

# QUELLES RETRAITES PUBLIQUES POUR QUEL RÉGIME UNIVERSEL ?



GROUPE



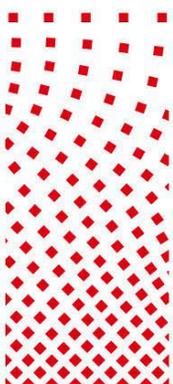
Caisse  
des Dépôts

LUNDI  
15 OCTOBRE  
**2018**  
FORUM DES IMAGES  
- PARIS -

## FORUM RETRAITE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

### DOSSIER DE PRESSE

<https://retraitesolidarite.caissedesdepots.fr>





**FORUM RETRAITE 2018**  
**15 octobre 2018**  
**« Quelles retraites publiques pour quel régime universel ? »**

**Paris, le 12 octobre 2018** – La 21<sup>e</sup> édition du **Forum Retraite** organisée par la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts a pour thème : « **Quelles retraites publique pour quel régime universel ?** ». Elle se tient le lundi 15 octobre 2018 au Forum des images à Paris.

Cette édition du Forum Retraite s'inscrit pleinement dans la perspective de la réforme des retraites, dont le projet de loi doit être examiné au Parlement à l'été 2019. Au cœur de la phase de concertation publique, les débats de ce Forum inviteront à réfléchir collectivement aux singularités des retraites publiques et aux leviers permettant le meilleur processus de convergence vers un régime universel.

**Michel Yahiel**, directeur des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts, présentera les débats de cette demi-journée et c'est **Pierre-Louis Bras**, président du Conseil d'orientation des retraites (COR) qui lui succédera à la tribune.

Deux tables rondes enrichiront les débats par un éclairage interdisciplinaire. La première réunira des chercheurs et des représentants institutionnels et politiques, et abordera les singularités de la retraite publique en France. La seconde permettra à des responsables syndicaux et experts du monde de la retraite, de réfléchir aux scénarios de convergence vers un régime universel.

La journée s'achèvera avec les interventions d'**Eric Lombard**, directeur général de la Caisse des Dépôts et de **Jean-Paul Delevoye**, Haut-Commissaire à la réforme des retraites.

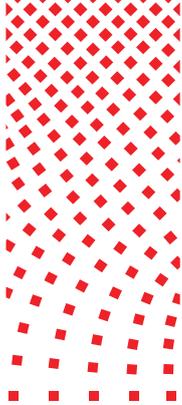
Les débats seront animés par **Isabelle Moreau**, directrice de la rédaction du Pôle social, AEF info.

Créé par la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts en 1992, à la suite de la publication du livre blanc sur les retraites initié par Michel Rocard et à la veille d'un important mouvement de réforme continu, le Forum Retraite réunit les principaux acteurs, représentants institutionnels et experts du monde de la retraite et de la protection sociale. Lieu de débat depuis plus de 25 ans, il a pour ambition d'apporter un éclairage scientifique aux problématiques exposées, et de favoriser le dialogue entre décideurs politiques, partenaires sociaux, chercheurs et gestionnaires de régimes. Il demeure un lieu d'expertise, d'échanges, de recherche de solutions, d'anticipation et de projection pour les pouvoirs publics.

*La direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts assure la gestion de plus de 70 mandats dans le domaine de la retraite publique, de la protection sociale, de la solidarité et de la formation professionnelle. Les fonds qu'elle gère couvrent 7,6 millions de cotisants, 3,8 millions de pensionnés (1 retraité sur 5 en France). Elle est le partenaire privilégié de 75 000 employeurs publics : Etat, collectivités locales et établissements de santé.*

**Contact presse**

Olivier Enard : +33 1 58 50 96 69 – +33 6 07 86 11 98



G R O U P E



## La Caisse des Dépôts, un gestionnaire de confiance dédié à la retraite

La retraite est l'un des métiers historiques de la Caisse des Dépôts. Aujourd'hui, sa direction des retraites et de la solidarité paie les pensions de 3,8 millions de retraités (soit un sur cinq en France) et tient les comptes de droit à la retraite de 7,6 millions d'actifs. Elle travaille en partenariat avec plus de 75 000 employeurs publics pour enregistrer les déclarations sociales de leurs agents fonctionnaires ou contractuels.

### **Le rôle de la Caisse des Dépôts dans le cadre du projet de réforme des retraites**

La Caisse des Dépôts apporte son expertise aux instances qui élaborent cette réforme, le Haut-commissariat, le Conseil d'orientation des retraites, le GIP Union retraite... Gestionnaire de quatre régimes de retraite sur cinq dans la sphère publique, elle possède une vraie légitimité et une solide expertise pour participer aux réflexions sur l'harmonisation des différents régimes. Elle partage ses forces sur des sujets sur lesquels des caisses de retraite cherchent expertise, moyens humains ou techniques et ce d'autant plus dans le contexte de la réforme.

### **De nouveaux partenariats avec des régimes de retraite**

La Caisse des Dépôts a ainsi conclu récemment de nouveaux partenariats avec plusieurs régimes catégoriels.

La Banque de France lui a confié la gestion des retraites de ses personnels début 2017.

Elle travaille avec les régimes des notaires, des clercs de notaire, des personnels navigants, des marins et de la Comédie française notamment.

Elle propose une gestion sur mesure dans le respect de l'identité de chacun.

Les services apportés sont divers : études actuarielles, simulations/projections, création de portails publics et sites privés intégrant des services en ligne, solutions informatiques adaptées aux projets de l'Union Retraite.

### **Atelier citoyen sur la réforme des retraites**

La Caisse des Dépôts a organisé avec le Haut-commissariat l'un de ses ateliers citoyens, à Bordeaux, dans son établissement qui accueille le siège de la CNRACL. Le Haut-commissaire a répondu directement aux questions d'un panel d'assurés.



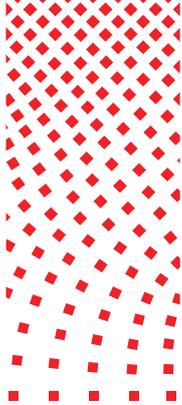
DR - Caisse des Dépôts

### **Un exemple : la convention de partenariat avec la CRPCEN**

« En faisant appel à la CDC, nous avons l'assurance que les futures fonctionnalités de notre site seront bien compatibles avec les différents services interrégimes concoctés dans le cadre du GIP Union Retraite », Olivier Maniette, directeur général de la Caisse de retraite et de prévoyance des clercs de notaires (CRPCEN).



DR



G R O U P E



## Le nouveau Compte personnel de formation (CPF)

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 6 septembre 2018, a transformé le paysage de la formation professionnelle en France et a confié la mise en place du nouveau CPF à la Caisse des Dépôts.

L'ambition de cette réforme est de renforcer l'autonomie des actifs, afin que chacun puisse connaître ses droits acquis sur son compte CPF et s'inscrire à la formation certifiante de son choix.

Les droits CPF sont attachés à la personne et sont portables quels que soient son évolution professionnelle et son changement de statut : salarié, demandeur d'emploi, indépendant...

### Le CPF est l'élément phare de cette réforme de la formation professionnelle

Voici ses principales mesures-clés :

- ▶ le CPF sera monétisé pour faciliter l'achat de formation :
  - Chaque salarié à temps plein verra son CPF crédité de 500 euros par an, dans la limite d'un plafond de 5000 euros au bout de 10 ans
  - Les salariés n'ayant pas atteint le niveau CAP-BEP seront crédités de 800 euros par an dans la limite de 8000 euros
  - Les salariés occupés au moins à mi-temps bénéficieront des mêmes droits que les salariés à temps plein
  - Le CPF pourra être abondé par de nombreux acteurs, dont les entreprises et les branches par des accords collectifs.
- ▶ La disparition des listes des formations éligibles au CPF pour simplifier ce dispositif
  - Le CPF financera toutes les formations sanctionnées par des certifications professionnelles
  - Le CPF financera également les actions d'accompagnement à la création ou à la reprise d'entreprise, le bilan de compétences, la préparation du permis de conduire

► Les formations seront facilement accessibles pour favoriser l'autonomie grâce à une application mobile CPF qui sera créée pour que chacun puisse en toute liberté :

- Connaître les droits acquis sur son compte, les différentes formations certifiantes proposées dans sa région et les dates de sessions des différentes formations.
- Choisir sa formation avec des critères d'aide à la décision
- S'inscrire à la formation et la régler directement, sans faire appel à un intermédiaire

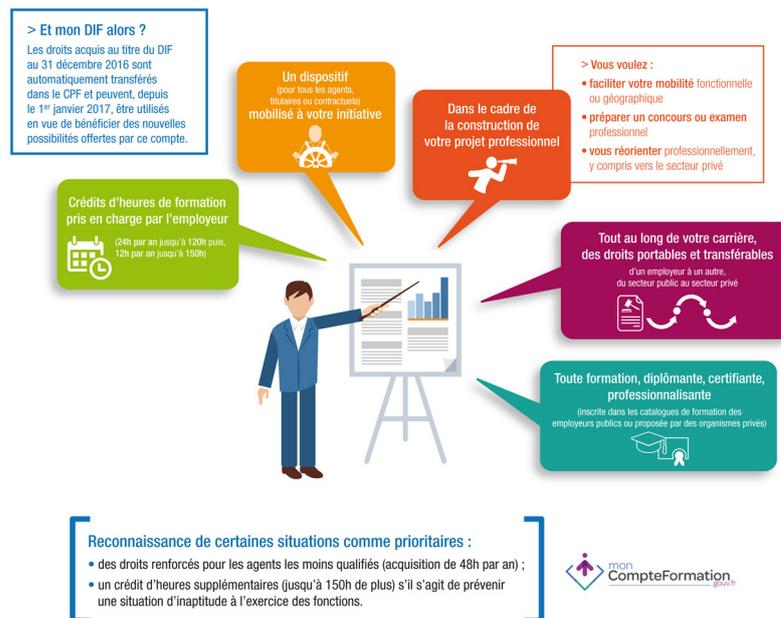
### **Un rôle central pour la Caisse des Dépôts**

Jusque-là opérateur de la mise en œuvre du système d'information du CPF et du CPA, la Caisse des Dépôts devient un acteur central de la formation professionnelle : premier financeur avec 1,5 à 2 milliard d'euros de droits CPF centralisés et, également, opérateur institutionnel, car la loi lui donne mission d'en promouvoir le développement. Elle assurera également la gestion des fonds liées aux abondements afin d'offrir aux usagers un parcours sans couture.

Ce rôle se matérialise par le développement de nouveaux projets :

- L'application mobile CPF accessible à tous permettant de s'inscrire et de régler directement une formation
- La place de marché pour les organismes de formation rendant accessible l'offre de formation
- Le fonds de financement afin de centraliser, gérer et effectuer les paiements des organismes de formation en toute sécurité
- L'optimisation permanente des actes de gestion des droits et de la relation client
- Le développement des partenariats avec tous les acteurs de l'écosystème.

## Compte personnel de formation (CPF) dans la fonction publique



DGAFP - [www.fonction-publique.gouv.fr/compte-personnel-de-formation-cpf-dans-la-fonction-publique](http://www.fonction-publique.gouv.fr/compte-personnel-de-formation-cpf-dans-la-fonction-publique)

Le CPF incarne la création d'un droit universel à la formation quel que soit son statut et son profil d'actif, en permettant ainsi à chacun de construire son parcours professionnel dans une logique de formation tout au long de la vie.

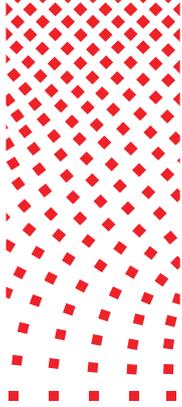
Dans une époque en perpétuelle évolution des modes et formes d'activité, le CPF sécurise les transitions en rattachant les droits à la personne et en lui permettant de les mobiliser selon ses besoins de formation ou d'accompagnement.

Ces droits ont été élargi par la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels aux engagements citoyens.

Ces droits sont mobilisables sur une plateforme numérique permettant à tous les actifs à partir de 16 ans (dès 15 ans pour les apprentis) de s'informer et de mobiliser leur compte personnel de formation.

Elle regroupe :

- Le compte personnel de formation (CPF) qui permet à tout actif d'acquérir des droits à la formation et de les mobiliser tout au long de sa vie professionnelle.
- Le compte professionnel de prévention (CPP) qui permet à tout actif exposé à des facteurs de pénibilité dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle de cumuler des points. Ceux-ci, comptabilisés dans le CPP, sont convertibles en formation, temps partiel ou retraite anticipée.
- Le compte d'engagement citoyen (CEC) qui recense les activités de bénévolat ou de volontariat. Les droits peuvent être mobilisés pour des formations en rapport à l'activité bénévole et volontaire et/ou en rapport au projet professionnel.



GRUPE



## L'expérience de la relation clients

*La Caisse des Dépôts mobilise aux services des régimes et des fonds qu'elle gère son expérience et ses savoir-faire en matière de relations avec des clients et des partenaires variés, sur un mode industriel et personnalisé.*

Elle agit en toute neutralité depuis plusieurs décennies avec les partenaires les plus exigeants en termes de confidentialité et de sécurité de leurs informations (expertise de la Protection des données).

- ▶ 7,6 millions de cotisants à une ou plusieurs caisses de retraite
- ▶ 3,8 millions de pensionnés - 1 retraité sur 5
- ▶ en relation avec 75 000 employeurs publics
- ▶ 23 millions de salariés concernés par la formation professionnelle (CPF)
- ▶ 14 millions de visiteurs sur les sites des fonds qu'elle gère
- ▶ 3,5 millions d'appels téléphoniques traités par an
- ▶ 2 millions de plis reçus et 7 millions de plis expédiés chaque année

### Depuis 2013, le chatbot Ariane guide les affiliés de la CNRACL et de l'Ircantec

- 3,5 millions de conversations annuelles
- 7% des visiteurs entrent en conversation avec Ariane
- 90% de réponses apportées à la satisfaction du client
- 7 interactions par conversation pour 25 millions de questions/réponses au total

Ariane a été récompensée en 2018 du 2ème prix du Best Robot Experience Axance



DR - Caisse des Dépôts

## **Personnaliser la relation**

Un suivi complet des clients par des conseillers formés aux savoir-faire et savoir-être sur les différents canaux, en capacité de répondre en premier niveau à 95 % de leurs questions

Une capacité à déployer une offre spécifique sur certains segments de clients

La bienveillance appliquée à la diversité des clients : grand public, et en particulier personnes fragiles ou en situation de handicap, gestionnaires RH, décideurs publics, notaires...

Des plateformes localisées historiquement à Angers et Bordeaux

## **S'adapter rapidement**

Sa maturité, ses savoir-faire, ses systèmes d'information et ses plans de formation lui permettent de s'adapter en mode agile.

Rapidement, elle prend en compte les nouvelles modalités de la relation client, les nouveaux usages et comportements.

Quelques exemples

- ▶ Déploiement de l'activité de relation client téléphonique sur le Compte personnel de formation en 4 mois en janvier 2015
- ▶ Déploiement de l'activité de relation client téléphonique sur Compte personnel d'activité en 2 mois en 2017
- ▶ Relation client téléphonique pour le grand public et les notaires sur les comptes en déshérence en 2 mois en 2017

## **Anticiper et analyser les évolutions, réfléchir aux solutions de demain**

- ▶ Dispositif « les clients en direct » : co-construction des solutions, avec notamment 60 enquêtes réalisées en 2017
- ▶ Un observatoire client constant via nos collaborateurs
- ▶ La gestion de la relation client analytique : analyse du comportement des clients et des motifs de contacts multi-canaux

## **Diversifier les canaux de contact**

Téléphone, internet, assistant virtuel... enquête, expérience client, différentes approches sont mobilisées pour apporter la réponse personnalisée la plus fiable via le canal le plus pertinent, y compris éventuellement des automates permettant une autonomie accrue du client en service 24/24.

## **S'engager sur la qualité**

- ▶ 91 % des clients sont satisfaits de la relation client (enquête annuelle BVA)
- ▶ 90 % des appels téléphoniques aboutis
- ▶ 85 % des réponses par courriel qualifiées sous 48 heures