

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° 9
<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Les relations entre la CNRACL et ses assurés

Direction des retraites et de la solidarité, Caisse des Dépôts



ÉTABLISSEMENT PUBLIC
DIRECTION DES RETRAITES ET DE LA SOLIDARITE

Bordeaux, le 14 juin 2016

Etablissement de Bordeaux
Direction de la Relation Client

Suivi par : **Eva Garcia**
Tél. : 05 56 11 47 39

Les relations entre la CNRACL et ses assurés

Note à l'attention du Conseil d'orientation des retraites (COR)

Objet : La CNRACL et sa relation aux assurés (préparation de la séance du COR du 6 juillet 2016 - Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite)

Créée par l'ordonnance 45-993 du 17 mai 1945, la CNRACL est le régime spécial de sécurité sociale chargé de l'assurance vieillesse et invalidité des fonctionnaires territoriaux exerçant à raison d'au moins 28 heures hebdomadaires et des agents de la fonction publique hospitalière nommés dans un emploi permanent à temps complet.

La gestion de la CNRACL est assurée par la Direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts. Une Convention d'objectifs et de gestion (COG) tripartite¹ détermine les objectifs pluriannuels de gestion, les moyens dont le gestionnaire dispose pour les atteindre et les actions mises en œuvre à cette fin.

La relation aux assurés est un enjeu fondamental pour la CNRACL qui se donne pour ambition, au travers de la COG, d'apporter un service simple et adapté à chaque assuré(e) en renforçant ses partenariats, et en tenant compte des évolutions des usages, liées notamment à l'essor des technologies numériques.

Pour ce faire, la Caisse des Dépôts s'appuie sur la démarche de dématérialisation des échanges, engagée depuis plusieurs années :

- Centre de contacts multi-canal (1)
- Développement du vecteur internet et des services en ligne à destination des assurés, des employeurs et des partenaires (2)

La CNRACL renforce aussi le dispositif du droit à l'information sur les retraites (3) institué par la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites, ainsi que les partenariats avec les employeurs, avec les centres départementaux de gestion et avec les correspondants hospitaliers (4).

¹ La CNRACL, l'Etat et la Caisse des dépôts ont signé le 19 mai 2015 la troisième Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la CNRACL pour une durée de quatre ans (2014-2017).

En complément, la CNRACL a mis en place une démarche d'écoute client visant à mesurer et analyser leur satisfaction afin de faire évoluer sa politique de services et d'améliorer l'expérience client (5).

Enfin, cette note abordera les projets et les perspectives de la CNRACL (6) en matière de relation aux assurés.

1 – Le centre de contacts

Mis en place en 2005, le centre de contacts a pour missions de traiter les appels téléphoniques et les courriels des assurés (affiliés, retraités), des employeurs et des partenaires. L'objectif est d'assurer et optimiser la satisfaction des clients par une réponse globale à l'ensemble de leurs besoins et de personnaliser le traitement en fonction de l'appelant, tout en garantissant une accessibilité optimale. Il prend aussi en charge des actes de gestion élémentaires, comme le changement des coordonnées postales/médiatiques, l'émission de duplicata, etc. Il permet ainsi aux services de gestion de se concentrer sur le traitement administratif des dossiers², contribuant ainsi à l'efficacité de la gestion.

Le centre de contacts est organisé par segmentation de clientèle : une file dédiée aux affiliés actifs et aux employeurs, une file dédiée aux affiliés retraités, et gère les demandes en mode multicanal : celles-ci peuvent être adressées par les affiliés et les employeurs par téléphone (N° gratuit) ou courriel. De même, les réponses peuvent être effectuées par téléphone ou courriel. Les assurés bénéficient aussi d'une fonctionnalité de web call back, leur permettant, via le canal internet, de se faire rappeler par un téléconseiller sur prise de rendez-vous.

Le centre de contacts est équipé d'outils modernes et performants :

- un progiciel CRM (Customer Relationship management), couplé au Système d'Information de la CNRACL et à la téléphonie, permet d'identifier le client, de tracer ses appels et motifs d'appel, de déclencher les actions appropriées, et de lister et suivre les appels pour faciliter les contacts futurs,
- différents applicatifs dédiés : routage des appels, suivi des files d'attente et du taux d'accessibilité par file, statistiques d'appel, gestion des calendriers des téléconseillers.

Le centre de contacts dispose aussi d'un serveur vocal interactif disponible 7/7j et 24/24h : celui-ci répond aux questions les plus élémentaires ou oriente les demandes vers un téléconseiller (du lundi au vendredi entre 9h et 16h).

Le centre de contacts reçoit environ 1 million d'appels téléphoniques par an. 80 % des appels des employeurs ont porté sur des questions de réglementation relatives aux validations de services et à la liquidation des pensions. 76% des actifs appellent au sujet de leurs dossiers en cours, alors que les pensionnés téléphonent principalement pour des questions sur le paiement des pensions (63%) et ou sur les aides sociales (34%).

En parallèle, les sollicitations par courriel ont progressé de 18% en 2015 par rapport à 2014. Les courriels des actifs représentent les deux tiers du volume de mails reçus et les questions générales sur la réglementation y sont prépondérantes. Quant aux employeurs, ils sollicitent la CNRACL principalement sur les dossiers de liquidation en cours.

² Avant la mise en place du centre de contacts, les appels téléphoniques des assurés étaient traités dans leur globalité par les services de gestion.

2 – Internet et services en ligne

La CNRACL dispose d'un site internet public : www.cnracl.fr et d'un portail de services en ligne à destination des assurés (« mon espace personnel ») et des employeurs (« mon espace personnalisé »).

Le site internet www.cnracl.fr

Le site internet public est structuré en deux parties : les informations institutionnelles et les informations opérationnelles à destination des assurés, des employeurs et des partenaires. Il propose aussi :

- une base documentaire en ligne à l'usage des employeurs publics (l'Instruction générale), qui développe la réglementation relative au régime et décrit les procédures de gestion mises en œuvre par la CNRACL dans ses relations avec les employeurs ;
- des simulateurs de calcul à l'usage des employeurs et des actifs ;
- un service de web call back qui vise à faciliter l'expérience utilisateur en lui permettant de faire une demande automatique de rappel téléphonique à un moment qui lui convient ;
- des accès à des espaces collaboratifs dédiés aux partenariats sur des plateformes techniques de la Caisse des Dépôts ;
- un agent virtuel intelligent, ARIANE, qui offre une assistance en direct aux internautes actifs et retraités (50 000 conversations en 2015) ;
- l'accès aux portails de services en ligne pour les assurés et les employeurs.

Une nouvelle version du site internet www.cnracl.fr, rénovée et aux meilleurs standards du web, est prévue pour fin 2016.

« Mon espace personnel »

L'espace personnel à destination des assurés (actifs et retraités) est une plateforme de services en ligne, sécurisée, gratuite et personnalisée, qui permet :

- la consultation et modification des données personnelles (état civil, adresse, etc.) ;
- la consultation du compte individuel retraite ;
- la consultation des paiements et des montants imposables (retraités) ;
- l'édition des attestations de paiement et attestations fiscales (retraités) ;
- la demande et consultation du relevé de situation individuelle (RIS électronique) ;
- la simulation sur l'âge de départ et le montant de la future retraite aux assurés de plus de 45 ans (simulateur inter-régimes EVA).

« Mon espace personnalisé »

L'espace personnalisé à destination des employeurs est une plateforme de services en ligne, sécurisée, gratuite et personnalisée, qui permet aux gestionnaires retraite des services RH des collectivités locales et des établissements hospitaliers de :

- gérer l'inscription et les habilitations aux services sur la plateforme ;
- affilier leurs agents à la CNRACL ;
- effectuer les notifications de changement d'état civil et d'adresse de leurs agents ;

- effectuer les déclarations de cotisations et suivre les cotisations versées ;
- gérer et mettre à jour les comptes individuels retraite de leurs agents ;
- effectuer une étude anticipée des droits à la retraite de leurs agents sur la base de la carrière acquise ou éventuellement projetée à une date de radiation des cadres souhaitée, avec estimation du montant ;
- envoyer par voie dématérialisée les dossiers de liquidation de pension de leurs agents³ (normale, invalidité, réversion) avec les pièces justificatives et suivre le traitement des dossiers.

Autres dispositifs numériques

Depuis deux ans, la CNRACL accélère le processus de recueil des données médiatiques (courriel et n° de mobile) auprès de ses affiliés. Cette démarche permet de diffuser plus largement l'information au travers des canaux numériques : campagnes de mailing et lettres électroniques (newsletter) à destination des employeurs, actifs et retraités, magazine « Climats » pour les retraités en version e-paper (une version webzine est prévue en 2017), envoi dématérialisé des bulletins de paiement et des attestations fiscales, notifications par SMS sur l'état d'avancement des demandes de retraite des actifs...

Le site Internet CNRACL, tous profils (employeurs, actifs et retraités), enregistre, en 2015, près de 3,5 millions de visites, soit une hausse de fréquentation de 9 % par rapport à 2014. L'actualité des employeurs a été marquée par la parution du décret n°2015-788 du 29 juin 2015 et de l'arrêté du 21 août 2015 qui fixe les dates limites de transmission des dossiers de validation de services. Ce sujet a fait l'objet de plusieurs campagnes de mailing ainsi que de la création d'une rubrique sur le profil employeur du site internet de la CNRACL. La communication faite en 2015 auprès des actifs porte essentiellement sur l'acte de gestion relatif à la validation de services, les délais de demande de pension, la mise à jour du Compte Individuel Retraite. Enfin, la communication à destination des retraités a été axée sur l'enjeu de la simplification des services induite par la dématérialisation, l'entrée en vigueur du nouveau dispositif sur le cumul emploi retraite, la prime exceptionnelle de 40 euros allouée à tous les retraités, la revalorisation des pensions vieillesse. Au total, près d'une centaine de newsletter et mails d'information ont été adressés en 2015 aux employeurs et aux assurés.

3 – Le droit à l'information sur les retraites

En tant que membre du GIP Union Retraite⁴, la CNRACL met en œuvre et expédie les documents d'information sur leur retraite pour ses affiliés : relevés de situation individuelle (RIS) et estimations indicatives globales (EIG).

Les EIG sont envoyés aux assurés âgés de 55 ou 60 ans et les RIS concernent les assurés âgés de 35, 40, 45 ou 50 ans. Ainsi, en 2015, la CNRACL a expédié plus de 350 000 documents, ce qui représente près de 3 millions de pages.

³ L'affilié CNRACL qui souhaite partir à la retraite doit s'adresser à son employeur qui effectue alors les démarches nécessaires auprès de la CNRACL, dans des délais prévus par voie réglementaire.

⁴ Le Groupement d'intérêt public (GIP) Union Retraite, créé par la loi de réforme des retraites du 20 janvier 2014, poursuit la mise en œuvre du droit à l'information des assurés sur leur retraite future prévu par les lois de 2003 et 2010, assuré jusqu'alors par le GIP Info retraite.

S'agissant de l'entretien individuel retraite (EIR), la CNRACL a mis en place un dispositif totalement dématérialisé. Les actifs qui demandent un EIR s'inscrivent sur internet et une réponse leur est apportée par courriel, avec un support par web-conférence ou par téléphone si nécessaire. Toutefois, les EIR peuvent aussi avoir lieu en face à face, sur rendez-vous préalable, lors des salons retraite auxquels participe la CNRACL (Laval, Pau, Cahors, Tours et Bordeaux en 2015). En 2015, la CNRACL a reçu près de 5 500 demandes d'EIR (dont 30% ont été traitées lors des salons Retraite), en hausse de 16% par rapport à 2014.

La CNRACL développe aussi ses relations avec les actifs dans le cadre de conférences « mieux comprendre la retraite », organisées à la demande des employeurs publics, dans leurs locaux. En 2015, 19 conférences ont réuni 1 500 participants.

4 – La relation avec les employeurs et les partenaires

Les employeurs territoriaux et hospitaliers ont l'obligation de transmettre pour leurs agents affiliés à la CNRACL, et tout au long de leur période d'affiliation, les informations relatives à leur carrière et à leur situation familiale. Ils agissent pour le compte de leurs agents en formulant notamment leurs demandes de liquidation de retraite, de validation de services ou de rétablissement.

Sur la base des informations ainsi transmises par les employeurs, la Caisse des Dépôts en tant que gestionnaire de la CNRACL, assure l'instruction des demandes et statue sur les droits des affiliés.

Les employeurs sont donc des partenaires indispensables dans la gestion du régime, et la Caisse des Dépôts les accompagne dans leurs démarches en organisant, notamment, des séances de formation/information auprès des collectivités territoriales de plus de 350 agents et des établissements hospitaliers de plus de 500 agents.

En 2015, une quarantaine de séances de formation ont été organisées réunissant près d'un millier de participants. Le contenu de ces formations porte sur les évolutions réglementaires et les nouveaux outils ou procédures, les consignes en lien avec les actes de gestion (par exemple, les modalités de correction des anomalies de la Déclaration annuelle de Données sociales) et l'actualité du régime.

Pour les grands comptes, la Caisse des dépôts a installé le Carré Employeurs de la CNRACL : il réunit les employeurs de plus de 5 000 agents, qui rencontrent des problématiques communes dans la gestion des sujets retraite de leurs agents. L'animation du Carré Employeurs propose un programme de rencontres/débats, de conférences sur la retraite, de formations adaptées et d'ateliers de cas pratiques.

Par ailleurs, la Caisse des Dépôts, en tant que gestionnaire de la CNRACL, a conclu des conventions de partenariat :

- avec les Centres de gestion de la fonction publique territoriale (CDG) qui sont en appui des collectivités locales de moins de 350 agents ;
- avec des correspondants hospitaliers, en support des établissements de moins de 500 agents.

Dans le cadre de ces conventions, les CDG et correspondants hospitaliers, dont la formation est assurée par la Caisse des Dépôts, sont les relais, auprès des employeurs de leur périmètre, des actions d'information sur la CNRACL et des formations sur les outils et procédures de la retraite. Ces partenariats assurent ainsi une équité de traitement entre tous les agents affiliés au régime quelle que soit la taille de leur collectivité de rattachement.

5 – L'écoute client

L'écoute client vise à améliorer l'expérience client et passe par le constat et l'analyse de l'existant. Les enquêtes de satisfaction s'inscrivent dans une logique d'amélioration continue et alimentent les réflexions sur l'orientation des offres de services.

La CNRACL met en œuvre tous les ans des enquêtes de satisfaction et de recueil des besoins auprès des employeurs, des actifs et des retraités : baromètre de satisfaction sur les réponses au téléphone, courriel et courrier, enquêtes de satisfaction sur l'information internet et les services en ligne, sur les séances de formation et d'information des employeurs, étude sur les comportements vis-à-vis de la retraite et des attentes des actifs...

Ces enquêtes permettent de quantifier le niveau de la qualité du service perçue et son évolution, mais aussi d'identifier les axes d'évolution des services pour mieux répondre aux attentes des publics concernés.

Le résultat des enquêtes peut être complété par des analyses de données issues des outils de la relation client (fréquence et motif des contacts, par exemple) et du système d'information de la CNRACL (tranche d'âge, localisation géographique, motif de départ à la retraite, etc.), ainsi que par les remontées « terrain » des chargés de relation retraite qui animent les actions de formation/information auprès des employeurs publics et des partenaires.

6 – Projets et perspectives

Le développement des e-usages, y compris dans un cadre inter-régimes, est un axe fort de la gestion de la CNRACL et une priorité pour la Caisse des Dépôts.

Ainsi, un plan de développement des usages digitaux, avec le client et le parcours client au centre des dispositifs, a été défini ; il a pour objectifs :

- d'améliorer et de personnaliser l'expérience client en ligne (immédiateté de l'information),
- d'enrichir l'information présentée aux assurés (information en continu du suivi de leurs demandes, messages personnalisés),
- de simplifier et de dématérialiser les démarches des assurés,
- de numériser l'offre de formation à destination des employeurs (e-learning, tutoriels, etc.),
- d'accompagner tous les segments de clients dans l'usage des plateformes de services en ligne.

Ce plan prévoit aussi l'intégration des services inter-régimes (qui seront mis en place dans le cadre du Portail Inter-Régimes du GIP Union Retraite) dans le portail des services CNRACL, ainsi qu'une réflexion sur le développement d'une stratégie social media, permettant de diversifier les canaux de communication et l'offre de services, d'offrir un soutien aux démarches des assurés, et d'entretenir un lien de proximité avec les assurés et les employeurs.

En parallèle, le processus d'écoute client omni-canal, adossé à une GRC⁵ analytique plus approfondie, sera renforcé pour mieux intégrer la voix du client CNRACL, comprendre les évolutions de son besoin et être ainsi à même de bâtir une offre de services innovante et répondant à ses attentes.

Dans cette même optique, des dispositifs de co-construction avec les assurés et les employeurs commencent à être initiés, consolidant ainsi le dialogue entre les assurés et le régime, et seront plus largement déployés dans les années à venir.

⁵ GRC : gestion de la relation client