RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019

UNION RETRAITE

SOM-
MAIRE

4 Questions croisées

6 L'information retraite

Le droit à l'information
Le simulateur *M@rel*
L'information sur www.info-retraite.fr
La réforme des retraites

12 La simplification des démarches

La demande de retraite inter-régimes
La demande de réversion
Le contrôle d'existence
L'application mobile
Les autres services et adaptations
La relation utilisateurs

18 La mutualisation des procédures

Le répertoire de gestion des carrières unique
Le schéma directeur du système d'information retraite
La mutualisation du contrôle d'existence

22 La coordination inter-régimes

Le juridique
Les instances et comités
L'animation inter-régimes

26 Glossaire

28 Annexes

Les services en ligne : chiffres clés 2019
Les marchés
Le budget
L'organigramme

02

LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

Le compte retraite est le point d'entrée au bouquet de services en ligne Info Retraite visant à simplifier les démarches des assurés quels que soient leur âge, leur statut et leur situation personnelle. Depuis sa création en 2016, il n'a cessé de s'enrichir de nouvelles fonctionnalités. En seulement trois ans, près de 4,5 millions de comptes retraite ont déjà été créés sur www.info-retraite.fr. Cette année deux services phares sont sortis : Demander ma retraite et Ma retraite à l'étranger. D'autres services ont été proposés, des évolutions sur ceux déjà existants ont été réalisées et des travaux sur les futurs services du compte retraite ont été entrepris.

LA DEMANDE DE RETRAITE INTER-RÉGIMES

Depuis mars, les assurés peuvent déposer leur demande de retraite, en une seule fois, auprès de tous leurs régimes et suivre l'état d'avancement de leur dossier depuis le service en ligne **Demander ma retraite.** Le service est accessible sur **www.info-retraite.fr** et les sites internet de certains régimes de retraite.

Ce service tant attendu, depuis la création du compte retraite, est une belle avancée dans la relation entre les régimes et les assurés. Il constitue également une étape importante de lutte contre le non-recours aux droits. Avec ce service, les assurés font valoir leurs droits à la retraite sans risque d'en oublier puisque les régimes auxquels ils ont été affiliés sont proposés automatiquement.

Trois mois après son lancement, plus de 68 000 demandes de retraite avaient été déposées par ce canal pour atteindre, fin 2019, les 220 000 demandes (131 % de l'objectif fixé à la sortie du service). Un tel succès – près de 40 % des demandes de retraite déposées par ce service en ligne – s'explique, notamment, par les moyens déployés par l'ensemble des régimes de retraite pour promouvoir le service auprès du plus grand nombre et son utilité pour l'assuré.

Les services inter-régimes et le numérique

La conférence de presse organisée par la Caisse des dépôts (CDC) en mars, sur les services numériques qu'elle développe pour simplifier la retraite de ses assurés, a été une belle opportunité pour communiquer sur les services en ligne inter-régimes réalisés et à venir : demande de retraite commune, mutualisation du contrôle d'existence…

LA DEMANDE DE RÉVERSION

« La sortie du service en ligne de demande de réversion est prévue en juillet 2020. »

À l'image de celui sur la demande de retraite, le service en ligne sur la réversion doit permettre aux assurés de déposer une demande de réversion en ligne pour tous les régimes de retraite de la personne décédée.

Les travaux engagés dès le mois de mai sur le service avec les opérateurs ont bien avancé. Les spécifications fonctionnelles générales et le cahier technique de l'interface ont été livrés. Les tests utilisateurs ont été réalisés en fin d'année et les contenus éditoriaux sont en voie de finalisation. La sortie du service est prévue en juillet 2020.

LE CONTRÔLE D'EXISTENCE

Le processus commun de gestion des documents nécessaires au maintien des pensions des 1,5 million de retraités qui résident à l'étranger et perçoivent des retraites françaises s'est concrétisé avec la sortie du service en ligne **Ma retraite à l'étranger** à l'automne. Désormais, plutôt que de recevoir plusieurs demandes et de fournir autant de justificatifs, les assurés ne sont sollicités qu'une seule fois par an, au titre de l'ensemble de leurs régimes de retraite. En retour, ils n'adressent plus qu'un seul document pour justifier de leur existence. Cette démarche est maintenant réalisable par internet et non plus uniquement par voie postale, depuis le compte retraite et les sites internet de certains régimes : l'Assurance retraite (Cnav), l'Agirc-Arrco et la CDC.

Les premières enquêtes d'existence, adressées par courrier ou par e-mail, ont été menées en novembre et en décembre. Elles ont concerné 455 000 assurés au total en 2019. En novembre, 215 000 enquêtes ont été adressées, dont 32 000 ont fait l'objet d'un envoi par e-mail. En décembre, 240 000 enquêtes ont été envoyées et 87 000 formulaires reçus, dont 11 000 par internet.

Cette avancée répond aux attentes exprimées par les représentants des Français à l'étranger sur la simplification des démarches des assurés, parfois répétitives et complexes surtout lorsque l'on réside hors de France.

La retraite à l'étranger

La simplification des démarches des retraités résidant à l'étranger est un sujet important pour les représentants des Français de l'étranger. Dans le cadre du projet de mutualisation du contrôle d'existence, le groupement a été auditionné par l'Assemblée des Français de l'étranger (AFE) et des rencontres ont été organisées avec plusieurs députés des Français établis hors de France : Anne Genetet, Frédéric Petit et Meyer Habib de septembre à novembre.

L'APPLICATION MOBILE

Le conseil d'administration a retenu le projet de déployer une application mobile inter-régimes, s'appuyant sur *Smart' Retraite* développée par l'Agirc-Arrco. Cette application doit permettre aux assurés d'accéder autrement à leurs informations retraite. Selon le profil de l'assuré des services du compte retraite seront proposés. **Voir ma carrière, Mon relevé de carrière, Mes régimes** et **M@rel** pour les actifs et **Mes attestions fiscales** et **Mon historique des paiements** pour les retraités. Une rubrique actualités sur la retraite sera également disponible.

Les travaux ont été engagés en octobre. L'application sera téléchargeable gratuitement, sous Android et IOS, courant 2020 et remplacera *Smart' Retraite.*

« L'application sera téléchargeable gratuitement sur Android et IOS courant 2020 et remplacera *Smart' Retraite.* »

LES AUTRES SERVICES ET ADAPTATIONS

Un service en ligne qui permet de simuler, en un clic, la date et l'âge de départ à la retraite des assurés a été proposé sur le compte retraite. Il reprend celui déjà existant sur les sites internet de la Cnav et de la Mutualité sociale agricole (MSA).

La fusion Agirc-Arrco a occasionné des adaptations dans les services en ligne **Voir ma carrière** et **M@rel.**

LA RELATION UTILISATEURS

En 2019, les actions sur la relation utilisateurs se sont intensifiées, conformément à la feuille de route conclue entre le groupement et l'État.

Que ce soit en matière d'écoute, de connaissance et d'accompagnement, ces actions s'inscrivent dans une logique de progrès constant pour un service rendu à l'usager toujours plus adapté à ses besoins.

Des enquêtes par e-mail et par téléphone ainsi que des tests utilisateurs en présentiel ont été menés sur les services du compte retraite et du droit à l'information dans le but de connaître les sources de satisfaction et d'insatisfaction des usagers et leurs attentes, et d'identifier les axes d'amélioration à développer.

Un e-mailing, en collaboration avec l'Agirc-Arrco, a été envoyé aux assurés proches de la retraite et détenteurs d'un compte en ligne pour les inciter à déposer leur demande au moyen du service en ligne. Ce fût également l'opportunité de promouvoir les autres services disponibles sur le compte retraite en lien avec ce public : relevé de carrière, estimation retraite, correction de la carrière. Près de 700 000 assurés ont été ciblés par cet e-mailing.

Aperçu des tests utilisateurs

- Interrogées sur la réception par voie dématérialisée de leur certificat de vie, 70 % des personnes concernées étaient satisfaites de ce mode d'envoi et envisageaient de réaliser leur démarche par le biais de ce canal.
- Une enquête par e-mail et par téléphone a été menée sur la lisibilité et l'impact des documents du droit à l'information réceptionnés par courrier et voie électronique.
- Un test utilisateurs a été réalisé sur le projet de service unique de restitution de la carrière. Il a permis d'observer le comportement des usagers sur la future interface et d'identifier les freins à son utilisation (navigation, ergonomie, contenus…) en vue d'ajustements du service. La note de 8 sur 10 a été attribuée au futur service par les testeurs.
- Les usagers ont également été sollicités pour donner leur avis sur les différents aspects du service en ligne de demande de réversion.

À la rencontre des usagers

Pour la première fois cette année, le groupement sous le logo Info Retraite a participé à un événement grand public. Ce forum, organisé par la Mairie du 13e arrondissement pour présenter aux usagers l'offre numérique existante pour faciliter l'accès à leurs droits sociaux, a été l'occasion de promouvoir l'offre de services Info Retraite.

UNION RETRAITE

Création : www.thalamus-ic.fr