



Les relations entre les assurés et leurs régimes de retraite

Séance plénière du COR
6 juillet 2016

Secrétariat général du COR

Éléments de contexte

- **Une vraie problématique**
 - Connaissance imparfaite de la carrière de l'assuré → besoin d'échanges
 - Réformes, complexité des carrières → besoin d'échanges renforcé
 - Retraite = acte symbolique, caractère « définitif » → anxiété légitime
- **Sujet régulièrement abordé au COR (2005, 2008, 2010, 2012, 2013)**
 - Séances centrées sur le GIP Info Retraite / Union Retraite
- **Encadrement juridique de l'information imposé aux régimes**
 - Évolutions réglementaires depuis 2003
 - Jurisprudence qui évolue pour délimiter plus finement les obligations

Niveau d'information après liquidation

- Une information « satisfaisante » bien qu'imparfaite
 - À côté des sondages ou études sur les documents de l'inter-régimes
 - **Enquête Motivations de départ à la retraite** : 80 % de « satisfaits », mais...
 - **25-30 %** des assurés ne connaissent pas leur **durée de carrière**
 - **36-45 %** ne connaissent pas leur **durée taux plein**
 - **11 %** (FPE) à **50 %** (CNAV) ne connaissent pas du tout la **surcote**
- Ces paramètres techniques ne sont pas les seuls déterminants du départ à la retraite
 - **Santé, pénibilité, décisions conjointes**, etc.
- Des informations complétées par les régimes, **combinant moyens humains et numériques** → Impact à terme ?

Les relations entre les régimes et leurs assurés

- Des régimes **engagés dans l'amélioration de leurs moyens dédiés à l'information des assurés**
 - Attentes des assurés plus diverses qu'auparavant
 - Moyens numériques diffusés dans le grand public
- **Les technologies et les besoins ont progressé**
 - Information plus **segmentée** (typologie d'assurés, filtres par âge)
 - Information plus **complète** (simulateurs, entretiens)
 - Information **multi-canal** (courrier, téléphone, courriels, face à face)

Cartographie des échanges

- Écoute, analyse des besoins, co-construction des services
- Mise en autonomie et co-production de services
- Développement du numérique local

Cartographie des besoins et services (données CNAV)



La pro-activité (aller vers l'assuré)

- Contact majoritairement à l'initiative de l'assuré → projet de glisser vers la **pro-activité**
- Exemple AGIRC-ARRCO
 - **Appui statistique** pour catégoriser les assurés et adapter le contact
 - Volonté de **instaurer des contacts tout au long de la carrière** (information sur le mode de validation)
 - Transition en cours vers la **demande de retraite en ligne**
 - Développement d'un **simulateur sur l'effet de l'accord du 30 octobre 2015**

Appui aux intermédiaires de la relation avec les assurés

- **Développement des outils utilisés par les techniciens des régimes (progiciels avec vue d'ensemble)**
 - Exemple IRCANTEC ou CNRACL : logiciel d'accès à toutes les données sur l'assuré (dont derniers contacts, dernières informations)
 - Serveurs vocaux interactifs 24h/24, orientation vers le bon service
- **Appui aux employeurs dans la fonction publique**
 - Informations sur la législation, les outils des régimes, les cibles des messages, etc.

Redéploiement des moyens humains

- **Redéploiements rendus possibles par le numérique**
 - Économie de temps pour les techniciens des régimes (**co-production par les assurés « autonomes »**)
 - Redéploiement des moyens humains vers des situations spécifiques : **transition emploi-retraite, populations fragiles, carrières complexes, etc.**
- **Exemples**
 - **MSA** : problématiques de **transmission de l'exploitation**
 - **CNAV** : entretien pour les **bénéficiaires de minima sociaux**
 - **AGIRC-ARRCO** : rendez-vous pour les **carrières incomplètes**

L'action des médiateurs des régimes

- Saisine par l'assuré des médiateurs **en cas de réclamations**
- Volume limité à **quelques milliers de dossiers par an**
- La plupart du temps, **questions en rapport au droit (âge de départ refusé, montant de pension jugé erroné)**
 - Réponse sous quelques jours avec rappel du droit si régime légitime
 - Correction en 1 mois sinon
 - Mesures exceptionnelles pour dossiers très problématiques
- Amélioration du service en co-produit de l'action du médiateur (par étude des cas corrigés suite à saisine)

Conclusion

- Un service public **capitalisant sur le numérique**
- Face à des **besoins d'information plus importants**
- Transition vers une organisation visant **l'individualisation de la relation avec l'assuré**
 - Pour un **choix de l'assuré en toute connaissance de cause**
 - Pour **mieux accompagner les publics fragiles**



Merci de votre attention

Suivez l'actualité et les travaux du COR
sur www.cor-retraites.fr et [@COR Retraites](https://twitter.com/COR_Retraites)