



Des services numériques pour simplifier la retraite

Dossier de presse
Lundi 25 mars 2019



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

La direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts

Au service de plus de 70 fonds, la direction des retraites et de la solidarité (DRS) de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie professionnelle des Français.

En apportant des solutions fiables et innovantes à ses clients et partenaires, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction des fractures territoriales.

La DRS gère les régimes de retraite de base des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers (CNRACL), des ouvriers de l'Etat (FSPOEIE), des mineurs et des personnels de la Banque de France, les régimes complémentaires et additionnels des fonctionnaires (RAFP) et des agents non titulaires (Ircantec) des trois fonctions publiques.

Elle est en relation avec 3,9 millions de pensionnés, soit 1 retraité sur 5 en France, et 7,5 millions de cotisants. Elle est le partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics.

La DRS intervient également dans le domaine de la formation professionnelle (compte personnel de formation), de la solidarité : insertion professionnelle des personnes handicapées (FIPHFP), fonds de compensation, d'indemnisation et de prévention, et gère des mandats de confiance : fonds domestiques et établissements publics.

Des services numériques pour simplifier la retraite

14h **Accueil café**

14h30 **Introduction**

Éric Lombard, *directeur général de la Caisse des Dépôts*
Michel Yahiel, *directeur des retraites et de la solidarité, Caisse des Dépôts*

14h45 **La Caisse des Dépôts et l'inter-régimes**

Stéphane Bonnet, *directeur du groupement d'intérêt public Union Retraite*
Jean-Louis Barsottini, *directeur des projets inter-régimes, Caisse des Dépôts*

14h55 **Un gestionnaire innovant au service des clients**

Anne-Lise Bonotto, *directrice de la relation client, CNRACL - RAFP - FSPOEIE, Caisse des Dépôts*
Anne-Marie Granic, *directrice de la relation client, Ircantec – Retraites des Mines et de la Banque de France, Caisse des Dépôts*

15h05 **Une priorité : l'inclusion numérique**

Maguy Saulnier, *responsable transformation digitale, direction des retraites et de la solidarité, Caisse des Dépôts*
Valérie Billaudeau, *enseignant chercheur à l'Institut des Sciences et Techniques de l'Ingénieur Angers*
Anne Lebeugle, *participante au projet Etu'partant*

15h20 **Conclusion**

Benoît Thieulin, *ancien président du Conseil national du numérique, directeur de l'agence La Netscouade*
Laure de la Bretèche, *directrice déléguée des retraites et de la solidarité, Caisse des Dépôts*

15h35 **Questions Réponses**

15h50 **Cocktail et démonstration des services numériques de la Caisse des Dépôts**

La Caisse des Dépôts et l'inter-régimes

En tant que tiers de confiance, la Caisse des Dépôts étend aujourd'hui sa gestion sous mandat à 70 fonds. Ses expertises dans les domaines de la retraite et de la protection sociale en font un contributeur majeur de l'inter-régimes, pour le compte des 6 régimes de retraite dont elle assure la gestion¹.

Un rôle majeur dans le paysage inter-régimes

La Caisse des Dépôts est au rendez-vous des projets de mutualisation et de simplification inter-régimes. Ses savoir-faire techniques et numériques lui confèrent un rôle d'opérateur de services incontournable pour le compte du GIP Union retraite et des clients.

Un opérateur de confiance au sein de l'Union retraite

Au-delà de sa contribution aux projets inter-régimes, la Caisse des Dépôts intervient comme opérateur de qualification et de développement des services, aux côtés de la CNAV et de l'Agirc-Arrco. Sur le Compte personnel retraite, elle a livré un bouquet de services à destination des actifs et des retraités, développé la consultation des paiements, la production des attestations fiscales, un portail d'administration des services à destination des gestionnaires. Dans le cadre de la demande unique de retraite inter-régimes, elle a conçu le service de téléversement des pièces justificatives et opéré la demande de rectification de carrière en ligne. Opérateur de qualification du projet de Mutualisation des contrôles d'existence développé par l'Agirc-Arrco, elle s'est proposée, en partenariat avec le Service des retraites de l'Etat, pour le développement de la future Demande unique de réversion en ligne.

Une organisation adaptée à l'inter-régimes

Pour répondre aux exigences de simplification et de mutualisation des projets inter-régimes, la Caisse des Dépôts a mis en place un schéma d'organisation dédié. Un comité de direction thématique mensuel permet de suivre l'avancement des programmes et de participer efficacement aux groupes de travail de l'Union retraite.

Forte de son expérience de gestionnaire d'une diversité de régimes de retraite², de sa capacité à mutualiser une partie de son système d'information, de son antériorité dans le développement des services numériques³ et de la qualité de sa relation client, la Caisse des Dépôts est au rendez-vous des grands projets inter-régimes.

¹ CNRACL, Ircantec, RAFF, Retraite des Mines, Retraite Banque de France, FSPOEIE.

² En points, en annuités ou en euros ; de base, complémentaires, supplémentaires ou additionnels ; par répartition ou par capitalisation.

³ La Caisse des Dépôts propose des services en ligne pour les employeurs publics et les assurés des régimes de retraite qu'elle gère depuis plus de 15 ans.

La Caisse des Dépôts, au rendez-vous des grands projets inter-régimes

La Caisse des Dépôts contribue à l'ensemble des projets menés dans le cadre de l'inter-régimes, en tant qu'acteur et/ou opérateur de développement.

➤ Droit à l'information (DAI)

La Caisse des Dépôts est un des principaux producteurs de données pour les campagnes annuelles du Droit à l'information des assurés institué par la loi portant réforme des retraites de 2003. Fidèle à ses engagements en faveur de la transition écologique et énergétique, elle a contribué en 2018 au projet de dématérialisation des documents administratifs, pour le compte des régimes qu'elle gère.

➤ Services en ligne pour les actifs et les retraités

La Caisse des Dépôts participe au développement de l'ensemble des services du Compte personnel retraite :

- Pour les actifs : simulateur de retraite M@rel, présentation chronologique de la carrière, moteur de détection des anomalies, demande de rectification de carrière en ligne, demande unique inter-régimes de retraite en ligne.
- Pour les retraités : informations sur les paiements et attestations fiscales inter-régimes.

Le simulateur M@rel et le service de Demande unique de retraite inter-régimes sont déjà accessibles depuis le portail de services en ligne de la Caisse des Dépôts pour les actifs et les retraités. Les autres services du Compte personnel retraite seront disponibles d'ici mi-2019.

➤ Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU)

Le RGCU a vocation à recevoir, conserver et restituer toutes les données élémentaires de carrières utiles à la gestion de tous les régimes de retraite de base et complémentaires. La Caisse des Dépôts siège dans les instances de gouvernance depuis l'origine du projet et est impliquée dans RGCU 2022, démarche d'amélioration de la qualité de services aux assurés.

➤ Mutualisation des contrôles d'existence (MCE)

Ce projet vise la simplification et la rationalisation des contrôles d'existence des titulaires de pensions et d'avantages vieillesse résidents hors de France. À compter de fin 2019, les intéressés ne recevront plus qu'un unique formulaire annuel d'enquête, pour l'ensemble de leurs régimes. La Caisse des Dépôts en est l'opérateur de qualification et de développement.

➤ Le Schéma Directeur des Systèmes d'Information Retraite

Il s'agit de concevoir le système d'information du futur régime universel de retraite annoncé dans le cadre du projet de réforme des retraites, ainsi qu'à définir la trajectoire de la période de transition entre les régimes actuels et le système de retraite universel. Contributrice au projet, la Caisse des Dépôts pourra se voir confier le développement de certaines briques applicatives du futur système informatique.

Une gestion innovante au service des clients

Reconnue pour ses savoir-faire en matière de marketing numérique et de développements informatiques, la Caisse des Dépôts conçoit des services numériques innovants qu'elle propose à l'ensemble des régimes dont elle a la charge, afin de leur garantir la meilleure expérience client. Créée en 2013, Ariane, l'assistante virtuelle intelligente qui accompagne les visiteurs des sites de l'Ircantec et de la CNRACL, a reçu en 2018 le second prix du concours « Best Robot Experience ». Depuis 15 ans, les affiliés des caisses de retraite gérées par la Caisse des Dépôts peuvent créer des espaces privés sur lesquels sont disponibles des informations et des services personnalisés.

Une offre de services numériques pour garantir la meilleure expérience client

En 2019, pour répondre toujours mieux aux besoins et attentes des affiliés des fonds qu'elle gère, la Caisse des Dépôts s'engage dans le déploiement de services personnalisés, en s'appuyant sur les potentialités offertes par les nouvelles technologies.

Accompagner l'accès de tous aux droits par la mise en œuvre de plateformes omnicanales et par une démarche inclusive

Améliorer la qualité de service via des canaux adaptés :

- Refonte des outils de gestion de la relation client dans une approche entièrement omnicanale (téléphone, formulaires web, courriels, courriers)
- Personnalisation des réponses apportées par les chatbots aux questions individuelles
- Déploiement progressif aux voicebots de ces réponses personnalisées

Permettre l'accès de tous aux services :

- Généralisation de l'initiative intergénérationnelle Etu'Partant pour l'inclusion numérique

Mieux répondre aux besoins des affiliés grâce à des services personnalisés

Aller au-devant des besoins des clients :

- Développement d'une vision 360° des parcours des affiliés par l'usage des technologies Big Data
- Expérimentation de co-construction des services avec les employeurs, à étendre aux affiliés

Accompagner la période de transition de l'activité vers la retraite :

- Organisation d'open labs avec les affiliés en 2018, autour de l'accompagnement à la retraite
- Mise à disposition de services de conseil, avant et pendant la retraite

Permettre un parcours numérique de bout en bout aux affiliés qui le souhaitent

Préparer le 100% numérique d'ici 2020 :

- Intégration de l'ensemble des services du Portail commun inter-régimes dans l'espace personnel retraite Caisse des Dépôts
- Suivis de demandes de retraite Ircantec/CNRACL/RAFP/Banque de France
- Téléchargement de titre de retraite, attestation de paiement, changement de coordonnées en ligne (postales, bancaires...)

Offrir de nouveaux types d'accompagnement :

- Utilisation de la robotisation pour automatiser et personnaliser les réponses aux courriels

Un espace personnel retraite au plus près des besoins des affiliés

Ensemble des actifs cotisants
(35 à 55 ans)

- Consultation et édition à tout moment de son relevé de carrière qui récapitule l'ensemble de ses droits
- Consultation du détail des carrières des fonds gérés par la Caisse des Dépôts
- Consultation de tous les documents du droit à l'information déjà édités
- Demande d'une estimation multi-fonds de sa retraite via le simulateur M@rel

Actif préparant sa retraite
(55 à 67 ans)

- Consultation et édition à tout moment de son relevé de carrière et d'une estimation de sa retraite selon différents âges de départ possibles
- En 2019 - Correction de sa carrière multi-fonds si elle est erronée
- Demande de sa retraite multi-fonds
- Suivi de l'avancement du traitement des demandes de retraite pour les régimes gérés par la Caisse des Dépôts

Retraité gérant ses pensions
(à partir de 62 ans)

- Consultation de l'historique du versement de ses retraites et du calendrier de ses futurs paiements
- Édition des attestations (paiements, fiscales...) et des documents administratifs (titres de retraite...)
- Réédition de documents administratifs (titres de retraite...)
- Changement de ses coordonnées bancaires en ligne de manière sécurisée

Retraité bénéficiaire d'aides sociales

- Demande de l'envoi des imprimés d'aides sociales
- Suivi de l'avancement du traitement des demandes d'aides

Tous publics

- Tableau de bord personnalisé, évolutif selon régimes et âges, accompagnement personnalisé par un chatbot, changement de coordonnées, préférences de contacts (papier/numérique)

Une priorité : l'inclusion numérique

Lutter contre les fractures numériques et l'illectronisme* grâce à un échange intergénérationnel : telle est l'ambition d'Étu'partant, un service récemment expérimenté par la Caisse des Dépôts en lien avec l'Istia, école d'ingénieurs de l'Université d'Angers.

Etu'Partant, une initiative pour lutter contre la fracture numérique

Ce projet est né d'un constat simple : 13 millions de Français n'utilisent pas ou peu internet et se sentent éloignés du numérique. L'exclusion numérique est réelle, en particulier chez les seniors. Une fracture amplifiée par l'accélération de la transformation digitale.

« Si nous devons proposer des parcours 100 % numériques aux affiliés des fonds de retraite que nous gérons, nous ne pouvons laisser personne sur le bord de la route. C'était tout l'enjeu de notre démarche : comment faciliter l'inclusion de ce public que nous connaissons bien en qualité de gestionnaire de retraites ? Comment leur donner de l'autonomie avec un service personnalisé et individualisé ? », commente Laure Bernard, membre de l'équipe projet Étu'partant. De là est née la volonté de créer les conditions d'une rencontre entre des personnes éloignées du numérique (« les aidés ») et des jeunes adultes prêts à partager leur savoir-faire (« les aidants »).

Rencontre intergénérationnelle

Lancée à la rentrée 2018, l'expérimentation s'est appuyée sur un partenariat innovant entre l'équipe projet de la Caisse des Dépôts et deux enseignants-chercheurs de l'Istia. En amont de la rencontre, clé de voûte du dispositif, une centaine d'étudiants de première année se sont approprié le thème de l'inclusion numérique. « Il était nécessaire d'acculturer cette génération. Ils ont ainsi réalisé des fiches méthodologiques : créer un mot de passe sécurisé, naviguer sur internet, utiliser Messenger, etc. », détaille Laure Bernard. Début novembre,

les étudiants étaient accueillis à la Caisse des Dépôts. L'occasion de mieux appréhender ses activités et de tester, sous forme de jeux de rôles, la future rencontre avec les « aidés », des retraités pensionnés de fonds gérés par la Caisse des Dépôts et se sentant éloignés du numérique. Fin novembre, à l'Istia, le projet se concrétisait par une rencontre pendant laquelle les élèves ingénieurs ont accompagné la centaine de retraités participants qui avaient, en amont, fait part de leurs besoins. Les réactions ont été aussi enthousiastes tant du côté des retraités, impressionnés par le sérieux, la préparation et la pédagogie des élèves ingénieurs, que de la part des étudiants, heureux d'avoir partagé leurs connaissances.

« Je retiendrai surtout la fierté que les clients ont exprimée à l'égard de ce service intergénérationnel innovant proposé par leur caisse de retraite », complète Laure Bernard. Un bilan si positif que le partenariat avec l'Istia a été reconduit pour un an. Une réflexion est en cours pour généraliser ce dispositif.

Seniors et numérique : quelques chiffres

27 % des plus de 60 ans et 59 % des plus de 85 ans ne se connectent jamais à internet

72 % des personnes âgées de 70 ans et plus se disent inquiètes face à des démarches en ligne

22 % des 70 ans et plus se déclarent à l'aise avec le numérique

*Illectronisme : illettrisme numérique



Dans le cadre de l'expérimentation du service Etu'partant, des étudiants de l'ISTIA à Angers accompagnent des retraités vers l'autonomie dans leur parcours numérique.



Lined writing area for page 10, consisting of 20 horizontal blue lines.



Lined writing area for page 11, consisting of 20 horizontal blue lines.

retraitesolidarite.caissedesdepots.fr

Contact presse

Olivier Enard

01 58 50 96 69

06 07 86 11 98

olivier.enard@caissedesdepots.fr

Caisse des Dépôts
Direction des retraites et de la solidarité
12 avenue Pierre Mendès France
75914 Paris cedex 13