

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° 6
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Les relations entre les institutions AGIRC-ARRCO et leurs assurés

AGIRC-ARRCO

Les relations entre les institutions AGIRC-ARRCO et leurs assurés

1 Information et conseil aux actifs

Une information plus personnalisée alliée à une relation proactive et continue avec l'assuré

L'AGIRC et l'ARRCO souhaitent offrir un conseil plus personnalisé aux assurés en tenant compte de la situation de chacun. La qualité de ce conseil est d'abord liée à la qualité des informations disponibles. Si cette qualité s'est améliorée avec le temps grâce à l'information des actifs et aux échanges dématérialisés de données avec les entreprises, il n'en demeure pas moins que la fiabilité des données de carrières est un pré-requis indispensable à la fourniture d'un conseil personnalisé de qualité. A partir d'analyses simples des données disponibles, les régimes vont progressivement mettre en place un outil de diagnostic carrières permettant d'alerter de manière proactive l'assuré si des informations sont manquantes. La mise à jour de ces informations sera en parallèle facilitée par la coproduction et le développement des services en ligne.

Les régimes considèrent aussi que leur offre de services doit évoluer pour rendre les assurés plus acteurs, dans le cadre de leurs choix professionnels ou lors du départ à la retraite. Face à des carrières de plus en plus discontinues, les régimes AGIRC et ARRCO mettent en œuvre des outils pour cibler des situations de plus forte complexité (nombreux changements d'employeurs, périodes de chômage et de maladie, multiplicité de régimes, ...). D'une posture purement réactive face à des demandes de l'assuré, pour l'essentiel lors de la demande de retraite, les régimes alerteront de manière proactive le salarié compte tenu de sa situation personnelle pour l'inciter à faire telle ou telle démarche (anticiper une demande de retraite si une carrière est plus complexe par exemple). La mise en place de simulateurs (cf. ci-dessous) doit donner aux assurés des outils supplémentaires pour rendre ceux-ci acteurs de leur retraite.

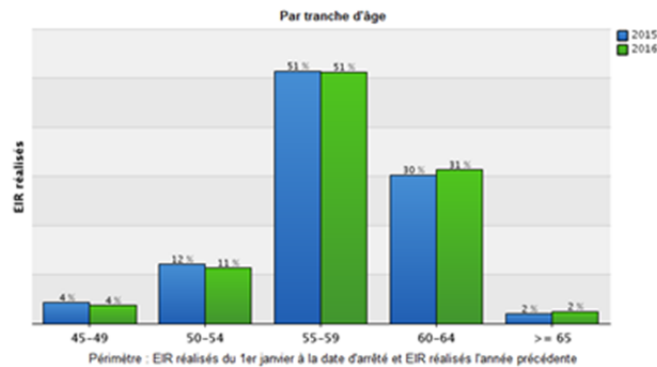
En outre, l'AGIRC et l'ARRCO mettent en œuvre le dispositif d'Entretien d'Information Retraite pour tous les assurés de plus de 45 ans comme le dispositif le prévoit. Toute demande est prise en compte dans application de critères.

EIR réalisés au 31/05/2016



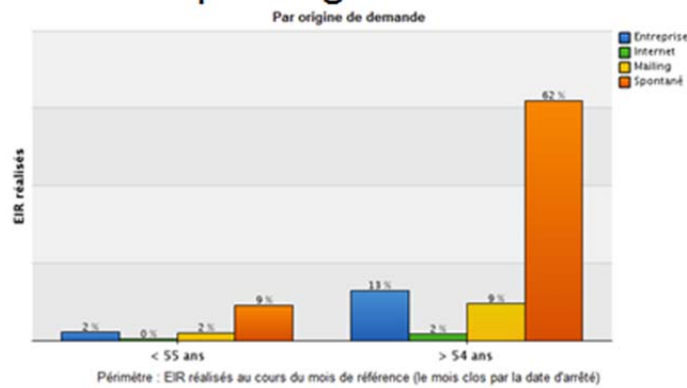
RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et arcco

EIR réalisés au 31/05 2015 et 2016 Ventilation par tranche d'âge



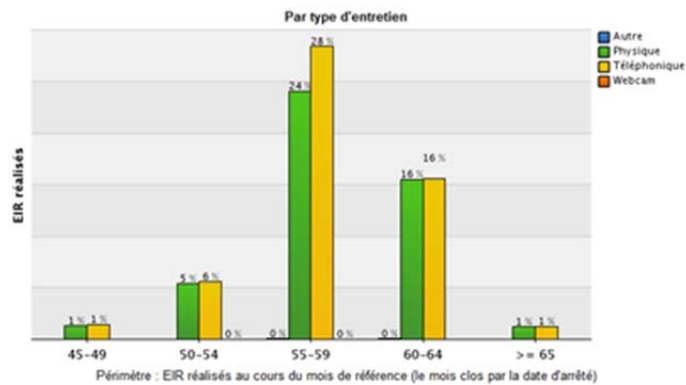
RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et arcco

EIR réalisés au 31/05/2016 Ventilation par origine de la demande



agriCearco

EIR réalisés au 31/05/2016 Ventilation par type d'entretien



agriCearco

La mise en œuvre de la DSN pour les régimes AGIRC et ARRCO en 2017 permettra de détecter les situations de première embauche au sein d'une entreprise. En 2018, des services personnalisés seront mis en œuvre lors de l'entrée ou de la sortie d'un assuré des régimes AGIRC et ARRCO :

- information personnalisée lors de l'entrée dans les régimes
- invite lors de la sortie des régimes à, par exemple, faire un point sur les droits acquis

Il est envisagé qu'une information personnalisée soit faite lors de périodes de chômage ou de maladie au regard des droits retraite acquis à ce titre. La DSN pourrait à terme permettre une inscription des droits au compte de points de l'assuré au fil de l'eau et non plus annuellement comme aujourd'hui.

Cette relation proactive et personnalisée nourrit une relation de confiance entre les régimes et les assurés, tout au long de la carrière et non plus seulement lors du passage à la retraite.

Simulateurs retraite

Pour faire suite aux accords du 30 octobre 2015 lesquels ont mis en place des coefficients de minoration ou de majoration temporaire des pensions AGIRC et ARRCO, il a été mis en place en décembre 2015, un outil accessible depuis le portail de l'AGIRC et de l'ARRCO (www.agirc-arrco.fr), et permettant aux assurés de mesurer l'impact de ces coefficients. Le principe est de déterminer le malus ou le bonus appliqué sur le montant de la retraite tel qu'indiqué sur le document EIG (Estimation Indicative Globale), en fonction de l'âge de départ de l'assuré. Cet outil est accessible sans avoir à créer un compte personnel sur le site de l'AGIRC ARRCO.

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et arrco

toute connaissance de cause de votre date de départ.

VOS DONNEES

Si vous avez au moins 55 ans, reportez dans le formulaire les données de l'Estimation Indicative Globale que vous avez reçue chez vous ou qui est accessible sur votre espace personnel. Si vous avez moins de 55 ans, [suivez le guide](#).

DATE DE NAISSANCE*
01/01/1960

DATE DE TAUX PLEIN*
01/01/2023
A cette date, vous aurez 63 ans

AGE DE DEPART A LA RETRAITE*
63 ans ET 6 mois

MONTANT DE VOTRE RETRAITE ARRCO (€ BRUT/AN)*
1500 €

MONTANT DE VOTRE RETRAITE AGIRC (€ BRUT/AN)
0 €

Annuler Valider

RESULTATS

Un coefficient de solidarité (minoration) de 10% est appliqué à vos montants Agirc et Arrco pendant 3 années après votre départ à la retraite.
Plus vous retarderez votre départ, plus les conditions seront intéressantes. Modifiez les paramètres pour décider de la meilleure opportunité pour votre départ à la retraite.

2,000 €
1,500 €
1,000 €
500 €
0 €

Age de départ	ARRCO (€)	AGIRC (€)
63 ans et 6 mois	~1350	~1350
64 ans et 6 mois	~1350	~1350
65 ans et 6 mois	~1350	~1350
66 ans et 6 mois	~1500	~1500
67 ans et 6 mois	~1500	~1500
68 ans et 6 mois	~1500	~1500
69 ans et 6 mois	~1500	~1500

ARRCO AGIRC

Imprimer le récapitulatif

L'AGIRC et l'ARRCO ont en outre lancé un simulateur retraite en mai 2016, outil lui accessible depuis l'espace personnel de l'assuré et lui permettant de calculer sa future retraite en « trois clics » (régimes CNAV, AGIRC et ARRCO). L'assuré n'a en effet pas à renseigner ses propres données de carrière, il lui suffit de donner quelques informations (nombre d'enfants, salaire actuel), perspectives de carrière, pour obtenir une première simulation. En complétant les données (données de carrière, âge de départ, périodes de temps partiel, ...), l'assuré accède à une simulation plus précise de sa future retraite, avec un détail régime par régime. Une information relative au degré de fiabilité de la simulation lui est communiquée au travers d'une note sur 5. L'assuré a la possibilité d'enregistrer sa simulation (résultats et paramètres). Cet outil sera étendu en septembre 2016, à la très grande majorité des régimes de retraite dans le cadre d'une version inter-régimes qui, elle, s'appuiera sur l'intégralité des données de carrière telle que communiquées dans le cadre du droit à l'information.

Le fonctionnement des régimes de retraite AGIRC et ARRCO est décrit aux assurés sur un site thématique dédié ([www.maretraitecomplementaire](http://www.maretraitecomplementaire.fr)). Le fonctionnement du compte de points est expliqué dans une vidéo sur la page :

<http://www.maretraitecomplementaire.fr/comprendre/constituer-votre-retraite.html>.

En conclusion, les régimes de retraite AGIRC et ARRCO considèrent qu'ils peuvent aider à restaurer la confiance de leurs assurés en se rapprochant de ceux-ci et en acceptant de répondre à leurs questions. Cette nouvelle proximité peut être permise à la fois par le contact en face à face et les échanges dématérialisés sans opposer l'un à l'autre mais en proposant une large palette de services personnalisés avec le choix pour l'assuré de faire appel à ces services quand il le souhaite ou quand sa situation le nécessite. La récente opération des rendez-vous de la retraite organisée par l'AGIRC ARRCO a généré ainsi en une semaine près de 150.000 contacts avec les assurés, soit l'équivalent des sollicitations reçues sur une année en simple réaction aux demandes des assurés.

2 La demande de retraite

Le passage à la retraite est un moment clé de la vie de chaque assuré : il s'agit d'un changement important de vie, une occasion de faire un bilan sur l'ensemble de la carrière de l'assuré. Au-delà de la question centrale du quand et du combien, le passage à la retraite implique pour chacun de réfléchir à cette nouvelle étape de la vie, prendre un certain nombre de décisions structurantes (déménagement, expatriation dans certains cas, développement d'une vie associative, gestion du temps libre, relations familiales et conjugales, ...).

La demande de retraite et le traitement administratif de celle-ci ne sont qu'un des maillons d'un passage à la retraite réussi. La première priorité des régimes AGIRC et ARRCO est donc de liquider rapidement et avec justesse ces demandes de retraite. Le développement rapide des usages de l'internet amène alors à offrir la possibilité de demander et de gérer l'ensemble de ce processus par internet. Le principal bénéfice pour l'assuré est de raccourcir les délais de traitement en supprimant des délais postaux (demande et retours de pièces justificatives), et en faisant réaliser à l'assuré un ensemble de tâches via la coproduction. L'AGIRC et l'ARRCO développent donc un nouveau service de demande de retraite entièrement dématérialisé opérationnel fin 2016, avec la promesse de pouvoir réaliser une liquidation provisoire de la retraite en 48 heures (pour des cas jugés simples, soit plus d'un cas sur deux). Il est envisagé que 35 à 40% des assurés fassent leur demande par internet en 2018/2019, contre 3% aujourd'hui, le service actuel étant très peu dématérialisé (transmission papier des pièces justificatives, de la demande de retraite, réception de courriers par l'assuré, ...).

Quel que soit le type de dépôt de la demande de retraite (internet, téléphone, courrier), l'assuré a la possibilité de connaître l'avancement de cette demande par internet. Cette possibilité a recueilli un franc succès depuis sa mise en place en 2015 (1 million de connexions par an pour ce seul service).

Les outils de diagnostic décrits plus tôt dans cette note permettent alors de manière proactive de promouvoir pour les bonnes situations le recours à la demande de retraite par internet. Ainsi l'assuré qui dépose sa demande de retraite très tardivement pourra voir son délai réduit si sa situation le permet. A contrario, les situations complexes (carrière incomplète, carrière complexe) donneront

lieu à des processus ad hoc comme la possibilité par exemple d'organiser un rendez-vous en CICAS dont la durée est adaptée à la situation de l'assuré ou encore la possibilité d'informer les régimes d'une intention de partir à la retraite un an avant celle-ci (procédure de pré-inscription par exemple pour réduire les délais de traitement).

Au-delà de l'optimisation du processus de liquidation de retraite, il est prévu d'informer de manière plus ciblée les assurés sur les clés d'une retraite réussie sur plusieurs plans (santé avec la notion de « bien vieillir », maintien du lien social, ...).

Enfin, une enquête de satisfaction systématique est mise en œuvre, depuis quelques mois, auprès de tout assuré une fois réalisée la liquidation définitive de ses droits. Cette enquête systématique permettra rapidement de compléter notre analyse des besoins des assurés pour leur fournir de nouveaux services ou améliorer des services existants. Le taux de réponse (1 sur 2) suite à sollicitation par mail, démontre que ce dispositif peu coûteux constituera un baromètre extrêmement fiable des attentes des usagers lors du passage à la retraite. Les premiers résultats de cette enquête démontrent un fort niveau de satisfaction des assurés (note moyenne de 8 sur une échelle de 1 à 10). Près d'un assuré sur 3 aurait volontiers effectué ses démarches de demande de retraite par internet. La plus forte attente des assurés en termes d'amélioration du service porte sur une plus grande fluidité dans l'échange des pièces justificatives avec les Institutions de Retraite Complémentaire. Plus de 80% des assurés sont satisfaits du délai de paiement lors de leur passage à la retraite.

3 La gestion de la retraite

Les régimes AGIRC et ARRCO ont revu leurs procédures de contrôle de persistance des droits auprès de leurs allocataires (existence et remariage). Une enquête commune est désormais réalisée pour les poly-pensionnés, ceci a permis de diviser par deux le nombre d'enquêtes émises par an. La gestion désormais centralisée au sein de l'AGIRC ARRCO de ce processus va permettre d'affiner les règles d'enquête pour une plus grande efficacité afin de cibler les situations qui nécessitent le plus ce type d'enquêtes. Il est prévu dans le cadre de l'inter-régimes, et en particulier avec la CNAV de partager les signalements reçus suite à enquête pour une meilleure efficacité de ce dispositif. L'AGIRC et l'ARRCO bénéficie déjà d'ailleurs des informations de décès reçus par la CNAV de certains pays étrangers.

Au-delà, une vaste opération de regroupement de ces situations de pluri-pensions est prévue en 2018. Ces transferts concerneront un allocataire sur cinq, qu'il s'agisse de droits directs ou de droits de réversion.

Concernant les demandes de réversion, les enjeux portent d'une part sur la réduction des délais de liquidation pour l'assuré (là aussi via un diagnostic de la situation permettant une liquidation plus rapide d'un ensemble important de dossiers) et d'autre part sur l'information des éventuels ayants-droits pour éviter les pertes de droits (courrier lors du signalement d'un décès, collaborations renforcées avec le régime général).

Le développement des services internet d'information aux allocataires (allocations versées, attestations fiscales, ...), et de coproduction avec ceux-ci (changement de RIB par exemple),

constitueront pour les régimes AGIRC et ARRCO un axe d'investissement important dans les prochaines années à l'instar des autres grands processus de gestion des assurés. La suppression de l'envoi systématique des attestations fiscales sous forme papier en 2015, a d'ailleurs montré finalement un bon niveau d'acceptation par les allocataires des services dématérialisés.

4 La simplification de la relation aux assurés

La relation avec les assurés a profondément évolué au cours des 30 dernières années sous l'effet :

- de la mise en œuvre du régime unifié ARRCO en 1999 => harmonisation de la réglementation et mise en œuvre d'une liquidation unique ARRCO pour toutes les liquidations à compter de cette date
- du regroupement des Institutions de Retraite Complémentaire : plus de 50 caisses ARRCO au début des années 2000 pour une douzaine actuellement
- de la mise en œuvre d'une demande de liquidation unique AGIRC + ARRCO à partir de 2006

Cette simplification de l'interlocution des régimes s'accélère actuellement :

- généralisation du dispositif des CICAS comme guichet unique de la demande de retraite (2016/2017)
- désignation d'un seul Groupe de Protection Sociale disposant des compétences AGIRC et ARRCO, pour chaque salarié (1^{er} janvier 2017)
- désignation du GPS courant comme l'interlocuteur de l'actif, s'agissant de toutes les questions ou corrections relatives à l'ensemble de sa carrière (1^{er} janvier 2018)
- regroupement des situations de poly-pensionnés (2018)
- fusion des régimes AGIRC et ARRCO le 1^{er} janvier 2019 (un seul compte de points, une seule liquidation, un seul paiement)