

Point de repère

LES *e*-SERVICES INDIVIDUS

Septembre 2016

Sommaire

Le développement des <i>e-services</i>	3
Les services existants.....	4
Les nouveaux canaux d'information.....	5
Les nouveaux services.....	8
Vers un parcours client omni-canal et continu.....	12

Le développement des e-services

Depuis deux ans, la fréquentation de l'espace personnel Agirc Arrco est soutenue. En 2015, le nombre de créations de nouveaux comptes sur l'espace personnalisé et sécurisé du site <http://www.agirc-arrco.fr> était d'environ 28.000 par mois et les internautes avaient plus d'un million de consultations « uniques » à leur actif.

Cette tendance se poursuit et s'amplifie en 2016 avec 90.000 comptes créés par mois, 360.000 consultations mensuelles, dont plus de 310.000 consultations du suivi des dossiers de liquidation et 34.000 simulations de retraite mensuelles depuis le mois de janvier.

Dans un contexte d'appétence croissante des clients pour la digitalisation, l'ergonomie de l'espace personnel Agirc Arrco a évolué et de nouveaux e-services ont été ou sont en cours d'être développés et seront enrichis dans les années à venir : simulateur retraite, suivi de correction de carrière, changement de RIB...

Les gestionnaires auront accès en vision miroir à la navigation des internautes. A travers ces nouveaux e-services, le client devient proactif dans la gestion et la construction de sa retraite complémentaire.

Les services existants

I. L'accès aux services

Pour accéder aux différents services mis à disposition, le client doit en premier lieu créer son compte dans l'espace personnel sécurisé du site Agirc-Arrco. Ensuite, seuls son numéro de Sécurité Sociale et son mot de passe sont nécessaires pour se connecter.

VOTRE ESPACE PERSONNEL

Cet espace personnalisé, sécurisé et gratuit, donne accès aux données de votre carrière. Vous pouvez simuler le montant de votre future retraite, nous communiquer un changement de situation ou encore contacter un conseiller retraite.

DÉJÀ ENREGISTRÉ

Numéro de sécurité sociale*

1.53 07.23 156 479

Mot de passe*

* Champs obligatoires

MOT DE PASSE OUBLIÉ ? **CONNEXION**

PREMIÈRE VISITE ?

Vous souhaitez créer votre espace personnel ? Rien de plus simple !

CRÉER MON ESPACE

II. Les services déjà disponibles

Lorsque l'internaute se connecte, la liste des différents services, auxquels il a accès en fonction de son profil, s'affiche (ci-dessous : exemple pour un actif).

MON RELEVÉ DE CARRIÈRE
ACCÉDER

SIMULER MA FUTURE RETRAITE
Demandez votre retraite et suivez l'avancement de votre dossier
ACCÉDER

MON GROUPE DE PROTECTION SOCIALE
ACCÉDER

CONTACTER UN CONSEILLER RETRAITE
Pas de réponse à votre question? Appelez un conseiller.
ACCÉDER

MON ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE
ACCÉDER

LOCALISER MON CENTRE D'INFORMATION
ACCÉDER

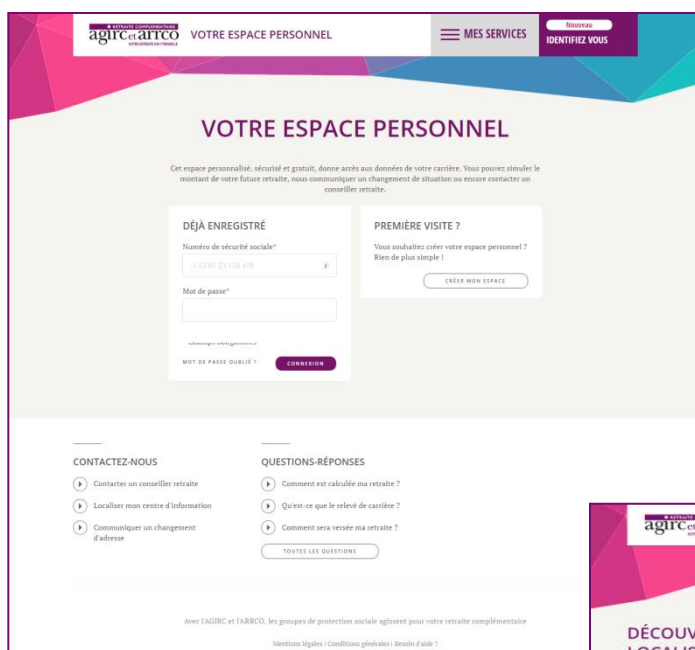
MON ESTIMATION DE RETRAITE
ACCÉDER

COMMUNIQUER UN CHANGEMENT D'ADRESSE
Déclarez votre changement d'adresse en ligne.
ACCÉDER

Les nouveaux canaux d'information

I. La refonte de l'espace personnel Agirc Arrco

Depuis septembre 2016, la nouvelle interface de l'espace personnel Agirc Arrco a un nouveau design.



Le nouveau portail permet de personnaliser les services et d'adapter les informations proposées sur le site en fonction de l'âge de l'internaute et de son parcours retraite complémentaire.



Les services Agirc Arrco seront accessibles indifféremment à partir du portail Agirc Arrco ou du portail des groupes dès novembre 2016.

II. La vision Miroir

Pour mieux accompagner le client dans l'utilisation des services en ligne, les conseillers auront accès à la visualisation de l'écran de l'internaute en temps réel en décembre 2016.

La vision miroir permettra un meilleur partage d'informations avec les clients et un gain d'efficacité dans le traitement des demandes clients.

III. Une application Mobile

Une première version d'application mobile sera réalisée en octobre 2016. Elle proposera des services pour les actifs, futurs retraités et allocataires, tels que des contenus informatifs personnalisés sur la retraite complémentaire (fonctionnement de la retraite, départ à la retraite...). Les fonctionnalités de la V1 seront les suivantes : module « Les Experts Retraite », simulateur 3 clics (sans données de carrière dans un premier temps), tableau de bord personnalisé (panorama de carrière, régimes cotisés, planning de démarches et suivi du dossier de retraite pour les utilisateurs qui ont déposé leur dossier), « click-to-call » (appel direct vers un conseiller) et les coordonnées des CICAS.

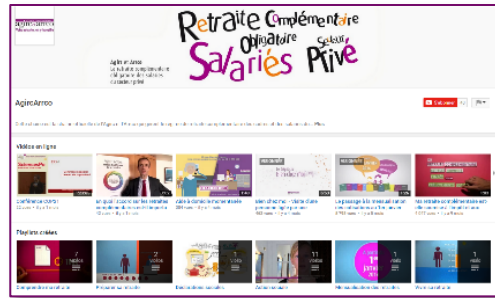


Les services et contenus seront personnalisés en fonction du profil de l'utilisateur (actif ou retraité), de l'authentification (ex: Panorama de carrière uniquement accessible en mode « authentifié ») et de l'étape du parcours (ex: suivi de liquidation pour les utilisateurs authentifiés)

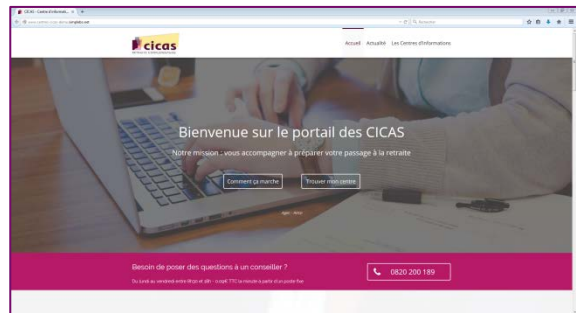
IV. Les réseaux sociaux

Des réflexions sont actuellement en cours sur les réseaux sociaux

Enrichissement
de la Chaîne
YouTube Agirc-Arrco...



... et du Fil Twitter Agirc-Arrco



Création de blogs CICAS

Les Experts, service Malakoff Médéric, a été repris par l'Agirc Arrco pour le compte de la communauté.

Ce dispositif multicanal d'écoute et d'interaction client de niveau 1 est accessible depuis le site Agirc Arrco (11.000 vues semaine), Facebook (145.000 likes), le fil Twitter (3.400 followers) et la chaîne YouTube (112 abonnés, 134.000 vues)*.

Les Experts Retraite s'engagent à répondre sous 48 heures, et disposent aujourd'hui d'une FAQ de 22.000 questions.

* Statistiques de février 2016

Les nouveaux services

Les nouveaux services qui seront mis en place courant 2016 sont nombreux, certains sont déjà disponibles, d'autres en cours de finalisation. L'enrichissement de ces services est d'ores et déjà prévu.

I. Le suivi de la mise à jour de carrière

Le suivi de la mise à jour de carrière a été mis à disposition des internautes en avril 2016. Seuls les actifs dont on a initié un processus de correction de carrière peuvent accéder à ce service.

L'internaute y accède via le bouton « Suivre ma demande de mise à jour de carrière » depuis son espace personnel.

MISE À JOUR DE CARRIÈRE

AVANCEMENT DE VOTRE DEMANDE

Si des documents sont nécessaires au traitement de votre demande, vous serez contacté directement par l'organisme en charge de votre dossier.
Le délai de mise à jour des points carrières est de 3 mois en moyenne.

VOTRE INTERLOCUTEUR

Votre dossier est suivi par :

KLÉSIA PROTECTION ET INNOVATION SOCIALES Tel : 0 820 200 189
Du lundi au vendredi entre 8h30 et 18h sans interruption

01 CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER → 02 ÉTUDE DE VOTRE DOSSIER → 03 PAIEMENT PROVISOIRE →

HISTORIQUE

Date	Etape réalisée	Tout afficher / Tout masquer
19/08/2015	Dernière relance pour non-envoi de documents	+ DE DÉTAILS
14/08/2015	Relance pour non-envoi de documents	+ DE DÉTAILS
12/08/2015	Accusé de réception et envoi de documents à retourner	+ DE DÉTAILS
07/08/2015	Prise en compte de votre demande	+ DE DÉTAILS

Le service affiche trois flèches représentant l'avancement du dossier. Celles-ci se colorent au fur et à mesure du traitement de la demande : « Réception de votre demande » correspond à l'ouverture du processus de rectification de carrière, « Traitement de votre demande » correspond à l'analyse de la carrière et à la demande des pièces justificatives, « Votre carrière mise à jour » correspond à la fin du processus Information des Actifs (IA).

Le second bloc indique à l'internaute son groupe d'interlocution. Des messages complémentaires ainsi que le temps moyen nécessaire pour la mise à jour de sa carrière sont visible au sein du 3^e bloc.

Le dernier bloc liste les évènements PRC IA clés survenant dans la vie du dossier, tels que la création d'un processus RAP ou RIS/EIG, le démarrage de l'étude de la carrière... Les évènements ne sont pas affichés chronologiquement. Il suffit de cliquer sur « Date » pour que cela s'affiche par ordre chronologique.

II. Le simulateur

Depuis mai 2016, le simulateur est accessible aux internautes. Ces derniers réalisent leurs propres simulations et peuvent sauvegarder 4 versions maximum.

Dès octobre 2016, le simulateur sera proposé à l'ensemble des régimes de retraite, sous l'égide du GIP Union Retraite. Il sera alors disponible sur le site du GIP UR (<http://www.info-retraite.fr>) et sur les sites des régimes qui souhaitent le mettre sur leur portail (CNAV, MSA, ...).

Le conseiller a la possibilité de visualiser les différentes simulations sauvegardées par l'internaute, il peut également faire une simulation supplémentaire pour la préparation de l'EIR, 5 sauvegardes maximum sont alors possibles.

La simulation est construite à partir des éléments de la situation professionnelle actuelle de l'internaute, de sa carrière passée tous régime de base et régimes complémentaires confondus et de sa carrière future (évolution de revenu, changement de catégorie socio-professionnelle...).

La simulation indique alors :

- * Les âges clés de départ en retraite.
- * Le montant de la retraite associé à chaque âge clé.
- * Le niveau de fiabilité de la simulation.
- * Le nombre de trimestres acquis et le nombre de trimestres requis pour un taux plein.

III. La demande de retraite 100 % en ligne

Jusqu'à présent, le futur retraite pouvait télécharger en ligne son dossier de demande de retraite, le renvoyer par courrier et suivre sur internet sa demande de retraite (suivi d'avancement du dossier, pièces demandées et pièces traitées, étapes réalisées...).

Ce service va être enrichi pour qu'à la fin du premier trimestre 2017, toutes les demandes de retraite en ligne puissent être dématérialisées à 100 %. Ainsi, l'internaute pourra remplir son dossier par internet, transmettre les pièces justificatives demandées et signer électroniquement sa demande.

IV. La prise de rendez-vous en ligne

Actuellement, un client peut prendre un rendez-vous dans un CICAS uniquement par téléphone. La veille du rendez-vous dans un CICAS, le client reçoit par mail et sms une notification lui rappelant la date et le créneau horaire choisi.

Demain, le client pourra prendre son rendez-vous CICAS directement en ligne à partir du site Agirc Arrco (à l'étude).

V. Le changement de RIB en ligne

Actuellement en test chez Humanis, le changement de RIB en ligne permettra à l'allocataire de mettre à jour ses coordonnées bancaires à condition qu'il dispose d'un IBAN unique pour l'ensemble de ses pensions dans l'ensemble de ses groupes payeurs.

Cette fonctionnalité sera accessible uniquement pour un allocataire :

- * Certifié.
- * Ayant comme modalité de paiement le virement.
- * Ayant au moins une pension de droits directs en cours de paiement.
- * Dont la dernière mise à jour contact est supérieure à 15 jours.
- * Non identifié comme NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée).

Vers un parcours client omni-canal et continu

Lorsque le client s'adresse à un groupe de protection sociale, il a désormais de nouvelles exigences. Il souhaite être reconnu par son interlocuteur (qu'il sache quand, comment et pourquoi il a récemment été en contact avec le groupe de protection social), il souhaite bénéficier des mêmes services à partir de canaux différents et obtenir une information homogène quel que soit le canal de communication qu'il utilise.

A terme, la retraite complémentaire souhaite donc proposer à ses clients un parcours omni-canal et continu répondant à ces exigences. Le client pourra alors passer indifféremment d'un canal de communication à l'autre (avec la retraite complémentaire) : internet, application mobile, réseaux sociaux, email, sms...et ce, de manière continue et fluide.

L'omni-canal en continu, c'est créer une plate-forme d'interaction unique afin d'arriver à tracer le parcours client et gérer en temps réel toutes ses interactions.

