

INC Retraite

Evolution de l'offre de service de
la branche Retraite

14 avril 2022

Ecouter nos clients Ils nous disent vouloir :

Être mieux informés sur le parcours retraite :

Savoir ce qui est important pour obtenir ma retraite dans de bonnes conditions. Comprendre la retraite, les différents régimes, qui fait quoi ?

savoir qu'un dossier est en cours et suivi ne suffit pas, nos assurés veulent comprendre ce qui empêche la finalisation de leur dossier

Obtenir une réponse personnalisée et précise.
Comprendre le calcul de leur droit, la décision de la caisse

Simplifier leurs démarches, obtenir de l'aide en cas de difficulté, être conseillé

Pouvoir obtenir un entretien de réassurance si ils en ressentent le besoin y compris lorsque l'on a choisi le canal numérique pour faire sa demande.



Ecouter nos clients

Ils nous disent avoir des difficultés :

Pour obtenir un rendez-vous :

Attente parfois décourageante pour obtenir un conseiller et la fixation d'un rendez-vous

Refus d'un rendez-vous si le motif n'est pas en conformité avec les types de rendez-vous proposés

Sentiment d'impasse dans certaines situations lorsque l'on a besoin de « parler à quelqu'un qui va être en capacité de comprendre votre situation et de vous donner une réponse personnalisée ».



Ecouter nos clients Ils reconnaissent :

Attendre souvent le dernier moment pour s'intéresser à leur retraite.

Ne pas réagir face aux communications du droit à l'information pensant qu'il sera temps plus tard le moment venu

Penser qu'ils seront contactés lorsqu'il sera temps de faire leurs démarches



Les réponses de l'assurance retraite

Ecouter nos clients Ils nous disent vouloir :

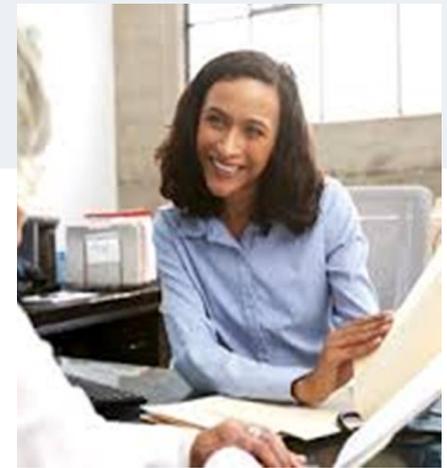
Être mieux informés sur le parcours retraite :

- Savoir ce qui est important pour obtenir ma retraite dans de bonnes conditions. Comprendre la retraite, les différents régimes, qui fait quoi ?
- savoir qu'un dossier est en cours et suivi ne suffit pas, nos assurés veulent comprendre ce qui empêche la finalisation de leur dossier

Obtenir une réponse personnalisée et précise. Comprendre le calcul de leur droit, la décision de la caisse

Simplifier leurs démarches, obtenir de l'aide en cas de difficulté, être conseillé

Pouvoir obtenir un entretien de réassurance si ils en ressentent le besoin y compris lorsque l'on a choisi le canal numérique pour faire sa demande.



NOS REPONSES

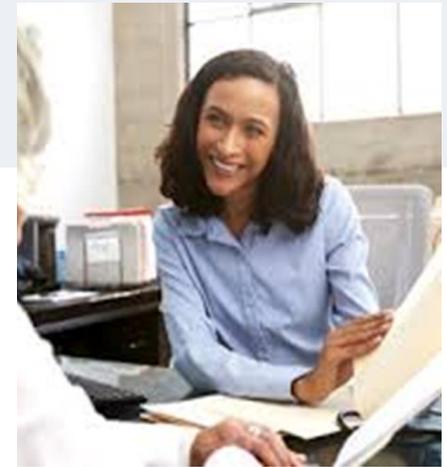
**ETRE PLUS PROCHE DE LEURS ATTENTES
ET ALLER AU DEVANT DE NOS ASSURES**

Développement de la Fonction conseil en entreprise pour les travailleurs salariés et pour les travailleurs indépendants

Travail sur la personnalisation des échanges par courrier et par mail.

Développement du rendez-vous

Ecouter nos clients Ils nous disent avoir des difficultés :



Pour obtenir un rendez-vous :

Attente parfois décourageante pour obtenir un conseiller et la fixation d'un rendez-vous

Refus d'un rendez-vous si le motif n'est pas en conformité avec les types de rendez-vous proposés

Sentiment d'impasse dans certaines situations lorsque l'on a besoin de « parler à quelqu'un qui va être en capacité de comprendre votre situation et de vous donner une réponse personnalisée ».

NOS REPONSES

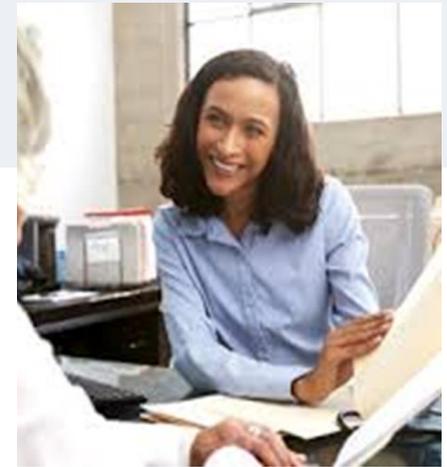
ETRE PLUS PROCHE DE LEURS ATTENTES ET ALLER AU DEVANT DE NOS ASSURES

Proposer la possibilité d'une prise de rendez-vous en ligne en choisissant le canal (physique, visio ou téléphone).

Elargir la possibilité de prise de rendez-vous en donnant la main à l'assuré

Réduire l'accueil spontané et développer le rendez-vous pour permettre une préparation en amont et une personnalisation de la réponse.

Ecouter nos clients Ils reconnaissent :



NOS REPONSES

Attendre souvent le dernier moment pour s'intéresser à leur retraite.

Ne pas réagir face aux communications du droit à l'information pensant qu'il sera temps plus tard le moment venu

Penser qu'ils seront contactés lorsqu'il sera temps de faire leurs démarches

ETRE PLUS PROCHE DE LEURS ATTENTES ET ALLER AU DEVANT DE NOS ASSURES

Mise en place de mon agenda retraite.

Développement de la politique carrière

Développement de la fonction conseil en entreprise

La nouvelle politique de proximité

Une offre de proximité qui répond à un besoin de personnalisation et s'adapte à une augmentation de la demande

L'accueil spontané ne peut répondre qu'à des demandes simples et n'est pas en capacité de satisfaire le besoin de personnalisation (manque de préparation, mauvaise condition d'accueil et de confidentialité)

La transformation de l'accueil spontané en accueil sur rendez-vous permettra de personnaliser les réponses

La mise en place de rendez-vous d'information en plus de rendez-vous conseil permet de réduire le temps nécessaire au rendez-vous et de répondre à un volume plus important d'assurés

Le rendez-vous peut se faire en présentiel ou en distanciel, de ce fait il permet d'accueillir le public y compris à distance ce qui permet d'élargir les personnes en capacité d'assurer le rendez-vous.

Une offre de proximité qui s'étend au-delà de l'agence

Les partenariats seront renforcés pour toucher le plus d'assurés possible y compris les plus fragiles

La fonction conseil en entreprise doit se développer pour toucher toutes les entreprises y compris les plus petites. De nouvelles modalités permettront d'y arriver : partenariat avec les Chambres de commerce, d'industrie et de métiers, les experts comptables...

La fonction conseil en entreprise se complétera de la fonction conseil à l'entreprise pour toucher le travailleur indépendant
L'entreprise sera incitée à devenir un relai de l'assurance retraite.

Les réunions d'information et d'accompagnement des publics fragiles seront maintenues en partenariat avec les autres branches et institutions (invalides, bénéficiaires RSA, chômeurs, acteurs de terrain auprès des publics défavorisés)

Les partenariats avec les régimes de base et complémentaires seront poursuivis de manière à offrir à l'assuré une visibilité et une simplification sur et de ses démarches

Une offre de proximité qui maintient le canal physique et s'enrichit de services numériques pour créer et maintenir le lien

Le maillage territorial est maintenu.

Le réseau France Services se développe et vient compléter l'offre de la Branche sur le domaine de l'accompagnement des publics à utiliser l'outil numérique.

La Branche met en place une politique de communication pro-active permettant d'anticiper les besoins au moment de vie clés de l'assuré et/ou pour lutter contre le non-recours

De nouveaux services viennent répondre aux attentes des assurés

Prise de rendez-vous en ligne : ORELI

Agenda retraite



Présentation outil ORELI

1 - La prise de Rendez-vous

Connexion sur lassuranceretraite.fr

Identification sur le portail

Avec ou sans France Connect

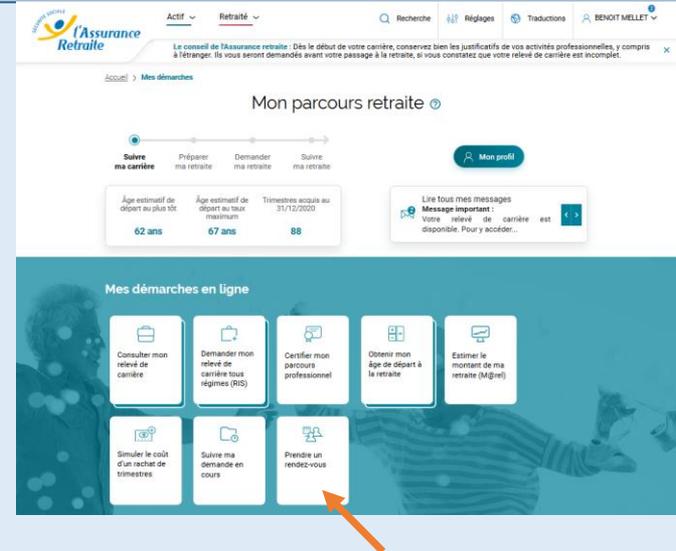
La prise de rendez-vous par l'assuré est accessible à partir de son espace personnel de tous les assurés (lassuranceretraite.fr) :



Identification sur le portail

L'assuré est identifié par :

- Son profil** : pour lui proposer des motifs de rendez-vous adaptés
 - Actif / retraité
 - Sa tranche d'âge
 - Régime général / Travailleur indépendant
 - Résident étranger ...
- Sa caisse d'appartenance** : pour lui proposer un rendez-vous avec une ressource de la caisse traitant son dossier



1 - La prise de Rendez-vous

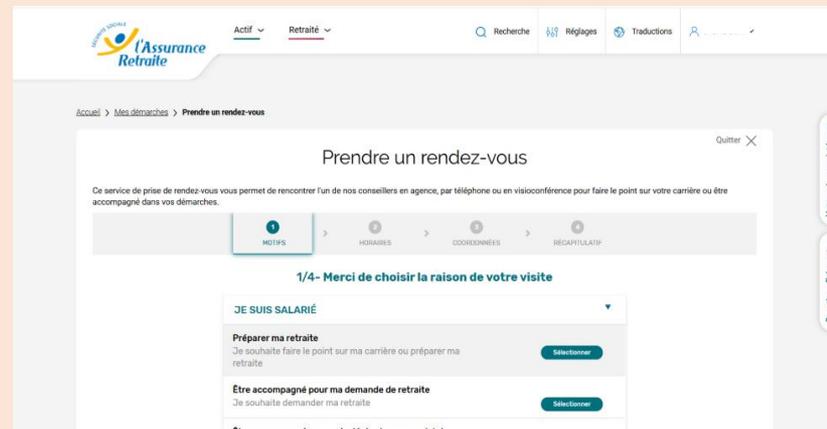
En 4 étapes

SI

Etape 1 - Choix du motif

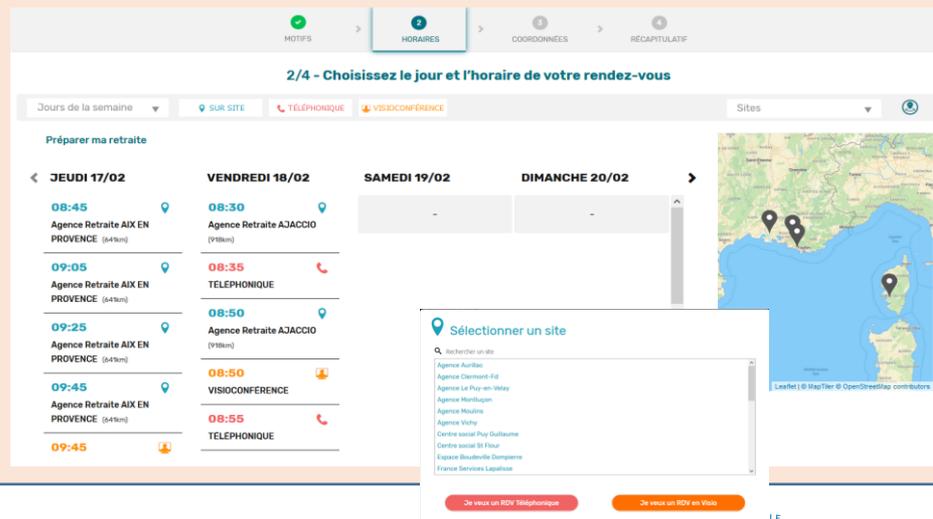
Une liste de motif est proposé a l'assuré suivant :

- Son profil
- Les ressources de sa caisse d'appartenance : Si on affiche le motif c'est que l'on a des créneaux de rendez-vous à lui proposer



Etape 2 – Choix de l'horaire et du mode de rendez-vous

saisie de la date, l'heure et le lieu du RDV en fonction du mode de réception (RDV sur site, téléphonique ou visioconférence)



1 - La prise de Rendez-vous En 4 étapes

SI

Etape 3 – Les coordonnées

les données personnelles de l'assuré sont pré-remplies. Les champs obligatoires sont l'email, le téléphone dans le cas d'un RDV téléphonique et une zone commentaire. Cette zone commentaire permet à l'assuré d'expliquer en quelques lignes sa demande.

Lorsque l'assuré valide son rendez-vous, une confirmation par mail est envoyée, reprenant les informations utiles : date, heure, lieu (dans le cas d'un RDV physique), lien de géolocalisation, lien visioconférence (dans le cas d'un RDV visio).

The screenshot shows the '3/4 - Entrez vos coordonnées' step of the booking process. The user is logged in as SYLVIE BON. The page has a navigation bar with 'Assurance Retraite', 'Actif', and 'Retraité' menus, along with search, settings, and translation options. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'CONTACT' section with a pre-filled email 'vabf.rdv@gmail.com', fields for mobile and fixed phone numbers, and a 'RÉSUMÉ' section showing the appointment date and time (Wednesday, February 16, 2022, 14:35) and the appointment type (Phone appointment). Below this is an 'INFORMATION(S) SUPPLÉMENTAIRE(S)' section with a text area containing 'test'. A green checkmark indicates that the user has accepted the terms of use. A 'Valider mon rendez-vous' button is at the bottom right.

Etape 4 - Récapitulatif

fiche récapitulative du RDV avec la possibilité d'imprimer, modifier ou annuler le RDV.

The screenshot shows the '4/4 - Récapitulatif' step of the booking process. The user is logged in as SYLVIE BON. The page has a navigation bar with 'Assurance Retraite', 'Actif', and 'Retraité' menus, along with search, settings, and translation options. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'VOTRE RENDEZ-VOUS TÉLÉPHONIQUE' section with a pre-filled appointment date and time (Wednesday, February 16, 2022, 14:35) and the appointment type (Phone appointment). Below this is a section for the appointment details, including the name 'Madame', the address 'BF', the phone number '+2', and the email 'vabf.rdv@gmail.com'. A green checkmark indicates that the appointment is confirmed. A 'Valider mon rendez-vous' button is at the bottom right.

2- RDV par visio conférence vue assuré

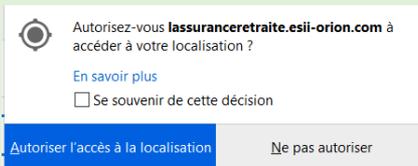


Avoir fermer Teams avant la démo

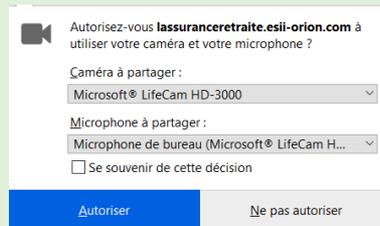
On se connecte à la visio en cliquant sur le lien :



On valide la géolocalisation



On autorise l'accès à ma caméra et microphone
(Attention si j'ai deux caméras, je sélectionne celle souhaitée)



Et je patiente



C'est le conseiller retraite qui met fin à l'entretien

[Voir la version en ligne](#)



Confirmation de votre rendez-vous en visioconférence

Bonjour PUCHE Véronique,

Nous vous confirmons votre rendez-vous vidéoconférence pour " Être accompagné pour ma demande de retraite " le 08-03-2022 à 15:00.

Comment accéder à votre rendez-vous en visioconférence ?

C'est très simple ! Quelques minutes avant votre rendez-vous, il suffira de cliquer sur le bouton **J'accède à mon RDV**. Vous serez alors redirigé automatiquement vers votre rendez-vous en visioconférence.

Vous pourrez accéder à votre rendez-vous depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone en cliquant sur le bouton ci-dessous.



Retrouvez tous vos services en ligne sur lassuranceretraite.fr.

Dans l'attente de vous rencontrer prochainement, nous vous invitons à découvrir ou redécouvrir tous vos services en ligne de votre espace personnel sur lassuranceretraite.fr.

A très bientôt,

Votre interlocuteur en région



3- RDV par visio conférence vue agent



Avoir fermer Teams avant la démo

Se connecter sur le module Réception au moment de la démonstration.



Site : Agence Choisy-le-roi
Poste : Choisy-le-roi 1

1. Je sélectionne le rendez-vous
2. Je clique sur recevoir lorsque l'assuré est connecté (symbole visio qui clignote) 

C'est le conseiller qui termine l'échange

Choisissez votre site puis votre poste

Choisissez un site *

📍 Agence Choisy-le-Roi

Choisissez un poste *

📄 CHOISY LE ROI 1 (CHOISY LE ROI 1)

Voir les postes en cours d'utilisation



ORION_RÉCEPTION

Suivant Nouveau Visualiser Appeler Recevoir Arrivé Pause Absent Rendez-vous

Chercher

🕒 15:00 **PUCHE Véronique**

🕒 Etre accompagné pour ma demande de retraite

📄 B1500

ORELI : Bilan chiffré au 29/03/2022

■ Bilan au 29 mars 2022

■ Nombre de rendez-vous

- 34 712 rendez-vous ont été pris

■ Canal de prise de rendez-vous

- 81% des rendez-vous ont été pris **en ligne**
- 19% des rendez-vous ont été pris via le **3960**

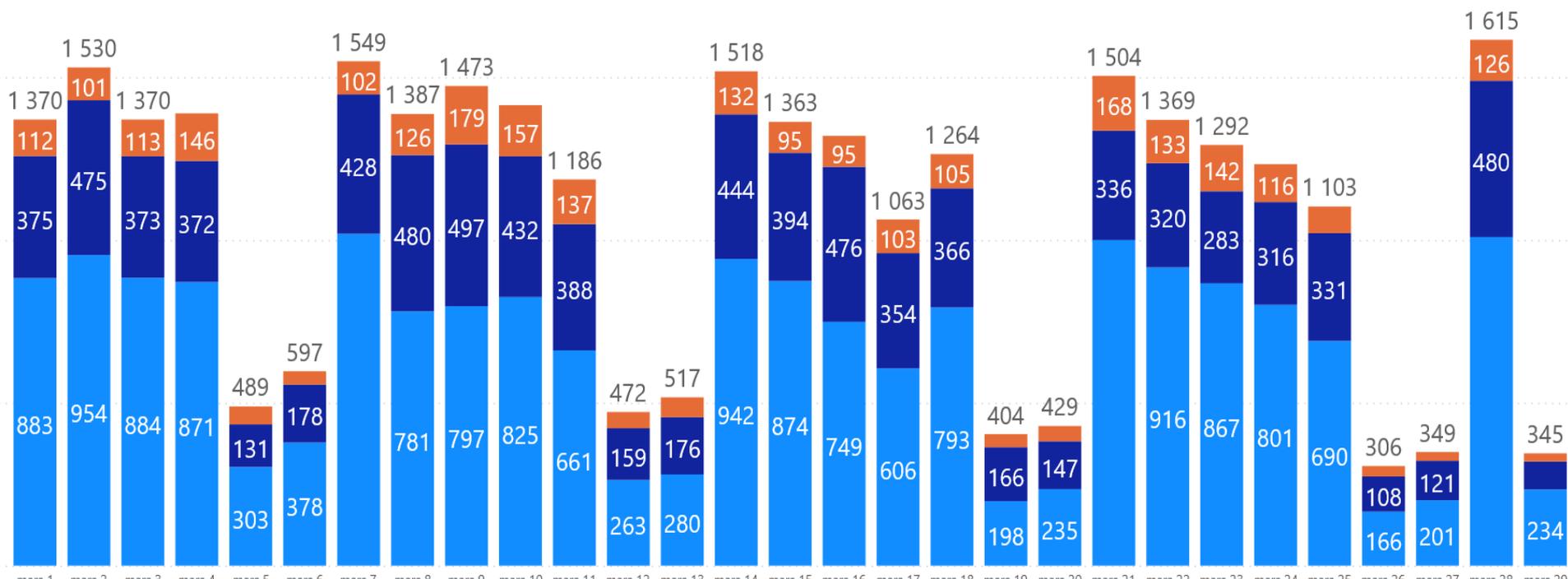
■ Motifs

- 85% des rendez-vous ont été pris pour un motif national
- 15% des rendez-vous ont été pris pour un motif régional

■ Modalités de réception

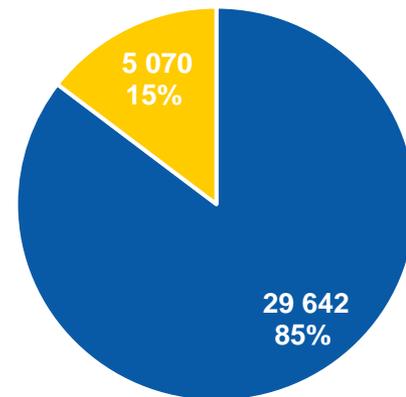
- 62% des rendez-vous sont sur site
- 29% des rendez-vous sont téléphoniques
- 9% des rendez-vous sont en visioconférence

Nombre de rendez-vous pris par jour

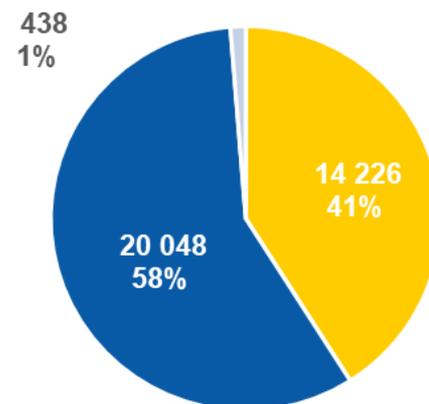


MODE RECEPTION ● sur site ● téléphonique ● vidéoconférence

	National	Régional	Total
Accompagnement	13 100	1 126	14 226
Être accompagné pour ma demande de retraite	10 752		
Être accompagné pour ma demande d'allocation	1 418		
Être accompagné en cas de décès de mon conjoint	930		
Conseil	16 118	3 930	20 048
Préparer ma retraite	16 118		
Réassurance	424	14	438
Être informé sur mes paiements	50		
Être informé sur mon dossier	374		
Total	29 642	5 070	34 712



■ National ■ Régional



■ Accompagnement ■ Conseil ■ Réassurance

Répartition des rendez-vous par jour

