

La Caisse des Dépôts présente ses innovations numériques pour simplifier la retraite

Paris, le 25 mars 2019

À l'occasion de l'ouverture du service de demande de retraite unique inter-régimes, Éric Lombard, directeur général et Michel Yahiel, directeur des Retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts, ont présenté les initiatives numériques développées par l'établissement public pour simplifier la retraite.

La Caisse des Dépôts a pour ambition d'offrir un service performant et au plus près des besoins des clients, qu'ils soient cotisants, retraités ou employeurs. Reconnue pour ses savoir-faire en matière de marketing numérique et de développement informatique, la Caisse des Dépôts a présenté les services innovants mobilisés, comme par exemple :

- la mise en place d'un parcours numérique de bout en bout aux clients qui le souhaitent : intégration de l'ensemble des services du Portail commun inter-régimes dans l'espace personnel retraite Caisse des Dépôts, utilisation de la robotisation et de l'intelligence artificielle via des chatbots¹ et voicebots² pour automatiser et personnaliser les réponses aux courriels ;
- les open labs organisés avec les clients pour mieux accompagner la période de transition de l'activité vers la retraite ;
- le développement d'une vision 360° des parcours des affiliés par l'usage des technologies Big Data et de services co-construits avec les employeurs publics;

La direction des Retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts est en relation avec 3,9 millions de pensionnés, soit 1 retraité sur 5 en France³, et 7,5 millions de cotisants. Elle est le partenaire privilégié de 75 000 employeurs publics. En s'appuyant sur son expérience de la relation clients avec des millions d'usagers, elle joue un rôle majeur dans la perspective de la réforme de la retraite à venir.

La Caisse des Dépôts inclut dans sa démarche d'innovation les personnes les plus fragiles pour consolider la cohésion sociale et réduire les fractures sociales. Dans cet esprit, elle a présenté ce jour l'initiative intergénérationnelle Etu'Partant. Grâce à ce partenariat entre la Caisse des Dépôts et l'Istia, école polytechnique de l'université d'Angers, des retraités de l'IRCANTEC ont été accompagnés par des élèves ingénieurs pour une meilleure acculturation au numérique. L'expérimentation sera renouvelée à la rentrée 2019 et des pistes de généralisation sont en cours d'étude.

Cette présentation s'est notamment déroulée en présence de Stéphane Bonnet, directeur du GIP Union retraite et de Benoît Thieulin, ancien président du Conseil national du numérique.

¹ Un chatbot est un agent conversationnel textuel.

² Un voicebot est un agent conversationnel vocal.

³ La Caisse des Dépôts gère les régimes de retraite de base des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers (CNRACL), des ouvriers de l'État (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.

À propos du groupe Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique des territoires.

Elle regroupe cinq domaines d'expertise : les retraites et la formation professionnelle, les gestions d'actifs, le suivi des filiales et des participations, le financement des entreprises (avec Bpifrance) et la Banque des Territoires.

Contact presse

Caisse des Dépôts

Direction des retraites et de la solidarité

Olivier Enard - 01 58 50 96 69 - olivier.enard@caissedesdepots.fr

 |  |  |  [caissedesdepots.fr](https://www.caissedesdepots.fr)