

Conseil d'Orientation des Retraites

Relations entre le SRE et ses assurés

6 juillet 2016

Le SRE insère ses offres de service dans le cadre interrégime

- **Le droit information retraite est modernisé sans le dénaturer :**
 - **Par un recours à la dématérialisation : 70 % des envois de la campagne 2016 seront dématérialisés en s'appuyant sur le réseau interne sécurisé ;**
- **L'entretien information retraite a été affiné pour mieux prendre en compte les besoins des usagers :**
 - **une segmentation des publics fondée sur l'analyse de leurs demandes et la proximité d'une décision de départ ;**
- **La recherche d'une complémentarité avec les outils interrégimes :**
 - **L'accès aux documents du DIR se fera uniquement par le portail commun interrégimes.**

Une démarche qui vise à mieux comprendre le besoin de nos usagers et à compléter l'offre de services classique

- **Une part significative des usagers du SRE ne sont pas « couverts » par l'outillage traditionnel du droit information retraite :**
 - **Plus de 30 % de la population ne peut ainsi disposer d'outils fiables accessibles en autonomie : 10 % des agents du Ministère de la défense, 24,7 % des agents du Ministère de l'intérieur, 54,7 % des agents du Ministère de la justice sont en capacité de recevoir un document interrégimes complet avec estimation.**
- **Des demandes spécifiques ne trouvent pas de réponse dans le cadre interrégimes :**
 - **carrière longue, handicap... demandent une analyse approfondie préalable avec un fort impact pour l'assuré.**

La dématérialisation impacte fortement la relation aux assurés et doit être intégrée

■ Des usages numériques en forte progression (baromètre ACSEL 2015) :

- 89 % des internautes utilisent l'administration en ligne ;

- Un taux d'équipement qui n'est plus un obstacle (Smartphones, tablettes..) ;

■ Mais un niveau de confiance dans l'e-administration en baisse -

- de 86 % en 2009 à 67 % en 2015.

Des besoins et attentes de l'utilisateur qui évoluent

- **Passage de l'information à une compréhension des règles :**
 - Le parcours numérique de l'assuré lui permet d'être averti et plus précis dans ses demandes :
- **Un fort besoin de personnalisation :**
 - Volonté d'optimiser les droits : exploiter toutes les « niches » réglementaires.
- **Un besoin d'assurance qui doit être fondé sur la confiance :**
 - Identifier les moments clés dans le parcours pour positionner l'échange avec l'expert.

Offrir des services personnalisés, fiables et de qualité.

- Privilégier l'accompagnement expert pour des services à valeur ajoutée à des moments clefs.

L'aide à la décision

Une simulation du montant de votre pension de retraite

Sur votre demande, à l'approche de votre départ à la retraite, nous vous adressons par message électronique une ou plusieurs simulations de calcul des montants de votre retraite de la Fonction publique de l'Etat.



En complément de la simulation, vous avez la possibilité d'obtenir des réponses à vos questions.

A deux ans
d'un départ
possible

Limité à certains
employeurs

POINT DE CONTACT USAGERS

Par formulaire web :
www.pensions.bercy.gouv.fr

Nos engagements qualité

- Nous vous apportons une aide à la décision dans la perspective de votre départ à la retraite.
- Vous bénéficiez de simulations du montant de votre pension aux dates de votre choix dans un délai maximum de 30 jours.
- Vous contribuez à l'amélioration de cette offre en nous faisant part de votre satisfaction à l'issue de la procédure.

Offrir des services personnalisés, fiables et de qualité.

- Privilégier l'accompagnement expert pour des services à valeur ajoutée à des moments clefs.

L'accompagnement au départ

Pour que votre demande de départ s'effectue dans les meilleures conditions

A Partir du dépôt de votre demande.

(Minimum 6 mois avant votre départ)

Limité à certains employeurs

Vous avez la possibilité d'être aidé afin de constituer votre dossier de demande de retraite. Tout au long de la procédure, vous pouvez obtenir des informations sur le traitement de votre dossier, les échéances, auprès de nos experts retraite.



Si vous avez besoin d'aide, pas d'attente lors de votre appel, une boîte vocale enregistre votre demande et nous vous rappelons

POINT DE CONTACT USAGERS

Par téléphone au 02-40-08-87-65 (choix 3)

Nos engagements

- Nous nous engageons à vous rappeler dans un délai maximum de 4 jours ouvrés.
- Votre compte est consolidé avec vos derniers éléments de carrière.

Un dispositif de suivi de la qualité permanent

- **Chaque offre de service est adossée à un suivi de la qualité :**
 - **Un questionnaire systématique : taux de retour 50 % environ ;**
 - **Un niveau de satisfaction de 96 %.**

- **Ce suivi qualité est indispensable pour offrir l'assurance aux employeurs qui vont supprimer progressivement leur intermédiation, que le service proposé par le SRE à leurs agents est de qualité.**

Zoom sur l'entretien information retraite

Un examen personnalisé et un échange sur votre situation

A partir de 45 ans

Sur votre demande, afin d'obtenir des renseignements personnalisés et vous permettre de prendre les bonnes décisions, nous vous proposons un entretien individuel avec un expert retraite par mail ou par téléphone¹. Cet entretien est basé sur les renseignements que vous nous aurez transmis et les informations contenues dans votre compte individuel retraite.

1. en fonction de votre situation

POINT DE CONTACT USAGERS

Par formulaire web : www.pensions.bercy.gouv.fr

Nos engagements qualité

- Votre entretien se déroule au plus tard 6 mois après votre demande.
- Vous contribuez à l'amélioration de cette offre en nous faisant part de votre satisfaction à l'issue de la procédure.

L'offre en plus

Pour un entretien téléphonique nous prenons rendez-vous

Les chiffres (au 1^{er}/04/2016)

Nbre de demandes	dont demandes recevables	EIR réalisés... ... par mail	... par téléphone	Délai moyen de clôture
1745	1574	413 soit 48,6%	236 soit 51,4%	81,5 jours



Info +

Au 1^{er} avril 2016 et depuis le lancement de l'EIR en septembre 2012, le service des retraites de l'État a enregistré 14 569 demandes.

La satisfaction Les engagements

Taux de dossiers réalisés dans les délais (< 180 j)

95,7 %

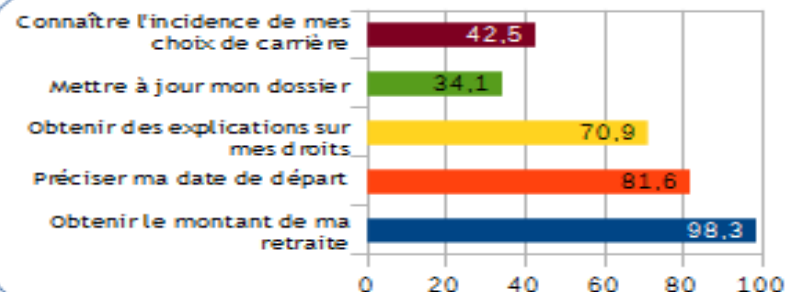
L'entretien a-t-il clarifié votre situation ?

Oui : **93,3 %**

Taux de satisfaction global
(très satisfaits + satisfaits)

96,6 %

Motivations de la demande (%)



Délai de réponse (3 mois maximum entre la demande et la réalisation de l'entretien)

91,6 % des usagers sont très satisfaits ou satisfaits du délai de réponse

L'avis des usagers



- J'ai la réponse à mes interrogations avec les explications patientes de mon interlocutrice.
- Clarté de la prestation, amabilité de mon interlocuteur.
- Rigueur dans les réponses, horaire de rendez-vous respecté
- Quels seront les impacts de la réforme de 2017 ?
- Autre sujet non abordé : la retraite additionnelle, je ne sais pas vraiment ce que c'est... Cette somme va-t-elle s'ajouter à la retraite ?

Zoom sur la simulation

Une simulation du montant de votre pension de retraite

A deux ans d'un départ possible

Limité à certains employeurs

Sur votre demande, à l'approche de votre départ à la retraite, nous vous adressons par message électronique une ou plusieurs simulations de calcul des montants de votre retraite de la Fonction publique de l'Etat.



En complément de la simulation, vous avez la possibilité d'obtenir des réponses à vos questions.

POINT DE CONTACT USAGERS

Par formulaire web : www.pensions.bercy.gouv.fr

Nos engagements qualité

- Nous vous apportons une aide à la décision dans la perspective de votre départ à la retraite.
- Vous bénéficiez de simulations du montant de votre pension aux dates de votre choix dans un délai maximum de 30 jours.
- Vous contribuez à l'amélioration de cette offre en nous faisant part de votre satisfaction à l'issue de la procédure.

Les chiffres
(au 1^{er}/04/2016)

Nbre de demandes	dont demandes recevables	Nbre de simulations réalisées	Délai moyen de clôture
87	65	65	5 jours



Info +

Au 1^{er} avril 2016 et depuis le lancement de la prestation en novembre 2014, le service des retraites de l'État a enregistré 605 demandes. 77 % des demandeurs sont originaires de l'INSEE et 9,2 % de l'IRD

La satisfaction
Les engagements

Taux de dossiers réalisés dans les délais (< 30 j)
100 %
Avez vous réalisé une autre simulation auprès d'un autre organisme ?

Oui : **6,3 %**

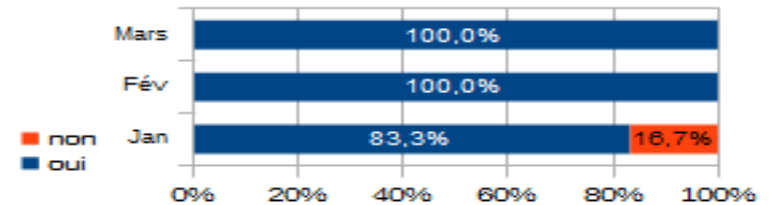
Taux de satisfaction / délai de réponse (très satisfaits + satisfaits)

96,9 %

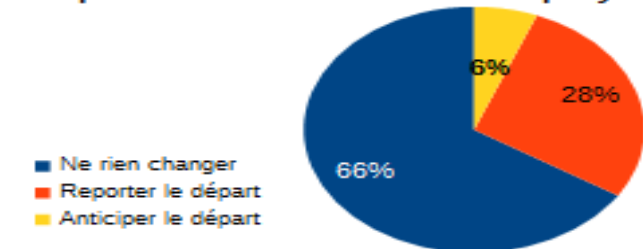
Taux de satisfaction global (très satisfaits + satisfaits)

96,9 %

La simulation a-elle clarifié votre situation ?



Impact de la simulation sur le projet



L'avis des usagers

- Les réponses que j'ai eues par téléphone étaient claires
- Rapidité de la réponse, clarté des informations
- Pas d'information sur les bonifications
- J'aurais aimé avec des informations sur la RAFF
- La qualité de votre prestation est vraiment réconfortante



Une organisation de l'accueil adaptée à ces enjeux

■ Apporter à l'assuré une réponse de base ou experte dès son premier contact :

- Un pôle multicanal apporte toutes les réponses dans plus de 97 % des cas ;
- Une gestion anticipée des flux par type de media : permet d'allouer les ressources sur les bons canaux, d'anticiper les pics d'appels et de limiter les taux d'appels abandonnés ou dissuadés ;

■ Limiter les motifs de contacts :

- Suppose une information cohérente et fiable sur les différents portails ;

■ Une adaptation du parcours assuré alternant autonomie et accompagnement.

Les enjeux à venir

■ Renforcer le niveau de confiance de nos assurés :

- Sur le niveau de qualité et de fiabilité des services :

- Le SRE a fait certifier ISO 9001/2015 son processus de simulation à moins de 2 ans de la date d'ouverture des droits ;
- Un contrôle interne permanent pour veiller au maintien de la qualité.

- Sur la sécurité des informations personnelles détenues dans les applications.

■ Limiter les risques d'incohérences ou d'incompréhensions en réduisant les outils et les informations proposés tant par les régimes que par l'interrégime.

- Inscrire chaque outil dans une vision partagée d'un parcours usager maîtrisé (prendre en compte l'impact en aval des outils mis à disposition).