrement en ce qui concerne leur appréhension des canaux de contact mis à leur disposition.

Même si le téléphone demeure le canal réflexe pour 60% des sondés, le canal internet gagne en usage et en notoriété.

- Plus de la moitié des sondés (51% des actifs et 46% des retraités baromètre 2015) déclarent utiliser internet tous les jours ou presque.
- 60% déclarent connaître le site internet de l'Assurance Retraite.
- En moyenne, les retraités comme les actifs en cours de régularisation de leur carrière réalisent 4,5 visites sur le site de lassuranceretraite.fr

Les assurés du régime général sont parfaitement représentatifs des études menées sur la population française et particulièrement des Séniors pour lesquels l'usage d'internet s'est vulgarisé très rapidement ces dernières années.

2 Favoriser l'accès au droit et à l'information en proposant une offre digitale complète, personnalisée et adaptée aux besoins des assurés

2.1 Mieux connaître les assurés pour proposer des offres de service adaptées : les dispositifs d'écoute clients

Les dispositifs d'écoute clients représentent un élément déterminant de la stratégie numérique et de la Relation Client de la Cnav. Une meilleure compréhension des attentes et comportements des assurés permet de mieux cibler les profils d'assurés et d'adapter les offres de services en fonction des segmentations définies.

2.1.1 Des études visant à mieux comprendre les attentes et le comportement des assurés

Depuis 2011, 5 études nationales ont été menées afin de développer la connaissance de nos assurés sur les périmètres suivants :

- 2011 : étude qualitative menée par le Cabinet LH auprès des assurés du Régime Général sur l'évolution des services de l'Assurance Retraite. 12 tables rondes réalisées entre février et mars auprès de différentes catégories d'assurés (critères: âge, Hommes/femmes, mono/poly assurés, CSP, fragilités, urbains/ruraux)
- 2012 : focus Groupes « stratégie multi-canal ». 10 tables rondes réalisées entre octobre et novembre auprès de différentes catégories d'assurés (actifs/ retraités et par tranche d'âge)
- 2013 : enquête auprès des assurés ayant reçu des documents lors de la campagne « droit des assurés à l'information individuelle sur leur retraite » menée par BVA. Enquête quantitative auprès de 1511 personnes interrogées par téléphone entre octobre et décembre.
- 2013 : enquête qualitative « Comment optimiser les parcours clients » 30 entretiens individuels menés par TNS entre novembre et décembre. Profil retenus (actifs/ retraités, tranches d'âge)
- 2014 : 8 tables rondes sur la thématique du parcours « je souhaite m'informer sur la retraite » menées par l'agence The links entre juin et juillet auprès d'actifs (différentes tranches d'âge).

2.1.2 La mesure de la satisfaction

2.1.2.1 Le baromètre satisfaction

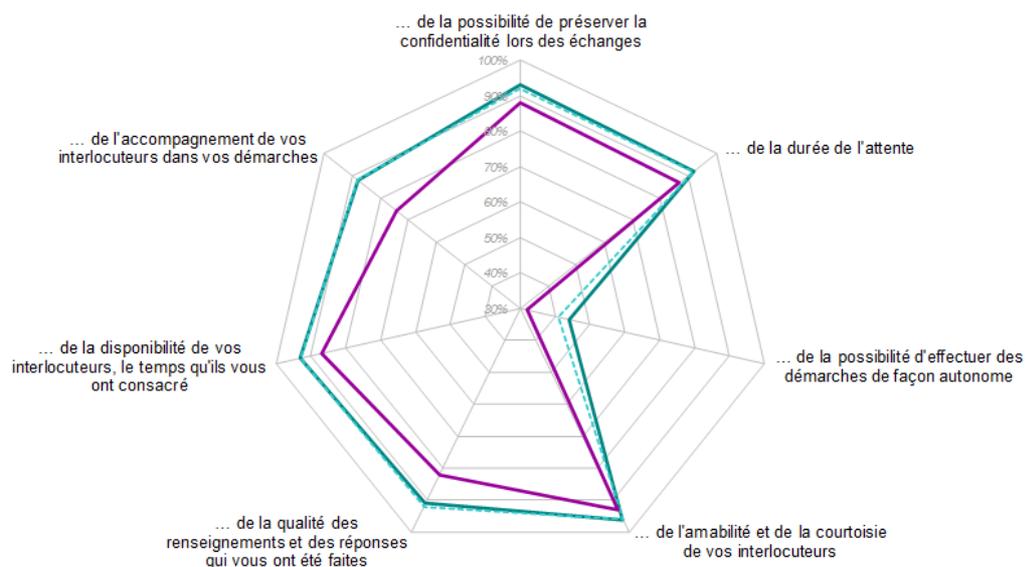
Depuis 1997, l'Assurance Retraite réalise chaque année un baromètre de satisfaction national auprès de ses nouveaux retraités (retraités ayant reçu récemment leur notification de retraite). Depuis 2014, la cible a été élargie auprès des actifs en cours de démarche en vue de prendre leur retraite. Les objectifs de ce baromètre annuel sont les suivants :

- Appréhender l'image et la notoriété des caisses de retraite du régime général de la Sécurité Sociale.
- Identifier les canaux de contacts utilisés et les niveaux de satisfaction générés.
- Analyser la notion de parcours client et de multi canal.
- Appréhender la satisfaction globale des assurés et l'effort perçu vis-à-vis des démarches effectuées auprès de l'Assurance retraite.
- Identifier et analyser les différences de satisfaction entre les retraités et les actifs.

La base large d'assurés interrogés (Plus de 7000 assurés) permet une déclinaison régionale des résultats obtenus. L'indicateur général de la satisfaction des publics retraités a été retenu en tant qu'indicateur de la Convention d'Objectif et de Gestion 2014-2017.



satisfaction détaillée



Baromètre Satisfaction - Métropole - 2015 — Retraités 2015 - - - Retraités 2014 — Actifs 2015 Base : contacts en agence : Retraités : 3455 / Actifs : 1299

Extrait du baromètre satisfaction 2015, canal : agence

2.1.2.2 La mesure de la satisfaction en ligne

La stratégie numérique de l'Assurance Retraite intègre une évaluation par les assurés de chaque service mis à disposition des assurés. Cette mesure de la satisfaction « à chaud » permet de connaître le degré de satisfaction des assurés (note de 1 à 10) ainsi que le motif d'insatisfaction, un commentaire libre étant laissé à la main des internautes. Ces évaluations ont deux objectifs distincts et complémentaires :

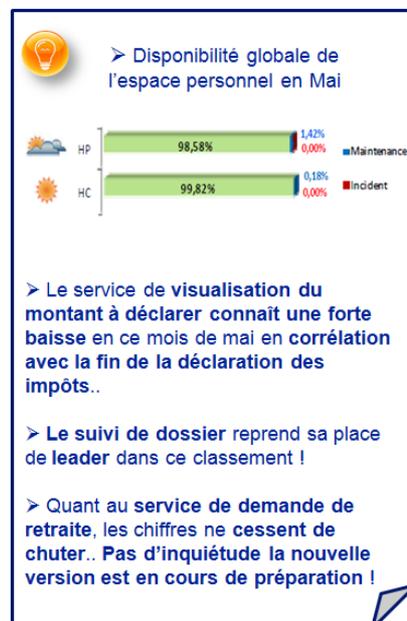
- D'une part le suivi mensuel de la satisfaction de nos assurés dans le cadre d'un tableau de bord des usages des assurés sur le site internet (CulturePub)
- D'autre part l'exploitation des notes et commentaires des assurés lors de la priorisation annuelle des services à rénover ou des nouveaux services à développer (alimentation de la feuille de route SI).

Volumétrie d'utilisation des services en ligne

Service	Utilisation	Evolution	Note de satisfaction
Suivi de dossier	651 770	-2%	6.0
Montant déclaré (DF)	377 336	-46%	7.0
Consultation 3 derniers paiements	328 620	-14%	8.2
Relevé de carrière	282 421	-7%	7.6
Emails (Eptica)	107 005	11%	
RIS	85 988	-14%	8.3
EVA (Notification de succès)*	73 164	3%	6.1
Attestation de paiement	50 604	-2%	6.8
MDA enfants	3 413	-22%	6.7
Régularisation de carrière	2 809	-5%	7.5
Prise de RDV	1 793	-4%	4.3
Demande de retraite	967	-43%	6.0

* La majorité des assurés qui s'expriment via la note de satisfaction n'ont pu voir leur demande aboutir (26% d'échec)

Extrait du CulturePub- mai 2016



2.1.2.3 Mise en place de tests utilisateurs en vue d'une co-construction des services :

Afin d'être au plus près des besoins des assurés, la Cnav met en place depuis 2014 des tests utilisateurs pour la construction de ses services phares :

- tests utilisateurs lors de la conception du nouveau site internet de l'Assurance Retraite (en 2014)
- depuis 2012, tests de lecteurs sur la compréhension de courriers symboliques du métier de l'Assurance Retraite. L'objectif est de définir à partir des retours de nos assurés une charte rédactionnelle permettant d'orienter la création de nouveaux courriers et la reprise de la bibliothèque courante en usage dans le réseau des Carsats.
- En avril 2016, ont eu lieu les premiers tests utilisateurs visant à une co-construction du service de demande de retraite en ligne, service au cœur du métier de l'Assurance Retraite. Ces tests qualitatifs menés auprès d'assurés en cours de demande de retraite visaient à tester :
 - o les principales fonctionnalités développées via un prototype non mis en page graphiquement et valider les choix de développement (typologie d'arborescence, positionnement du téléchargement des pièces jointes, etc.)
 - o la bonne compréhension des éléments rédactionnels ainsi que les éléments de facilitation à la compréhension des fonctionnalités (téléchargement de pièces, aide au remplissage...).

Ces tests ont permis de recueillir la perception et les représentations associées à la demande de retraite, de capitaliser sur les motivations et freins à l'utilisation du nouveau service de demande de retraite en ligne. Le prototype a ainsi pu être actualisé au regard des retours et les développements ont pu être réalisés en cohérence avec les attentes des assurés.

2.2 Le développement de l'offre digitale personnalisée et adaptée pour les publics autonomes sur internet

2.2.1 Le digital : un levier pour apporter un meilleur accès aux offres de service et une plus grande autonomie pour les assurés dans leur démarche avec l'Assurance Retraite

Le canal digital qui a pris son essor avec la refonte du site internet en 2015 a montré ses complémentarités avec les canaux plus traditionnels de l'Assurance Retraite : avec une disponibilité de plus de 98% de ses services, des offres disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 le site internet a su trouver sa place entre les canaux plus traditionnels que représentent les agences et le téléphone.

En moyenne, par mois plus de 2 millions d'internautes consultent le site de l'assurance retraite. Le profil général de l'internaute est un homme (67%) âgé de plus de 55 ans. 70% des assurés possédant un compte ont plus de 55 ans.

Au total c'est une vingtaine de services qui sont mis à disposition des assurés à travers le compte personnel sécurisé. A fin mai, plus de 4,3 millions d'assurés avaient créé leur compte personnel.

Les services du compte personnel ont rencontré leur public. A titre d'illustration, le suivi des demandes en cours enregistre par mois environ 600 000 connexions. Certains services en ligne ont leur saisonnalité propre, comme par exemple le service permettant au retraité de connaître le montant déclaré à l'administration fiscale au titre de la déclaration d'impôt. De janvier 2015 à mai 2015, il a connu une augmentation de 780 % de son utilisation. Les premières données 2016, confirment cette tendance.



2.2.2 Une offre dématérialisée, levier de la simplification des démarches pour les assurés

L'Assurance Retraite a adopté un mode de conception centrée sur l'utilisateur des offres digitales. Elle place au cœur du sujet « l'expérience utilisateur » afin de lui faciliter son parcours digital. Les techniques digitales basées sur l'interactivité avec l'internaute permettent de simplifier les démarches classiques (remplissage de formulaire Cerfa par l'assuré) par l'application de filtres correspondants à la situation personnelle de l'internaute. La démarche de l'assuré devient unique et seules les questions qui le concernent lui sont posées tandis que toutes les informations utiles et accessibles pré remplissent sa demande.

Le digital a cette capacité à industrialiser les offres de service tout en garantissant leur personnalisation.

Les techniques du digital (aide au remplissage, vidéo explicatives...) apportent des solutions pour guider et accompagner l'assuré en fonction de ses besoins tout au long de son parcours digital. Le service de demande de retraite en ligne prévu en fin d'année intègre tout au long du parcours des « nudges » marketing, techniques coups de pouce visant à faciliter le parcours digital de l'assuré. Par exemple : mise en place d'un fil d'Ariane permettant à l'assuré de suivre la progression de sa demande étape par étape, la capacité à enregistrer sa demande à tout moment, ou bien encore la possibilité d'être relancé en cas d'abandon de la démarche. Parallèlement l'Assurance Retraite a revu depuis 2015 son mode de développement des offres digitales. La conception des nouvelles offres de service se fait avec des ergonomes, des UX-designers pour concevoir et améliorer les interfaces numériques en appliquant une démarche centrée sur l'utilisateur; les processus de création sont plus agiles afin de favoriser des développements plus rapides.

2.2.3 Une offre informationnelle et de services digitaux riche et ciblée pour les assurés

2.2.3.1 2.2.3.1 Un site internet profilé par âge et par parcours pour une information ciblée

En 2015 le site internet lassuranceretraite.fr a été entièrement repensé en termes d'ergonomie et de positionnement afin de fluidifier le parcours digital de l'assuré. Il met à disposition des internautes des informations ciblées par âge (-de 45 ans, 50-54 ans, 55 ans et +, retraités) et par parcours (actifs, retraités, public entreprise) afin d'informer de manière ciblée l'assuré sur les droits et démarches.



Illustration : bandeau site www.lassuranceretraite.fr

Des contenus dits « riches » viennent faciliter la compréhension de démarches qui parfois peuvent paraître complexes. Les nombreuses infographies et vidéos viennent illustrer les informations dans un objectif de vulgarisation et d'incitation pour comprendre ses droits, ses démarches et découvrir les nouveaux services.

L'accompagnement digital se fait aussi par la mise en place d'un module de recherche pour trouver rapidement l'information recherchée : droit, démarches, formulaires... Une liste des questions/réponses les plus consultées vient en première page faciliter la recherche d'information.



Depuis 2015, l'internaute, selon son profil actif ou retraité, a la possibilité de suivre l'actualité le concernant en s'abonnant à une newsletter trimestrielle. D'octobre 2015 à mars 2016, près de 3,5 millions de newsletters ont été envoyées aux assurés avec un taux de mails aboutis de 95% pour un taux d'ouverture de 43% (42% pour les retraités, 44% pour les actifs), taux particulièrement élevés au regard des données de référence du service privé (norme 25% à 30%). L'interaction sur ce type de contact est également très satisfaisante avec un taux de réactivité (correspondant au pourcentage d'internautes cliquant sur un lien accessible dans la newsletter pour obtenir des informations complémentaires) des internautes de 40% en moyenne.

2.2.3.2 Un compte personnel sécurisé proposant des offres de services segmentées par âge

Les assurés ont la possibilité de créer un compte personnel sécurisé afin de réaliser des démarches en ligne ou obtenir des informations personnalisées.

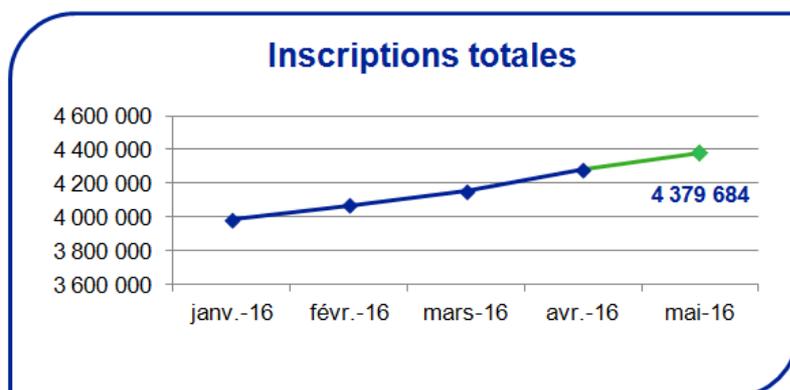
Le digital représente un réel levier de la simplification des démarches des assurés grâce à l'interactivité qu'il rend possible :

- Une capacité tout d'abord à remonter automatiquement les informations personnelles de l'internaute dont il pourra avoir besoin dans sa démarche qui évitent autant de ressaisies

- Un mode de construction des démarches en ligne qui permet, par l'application de filtres, de personnaliser l'interaction avec l'internaute, de personnaliser sa démarche en ligne en la simplifiant à sa plus simple expression.

En 2015, le compte a bénéficié d'un nouveau design et d'une ergonomie repensée. Une attention particulière a été portée afin de faciliter l'ouverture et l'accessibilité. En quelques minutes, avec son numéro de Sécurité Sociale et une adresse mail, un internaute est en mesure d'ouvrir son compte. Il simplifie l'accès aux services sécurisés. Les services en ligne ont ainsi été définis par profils de clients pour que chacun ait accès instantanément et à tout moment à l'offre de services qui lui correspond. Déclarer un changement d'adresse en ligne est ainsi désormais possible.

Ainsi depuis la refonte du site en juillet dernier, le nombre mensuel de création de comptes est en régulière augmentation (50.000 en Juillet 2015, 135 000 en mai 2016). La fréquentation mensuelle est également élevée : on enregistre en mai 2016, 2 058 037 connexions au compte, contre 2,3 millions de visiteurs sur le site informationnel, un nombre particulièrement élevé qui montre que les services digitaux personnalisés exclusivement disponibles sur le compte personnel, sont le premier motif de visite des assurés sur le site internet de l'assurance retraite.



Ces comptes personnels permettent d'interagir directement avec les assurés de manière dématérialisée et ciblée en poussant les offres selon les profils. Segmentée de la même manière que sur le site informationnel, dès qu'un assuré a créé son compte, l'offre correspondant à son profil lui est apportée. Parcours retraités, Parcours actifs découpés par tranche d'âge, au final c'est une vingtaine de services qui sont à la disposition de nos publics :

Pour tous : services permettant d'actualiser sa situation personnelle et de communiquer par E-mail avec l'Assurance Retraite.

Pour les actifs de moins de 45 ans : une offre permettant d'avoir accès à sa carrière, des simulateurs pour se projeter dans sa retraite.

Pour les actifs entre 45 et 54 ans : en plus des services donnant accès à son relevé de carrière, la capacité à demander la régularisation de sa carrière, des offres digitales permettant des simulations sur sa retraite en terme d'âge, de montant, de droits.

Pour les plus de 55 ans : au-delà des services portant sur la connaissance de la carrière et des services permettant la mise à jour de sa carrière, une offre de conseils riches permettant d'avoir une estimation Indicative Globale sur sa retraite, une offre de conseil accompagnée (prise de rendez-vous avec un agent), service de demande de retraite en ligne.

Pour les retraités : une offre permettant de suivre ses paiements, télécharger son attestation de paiement, connaître les montants déclarés à l'administration fiscale, prendre un rendez-vous en ligne.

Focus sur les services phares et à venir :

Le suivi de dossier

Sur le compte personnel, de manière sécurisée, les assurés peuvent suivre l'évolution de leurs demandes par une visibilité des étapes de traitement : de l'accusé réception de la demande à l'obtention du service attendu, 5 étapes sont ainsi matérialisées et permettent à tout moment de suivre l'évolution de son

dossier de demande de retraite, par exemple. Un service qui a rencontré son public avec près de 600 000 utilisations mensuelles.

Le nouveau simulateur de retraite: la fonction conseil en un clic

Basé sur la carrière réelle, disponible **dès 45 ans** et interrégime le service "Estimer le montant de ma retraite tous régimes confondus " propose plusieurs projections de carrières en quelques clics! Le service permet de choisir entre 5 hypothèses de fin de carrière (« d'évolution très favorable » à « aucune acquisition de droit à la retraite ») pour réaliser un estimatif de retraite de base et complémentaires.

Le développement des échanges dématérialisés

Afin de faciliter les échanges avec ses assurés, l'assurance retraite a mis en place un service d'échanges de documents dématérialisés : ainsi les assurés peuvent répondre aux demandes des techniciens de l'Assurance Retraite et leur transmettre de manière dématérialisée des pièces justificatives ou tout autre document venant compléter leur dossier.

A venir :

Un nouveau service de demande de retraite sera mis en ligne dès la fin d'année. Appuyé sur les informations carrières déjà connues, il permet de personnaliser et simplifier la démarche de retraite de chaque internaute. Le nombre de pièces réclamées est limité au strict nécessaire, les interactions sont personnalisées, et l'assuré a la capacité de transmettre de manière dématérialisées ses pièces. Lorsque sa demande est réalisée, il est orienté vers le suivi en ligne de son dossier. De nombreux « nudges » marketing, techniques « coups de pouce » ont été utilisés afin d'accompagner l'assuré dans sa demande en ligne : d'une visualisation étape par étape de sa demande, à la possibilité à tout moment de revenir en arrière, d'enregistrer, d'évaluer le reste à faire, d'avoir accès à la liste des pièces nécessaires.

De nombreuses aides contextuelles ont été réalisées : comment joindre ses pièces? Explications sur les pièces réclamées ...L'ensemble du service a été réalisé sur la base des retours des tests utilisateurs afin de rendre les assurés autonomes dans la réalisation de leurs démarches en ligne.

2.2.4 L'offre digitale : un levier d'optimisation de la couverture territoriale

2.2.4.1 L'introduction du digital dans les agences physiques pour promouvoir l'accès à l'offre de service

L'offre digitale garantit un accès à tous les assurés disposant d'équipements informatiques connectés (tablettes, ordinateurs). Afin de faciliter l'accès aux assurés disposant de ces pré requis, depuis le début d'année, l'Assurance Retraite teste le concept d'accueil multi canal en agences : des espaces libre services mettant à disposition des assurés différents outils digitaux (écrans tactiles, tablettes connectées à des imprimantes, ordinateurs et imprimantes) sont en cours d'évaluation auprès des utilisateurs. Différents axes d'études sont en cours :

- un travail sur la signalétique afin de simplifier le parcours client en agence et de le guider directement vers l'espace libre service,
- la valorisation de l'offre disponible en espace libre service
- la mise en place d'agents facilitateurs chargés de promouvoir l'offre de services accessible dans les espaces libre service et d'accompagner le cas échéant à la réalisation des démarches en ligne (création de compte, accès aux offres de conseil digitales sur la retraite...)

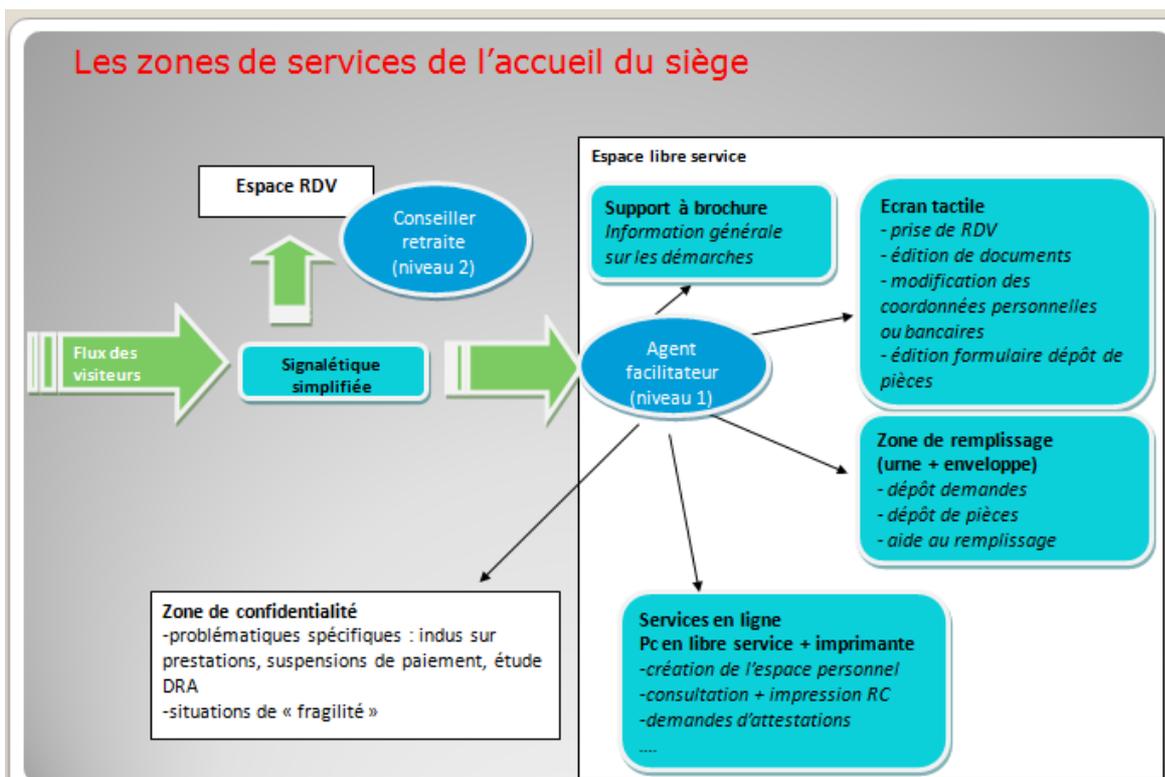


Illustration d'un schéma de zone d'accueil en agence retraite

Des partenariats pour un meilleur accès à l'offre digitale sur tout le territoire

L'Assurance retraite a développé des partenariats avec le réseau des Maisons de Service au Public afin de favoriser sur tout le territoire l'accès à l'offre digitale pour ses assurés. Chargées de promouvoir et expliquer l'offre digitale de l'Assurance Retraite, les MSAP mettent à disposition des citoyens des équipements informatiques connectés. Les personnels des MSAP ont pour rôle d'accompagner les assurés de l'Assurance Retraite dans leurs démarches en ligne. A fin juin, l'Assurance Retraite avait noué près de 170 partenariats avec des MSAP permettant un accès encore plus large à son offre digitale.

Récompensée pendant 7 années consécutives entre 2009 et 2015, la Caisse Nationale a reçu le 1er prix Podium¹ de la Relation Client dans la catégorie « secteur Services publics » au titre de sa politique de service et d'accueil. En effet au-delà de la mise à disposition d'une offre digitale de plus en plus complète visant à répondre aux besoins du plus grand nombre, l'Assurance Retraite, au titre de sa mission de service public, souhaite accompagner les publics plus fragiles avec une offre de service à forte valeur ajoutée à une dimension humaine.

¹ Réalisé par BearingPoint et TNS Sofres auprès d'un échantillon de 4 000 usagers de l'Assurance retraite interrogés sur 14 dimensions structurantes de la Relation Client

2.3 Un accompagnement attentionné pour les publics plus fragiles sur des canaux à forte valeur

2.3.1 Les Entretiens Individuels Retraite

La Cnav donc été récompensée pour sa politique d'accueil et la qualité de ses contacts. Depuis 2010, des Entretiens Information Retraite personnalisés et gratuits ont été mis en place pour les actifs de plus de 55 ans afin de leur permettre de faire le point sur leur situation, répondre à leurs questions et expliquer les différentes options qui s'offrent à eux pour préparer au mieux leur retraite. Véritables experts de la retraite, les conseillers retraite présents dans toutes les agences retraite du territoire accompagnent et reçoivent les assurés sur rendez-vous. En 2015, près de 72 500 assurés ont bénéficié d'un entretien information retraite en agence. Les agences retraite enregistrent régulièrement de très forts niveaux de satisfaction de la part des assurés (plus de 90% Baromètre satisfaction 2015).

L'offre de conseil EIR en détail :

Elle vise à garantir le meilleur accès au droit, en insistant sur les possibilités de l'assuré à choisir sa date de départ en retraite, lui permettant d'être davantage en situation de choisir plutôt que de subir.

Objectif: Permettre à l'assuré

- d'analyser et consolider ses droits à prestations,
- de connaître les dispositifs qui lui permettent de décider l'âge de son départ en retraite et d'améliorer ses futurs revenus de retraite en poursuivant son activité :
 - o Retraite progressive
 - o Surcote
 - o Cumul emploi retraite

2.3.2 Une stratégie de contact pro active envers les publics à carrière plus complexe ou en situation de fragilité

A l'approche de l'âge légal de passage à la retraite, l'Assurance Retraite a développé une stratégie ciblée d'accompagnement à la préparation de la retraite pour les assurés ayant eu des carrières accidentées ou incomplètes. Ainsi les assurés ayant connu des discontinuités dans leur carrière professionnelle, ayant cotisé à différents régimes de retraite ou étant bénéficiaires de minimas sociaux ou en situation de fragilité personnelle (invalidité..), sont contactés pro activement un ou deux ans avant l'âge légal de passage à la retraite pour faire un bilan de leur carrière. Ils se voient également proposer un rendez-vous (EIR) avec un technicien retraite afin d'envisager le meilleur scénario de passage à la retraite en fonction de leur situation personnelle.

2.3.3 Pro activité en agence retraite pour favoriser la détection des situations de fragilité en lien avec l'Action Sociale

Du fait de leur relation avec les assurés, le réseau national des agences retraite, dont l'une des missions principales est d'accompagner les assurés au moment du passage à la retraite, représente un lieu de détection privilégié des fragilités. Ainsi en terme de relation client, le moment où le retraité ou futur retraité se présente en agence pour effectuer ses démarches a été identifié comme un moment clé de repérage des situations à risque (situation de veuvage pouvant générer des situations de rupture de droit, situation de perte d'autonomie, risque d'isolement, fragilité financière et sociale). Une offre de service à forte valeur ajoutée est en cours de test dans le réseau des Carsat afin de déployer le dispositif de détection et d'accompagner les publics les plus fragiles en les orientant vers les services d'action sociale qui peuvent quand la situation le nécessite proposer un dispositif temporaire d'aide aux retraités en situation de rupture (ASIR) et les services sociaux pour leur rôle d'accompagnement social. Différents outils ont été mis en place comme un questionnaire de repérage des fragilités, une fiche de signalement d'une personne en situation de fragilité qui permet de faire le lien avec les services d'action sociale et les services sociaux.

3 L'offre digitale de l'Assurance retraite

3.1 Cartographie synthétique

	Jusqu'à 54 ans	Plus de 55 ans	Retraités
Offres de service	Poser une question	Poser une question	Poser une question
	Consulter mon relevé de carrière	Consulter mon relevé de carrière	
	Mettre à jour mon relevé de carrière	Mettre à jour mon relevé de carrière	
	Connaître mon âge de départ à la retraite et/ou son montant	Connaître mon âge de départ à la retraite et/ou son montant	
	Consulter le suivi de mon dossier	Consulter le suivi de mon dossier	Consulter le suivi de mon dossier
	Etre accompagné suite au décès d'un proche	Etre accompagné suite au décès d'un proche	Etre accompagné suite au décès d'un proche
		Etre informé pour bien vivre ma retraite	Etre informé pour bien vivre ma retraite
		Etre conseillé sur ma future retraite	Etre informé sur mes paiements / attestation
		Demander ma retraite	Communiquer un changement de coordonnées personnelles

3.2 A tout âge

- Créer un compte personnel avec le site de l'Assurance Retraite ou avec FranceConnect (système de connexion en cours de déploiement)
- Visualiser sa carrière, en consultant son RIS-e (relevé qui récapitule les droits de l'assuré acquis dans les régimes de retraite obligatoire de base et complémentaires)
- Chiffrer ses versements pour la retraite pour connaître le coût de rachat de périodes pour lesquelles l'assuré n'a pas ou peu cotisé au régime général
- Calculer son âge légal de départ à la retraite
- Consulter les réponses aux questions les plus fréquentes ou contacter nos conseillers par e-mail

3.3 Salariés : des services pour préparer sa retraite

Moins de 45 ans :

- Consulter mon relevé de carrière
 - o Mon relevé de carrière tous régimes (RIS)
 - o Mon relevé de carrière
- Etre informé(e) sur l'âge et le montant de ma retraite
 - o Calculer mon âge de départ à la retraite
 - o Simuler le montant de ma retraite avec M@rel
- Etre accompagné(e) dans les démarches suite au décès d'un proche
 - o Suivre ma demande en cours

Entre 45 et 54 ans :

- Consulter mon relevé de carrière
 - o Mon relevé de carrière tous régimes (RIS)
 - o Mon relevé de carrière
- Mettre à jour mon relevé de carrière
 - o Régulariser mon relevé de carrière
 - o Déclarer mes trimestres de majoration pour mes enfants
 - o Suivre ma demande en cours
- Etre informé(e) sur l'âge et le montant de ma retraite
 - o Calculer mon âge de départ à la retraite
 - o Estimer mes droits à la retraite anticipée
 - o Simuler le montant de ma retraite avec M@rel
 - o Estimer le montant de ma retraite tous régimes - EVA
- Etre accompagné(e) dans les démarches suite au décès d'un proche
 - o Suivre ma demande en cours

Plus de 55ans :

- Consulter mon relevé de carrière
 - o Mon relevé de carrière tous régimes (RIS)
 - o Mon relevé de carrière
- Mettre à jour mon relevé de carrière
 - o Régulariser mon relevé de carrière
 - o Déclarer mes trimestres de majoration pour mes enfants
 - o Suivre ma demande en cours
- Etre informé(e) sur l'âge et le montant de ma retraite
 - o Calculer mon âge de départ à la retraite
 - o Estimer mes droits à la retraite anticipée
 - o Simuler le montant de ma retraite avec M@rel
 - o Estimer le montant de ma retraite tous régimes - EVA
 - o *Télécharger mon estimation indicative globale - EIG.e (Service à venir courant Juillet)*
- Etre conseillé sur ma future retraite
 - o Prendre un rendez-vous en ligne (EIR)
- Demander ma retraite
 - o *Demander ma retraite en ligne (nouvelle version du service prévue pour la fin d'année)*
 - o Prendre un rendez-vous en ligne
 - o Suivre ma demande en cours
- Etre accompagné(e) dans les démarches suite au décès d'un proche
 - o Prendre un rendez-vous en ligne
 - o Suivre ma demande en cours
- Services en ligne disponibles sur le portail unique de branche sans authentification à l'espace personnel nécessaire
 - o S'informer sur le bien vieillir
 - o *Un guide interactif des démarches liées à la retraite : « le passe retraite » (service à venir courant septembre)*

3.4 Retraités : des services pour vivre sereinement sa retraite

- Mon Profil
 - o Signaler un changement d'adresse
 - o *Gérer mes coordonnées bancaires (service à venir au premier trimestre 2017)*
- Etre informé(e) sur mes paiements
 - o Calendrier des paiements
 - o Consulter mes 3 derniers paiements

- Demander mon attestation de paiement
 - Consulter mon attestation de paiement
- Etre informé(e) sur le montant à déclarer
 - Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale
- Etre accompagné(e) dans les démarches suite au décès d'un proche
 - Prendre RDV en ligne
 - Suivre ma demande en cours

- Services en ligne disponibles sur le portail unique de branche sans authentification à l'espace personnel nécessaire
 - S'informer sur le bien vieillir

3.5 Des outils pour promouvoir l'offre de service

Des tutoriels vidéo partagés sur internet :

- Espace personnel : https://www.youtube.com/watch?v=QVjyjfSoji4&list=PLERZIJheiqMjKiB-e4ssiS7DXOd13d_D6&index=1
- Relevé de carrière : https://www.youtube.com/watch?v=1cH_euG99YU&index=4&list=PLERZIJheiqMjKiB-e4ssiS7DXOd13d_D6
- Calculette d'âge de départ : https://www.youtube.com/watch?v=TVUfgMQY_Qk&list=PLERZIJheiqMjKiB-e4ssiS7DXOd13d_D6&index=5
- Attestation de paiement en ligne : https://www.youtube.com/watch?v=jWV9ne0zvaw&index=3&list=PLERZIJheiqMjKiB-e4ssiS7DXOd13d_D6

Un module de présentation de l'espace personnel et des services phares :

- <http://www.monespacepersonnel.lassuranceretraite.fr/>

4 Conclusion

L'Assurance Retraite poursuit le travail de digitalisation de son offre de service avec une attention portée sur la mise en coordination avec les offres des partenaires afin de permettre à ses assurés d'accéder à une offre plus riche (inter régime) et une couverture plus dense de ses territoires (Réseau agences physiques, partenariats). Les enjeux futurs reposent sur la capacité à toujours mieux segmenter l'offre de service par une constante écoute des besoins des assurés et à poursuivre le développement les contacts sortants afin d'être en mesure de porter la bonne offre sur le bon canal au bon moment.