



Point d'étape sur le déploiement de la nouvelle politique de RDV de la branche retraite

INC 02/12/2022



Passer de l'accueil au conseil



Déploiement d'une politique de proximité renouvelée (1/2)

Démarche d'écoute et de proactivité visant à ce que les assurés soient :

- Accompagnés dans leurs démarches et conseillés en fonction de leur situation personnelle,
- Informés des délais et du suivi de leur dossier sans avoir à le solliciter,
- Destinataires d'une information claire, compréhensible et selon le canal qui leur convient le mieux

Cela se décline sur les principes suivants :

- Maintien de son réseau de proximité en complément de l'offre digitale et dans son maillage actuel autour d'une agence par département
- Appui sur le réseau France Services pour compléter son offre
- Mise en place d'une politique de communication pro-active
- Mise en place des partenariats avec les acteurs locaux
- L'agence retraite reste à la fois un lieu d'accueil mais aussi de production



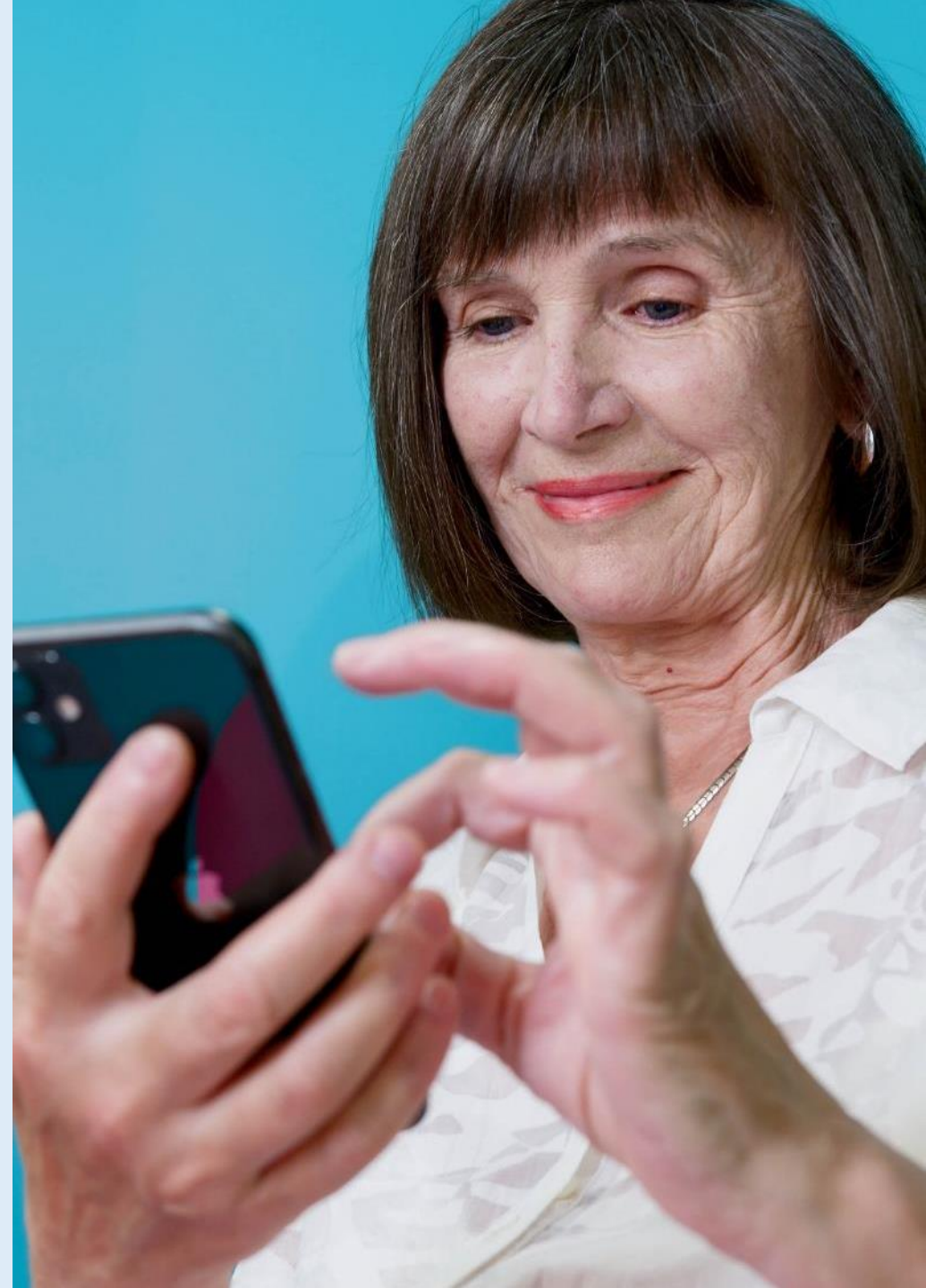
Déploiement d'une politique de proximité rénovée (2/2)

Cette politique de proximité est notamment soutenue à date

- Par l'ouverture du service mon Agenda retraite qui permet d'accompagner les assurés de manière proactive vers la retraite.
- Par le lancement en mars 2022 d'une offre de service permettant à nos assurés de prendre rendez-vous directement via :
 - leur espace personnel lassuranceretraite.fr
 - le numéro unique 3960 (pour toucher tous nos publics)

L'outil de prise de
rendez-vous en ligne

ORELI





Prise de rendez-vous par un assuré depuis l'espace personnel

Accès au service depuis l'espace personnel

Mon parcours retraite ?

Mon profil

Suivre ma carrière | Préparer ma retraite | Demander ma retraite | Suivre ma retraite

Lire tous mes messages
Nous n'avons pas connaissance de vos préférences de...

Mes démarches en ligne

- Consulter mon relevé de carrière
- Compléter ma carrière
- Demander mon relevé de carrière tous régimes (RIS)
- Certifier mon parcours professionnel
- Obtenir mon âge de départ à la retraite
- Estimer le montant de ma retraite (M@rel)
- Simuler le coût d'un rachat de trimestres
- Vérifier si je peux bénéficier d'une prestation veuvage
- Suivre ma demande en cours
- Prendre un rendez-vous**

Etape 1 : choix du motif

Actif | Retraité

Recherche | Réglages | Traductions

Accueil > Mes démarches > Prendre un rendez-vous

Prendre un rendez-vous

Ce service de prise de rendez-vous vous permet de rencontrer l'un de nos conseillers en agence, par téléphone ou en visioconférence pour faire le point sur votre carrière ou être accompagné dans vos démarches.

1 MOTIFS | 2 HORAIRES | 3 COORDONNÉES | 4 RÉCAPITULATIF

1/4- Merci de choisir la raison de votre visite

JE SUIS SALARIÉ

- Préparer ma retraite**
Je souhaite faire le point sur ma carrière ou préparer ma retraite. **Sélectionner**
- Être accompagné pour ma demande de retraite**
Je souhaite demander ma retraite. **Sélectionner**



Prise de rendez-vous par un assuré depuis l'espace personnel

Etape 2 : choix de la modalité et du créneau

Actif Retraité Recherche Réglages Traductions ROMAIN PERRIER

MOTIFS HORAIRES COORDONNÉES RÉCAPITULATIF

FILTRES

JOURS DE LA SEMAINE

MODE DE RÉCEPTION

- ☒ SUR SITE
- ☒ VISIOCONFÉRENCE
- ☐ TÉLÉPHONIQUE

SITES

RECHERCHER

AGENCE ASNIÈRES-SUR-SEINE

AGENCE AUBERVILLIERS

AGENCE CERGY-PONTOISE

AGENCE CHAMPIGNY-SUR-MARNE

AGENCE CHOISY-LE-ROI

SÉLECTIONNEZ LE JOUR ET L'HORAIRE DE VOTRE RENDEZ-VOUS

MAR 28/06	MER 29/06	JEU 30/06	VEN 01/07
10:00 VISIOCONFÉRENCE	08:50 AGENCE AUBERVILLIERS	08:50 AGENCE AUBERVILLIERS	
10:40 VISIOCONFÉRENCE	14:40 AGENCE VILLEPINTE	09:10 AGENCE AUBERVILLIERS	
11:20 VISIOCONFÉRENCE	15:50 AGENCE VILLEPINTE	09:30 AGENCE AUBERVILLIERS	
13:30 VISIOCONFÉRENCE		09:50 AGENCE AUBERVILLIERS	
14:10 VISIOCONFÉRENCE			
14:40 VISIOCONFÉRENCE			

Etape 3 : vérifie les coordonnées de contact et précise la demande

3/4 - Entrez vos coordonnées

* Champs obligatoires

CONTACT

Courriel (mail@comain.com)*
vabf.rdv@gmail.com

France Téléphone mobile (06 12 34 56 78)

France Téléphone fixe (01 23 45 67 89)

IMPORTANT : Veuillez à nous communiquer un numéro fixe ou mobile sur lequel vous serez joignable pour votre rendez-vous.

INFORMATION(S) SUPPLÉMENTAIRE(S)

Merci d'expliquer en quelques lignes votre demande.*
test

☒ En soumettant ce formulaire, j'accepte que mes informations soient utilisées exclusivement dans le cadre de ma demande.
Pour en savoir plus : politique de confidentialité

✓ Valider mon rendez-vous

Votre créneau est garanti pendant 3:51 min

RÉSUMÉ

mercredi 16 février 2022 14:35

Préparer ma retraite

Rendez-vous téléphonique



ORELI : Données chiffrées au 17/11/2022

➤ 100 % des caisses proposent des rdv sur 535 sites via ORELI

■ Nombre de rendez-vous (depuis l'ouverture du service)

- ❖ 316 239 rendez-vous pris
- ❖ 216 503 rendez-vous réalisés

■ Canal de prise de rendez-vous

- ❖ 60 % des rendez-vous pris **en ligne**
- ❖ 40 % des rendez-vous pris via le **39 60**

■ Motifs

- ❖ 76 % des rendez-vous réalisés concernent un motif national
- ❖ 24 % des rendez-vous réalisés concernent motif régional

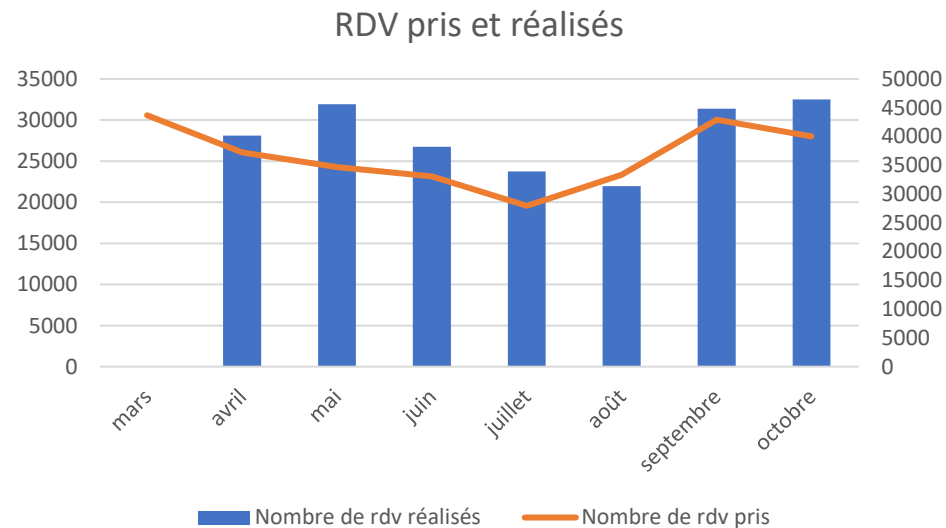
■ Modalités de réception

- ❖ 69 % des rendez-vous réalisés sont sur site
- ❖ 27 % des rendez-vous réalisés sont téléphoniques
- ❖ 4 % des rendez-vous réalisés sont en visioconférence

Source : Portail BI



UTILISATION D'ORELI : Nombre de RDV



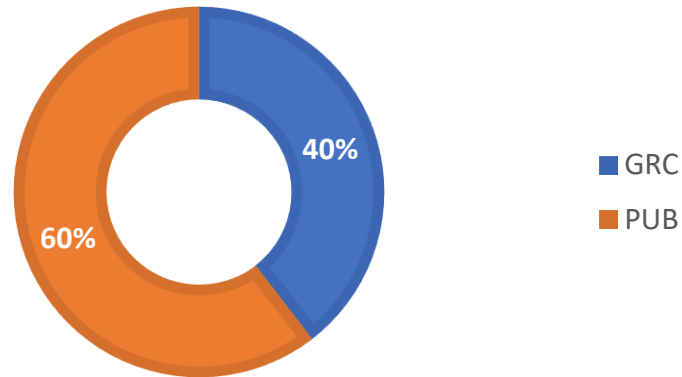
Un service plébiscité par les assurés sur l'ensemble du réseau depuis l'ouverture

- 35 000 RDV pris en moyenne chaque mois
- 27 000 RDV réalisés en moyenne mensuellement
- 10% de RDV annulés
- 6% des RDV non honorés

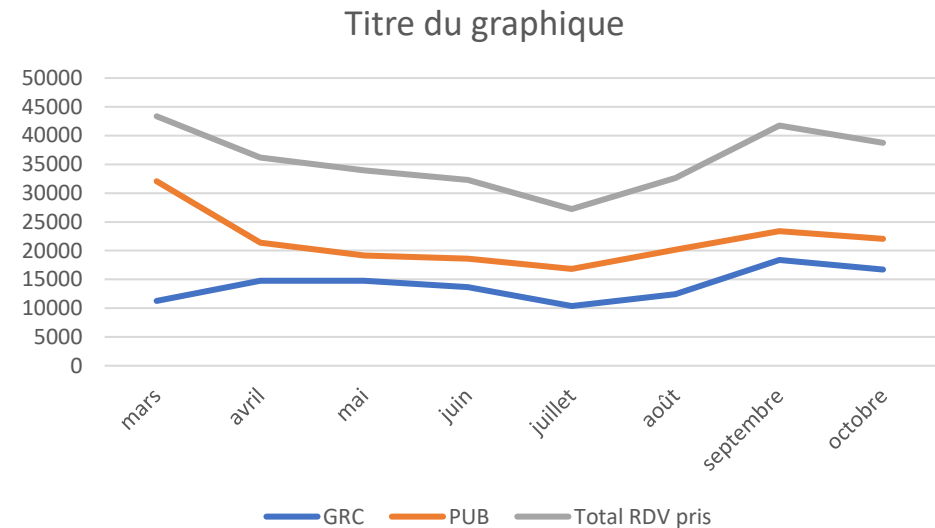
Source : Portail BI, données du 1^{er}/03 au 09/09/2022) ; informations DNR



UTILISATION D'ORELI : Canaux de RDV



Part de rdv pris selon le canal
(www.lassuranceretraite.fr / PUB ou le 39 60 / GRC)



Depuis l'ouverture, des RDV pris majoritairement depuis l'espace en ligne

- 60 % de RDV pris sur le compte personnel de lassuranceretraite.fr

Une répartition stable entre les canaux de prise de RDV (au-delà, du 1^{er} mois de démarrage)

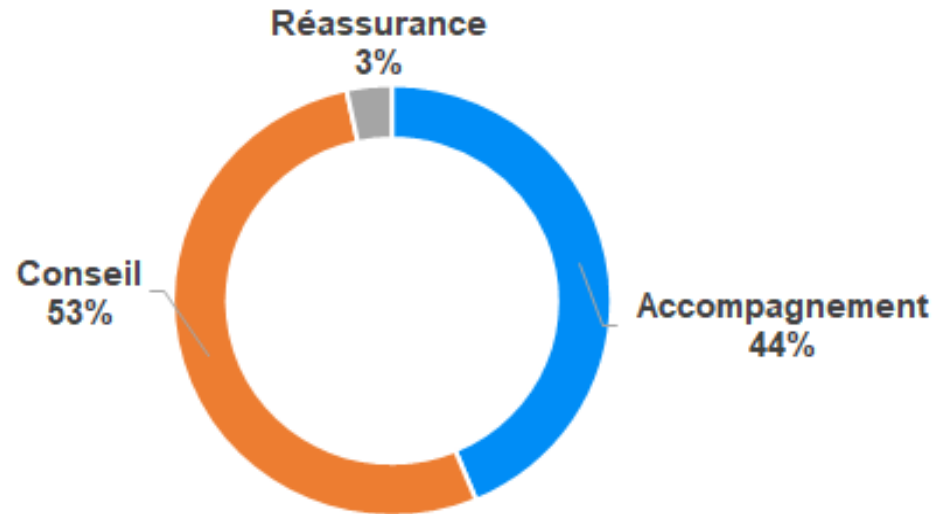
Nb : GRC = rendez-vous pris par nos conseillers à la demande de l'assuré ou proposé à l'assuré par opposition à ceux pris directement par l'assuré via ORELI



Source : Portail BI, données du 1^{er}/03 au 09/09/2022)



UTILISATION D'ORELI : Motifs de RDV

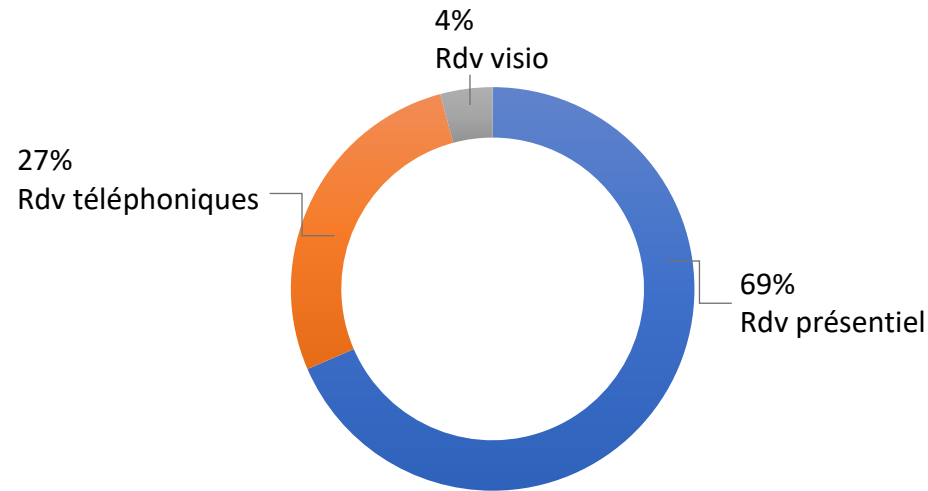


- ✓ Une très forte majorité des RDV sont de conseil et d'accompagnement
- ✓ Dans le cadre la montée en charge du dispositif, le motif réassurance est progressivement déployé



Source : Portail BI, données des RDV réalisés du 1^{er}/04 au 09/09/2022 ; informations DNR

UTILISATION D'ORELI : Modalités de réception



■ Une large majorité des RDV réalisés en présentiel

Peu de RDV réalisés en visio

- 30 % des caisses ont réalisé ce type RDV (soit 6 caisses sur 20)
- 5 % de RDV visio réalisés

NB : La solution visio a évolué le 14/11 pour permettre un partage d'écran et une gestion du fond d'écran aux conseillers

Source : Portail BI, données sur les RDV réalisés du 1^{er}/03 au 09/09/2022) ; informations DNR

ÉCOUTE CLIENT (Extraits)

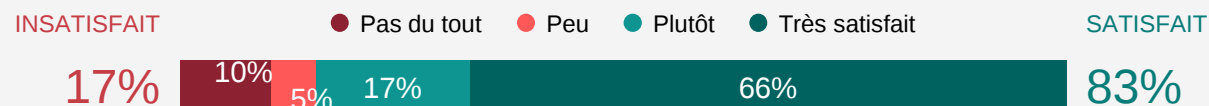
Septembre 2022



SATISFACTION ORELI – ASSURÉS SUR L'ETAPE DE PRISE DE RDV

Satisfaction Outil prise de rendez-vous

Base hors NSP (0%) : 865



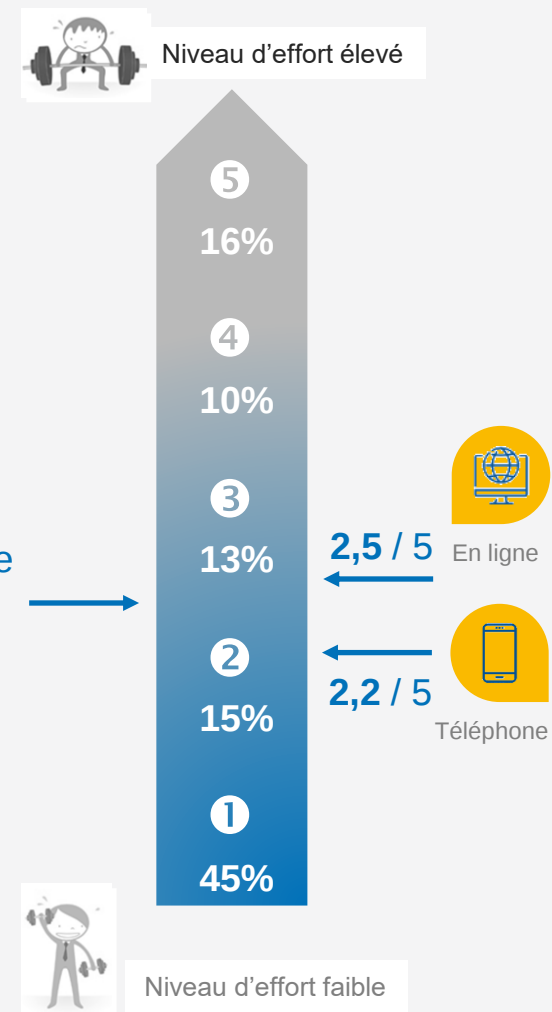
Téléphone | En ligne

% SAT

92% | 76%

Effort Outil prise de rendez-vous

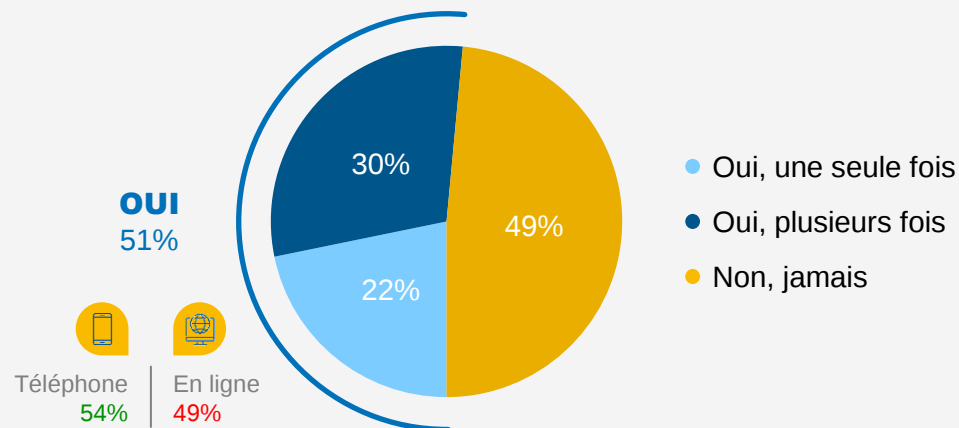
Base hors NSP (0%) : 865



LES ÉCHANGES AVANT LE RENDEZ-VOUS.

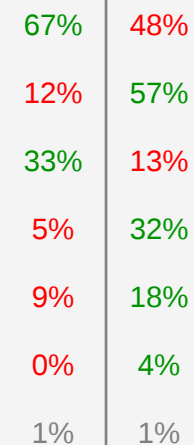
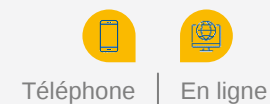
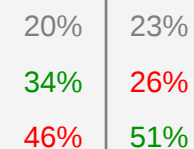
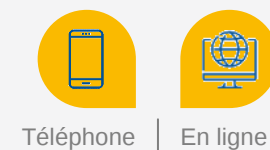
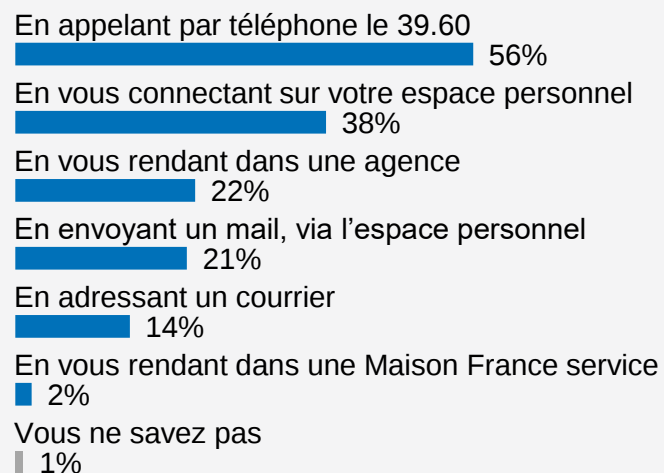
A03. Avant de prendre rendez-vous, aviez-vous déjà eu des échanges avec l'Assurance retraite ?

Base : ensemble : 1469 / Téléphone : 400 / En ligne : 1069



A04. Via quels canaux aviez-vous déjà contacté l'Assurance retraite ?

Base : avaient déjà eu des contacts : 744 / Téléphone : 216 / En ligne : 528



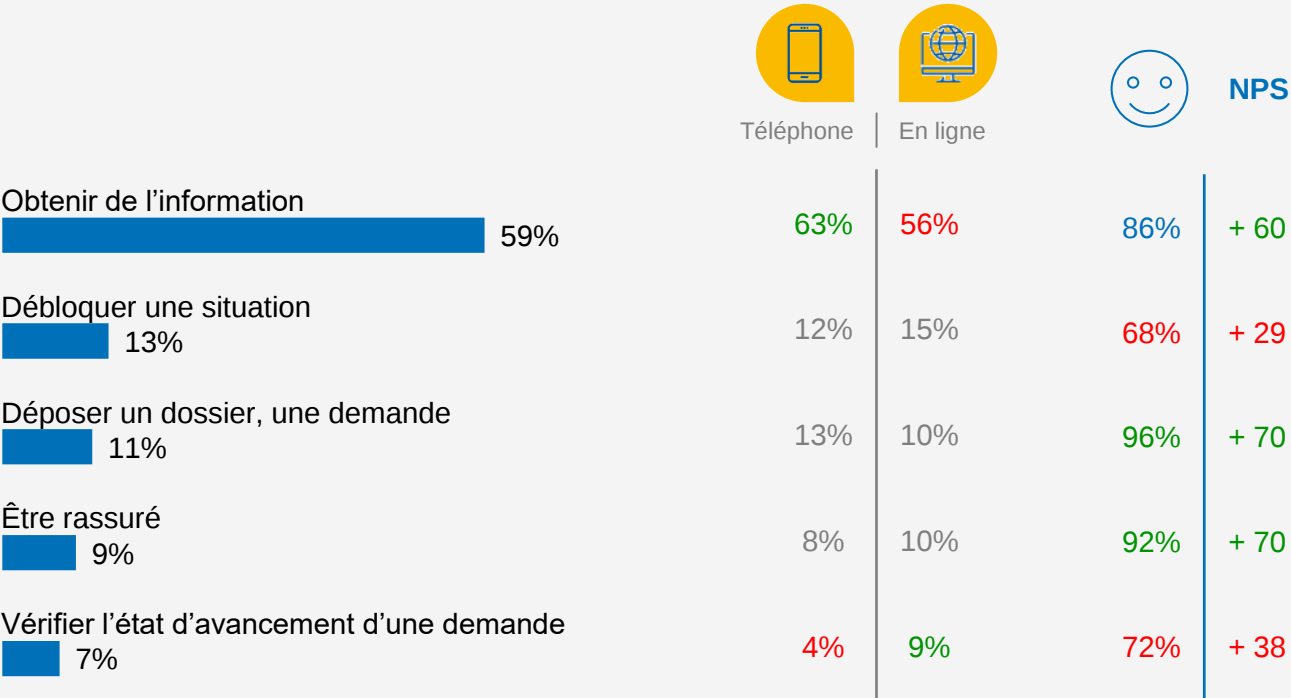
Une forte prédominance d'assurés en entrée de parcours. La prise de contact pour le rendez-vous correspond à une première mise en relation pour un assuré sur deux.

Des assurés en découverte de l'univers, qui sont alors rassurés par cette offre de service de réception sur rendez-vous.

OBJECTIF DU RENDEZ-VOUS.

A06. Quel était votre objectif principal pour ce rendez-vous ?

Base : ensemble : 1469 / Téléphone : 400 / En ligne : 1069



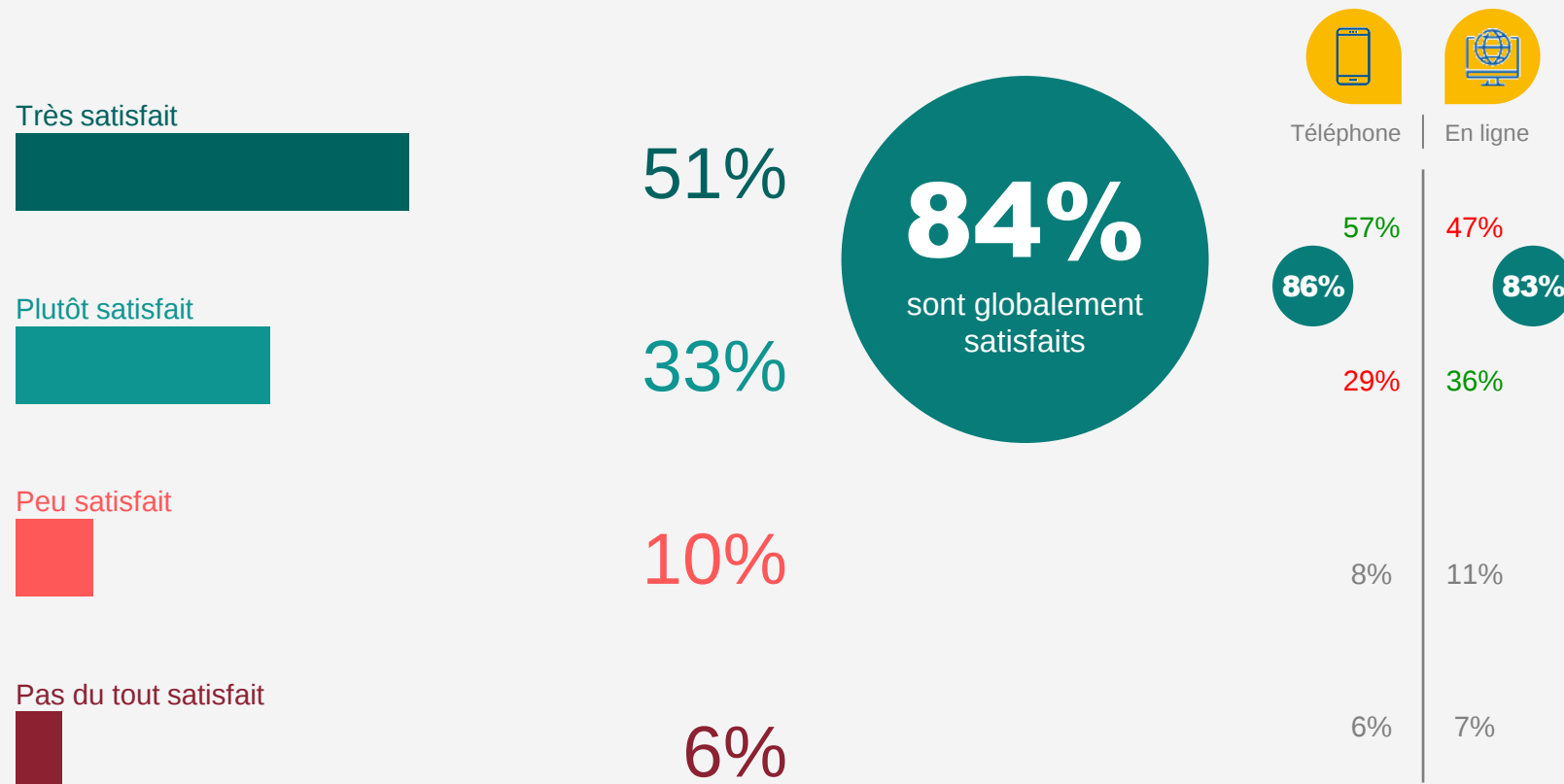
Dans la continuité du profil reçu, l'objectif majeur est l'obtention d'information, la majorité des assurés reçus étant en début de parcours. Un objectif qui est rempli car les indicateurs d'expérience client sont bien orientés pour ce motif, tout comme le dépôt d'une demande ou la assurance.

Dans des situations plus complexes, telles que le déblocage d'une situation ou le suivi d'un dossier, le résultat est plus décevant, avec des niveaux de satisfaction autour de 70%

SATISFACTION DU RENDEZ-VOUS (A POSTERIORI).

C04. Et finalement, quelle est votre satisfaction globale concernant ce rendez-vous ?

Base : ensemble hors NSP (1%) : 1452 / Téléphone (2%) : 391 / En ligne (1%) : 1061



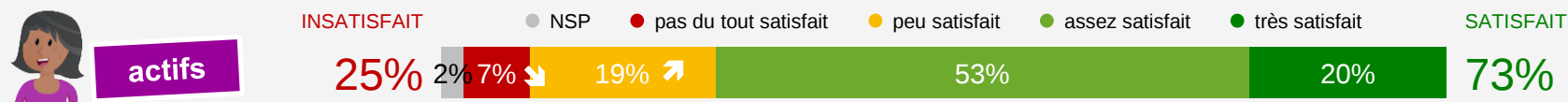
Une satisfaction élevée, avec un taux d'excellence qui concerne plus d'un bénéficiaire sur deux.

Des résultats nettement supérieurs à ceux observés dans le baromètre Actifs, auprès d'Assurés également en démarche.

Des indicateurs particulièrement bien orientés dans un contexte d'entrée dans le parcours, pour une demande de renseignement ou d'une assurance (en particulier pour le dépôt du dossier).

Globalement, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de l'ensemble des points dont nous avons parlé, c'est-à-dire, les contacts avec votre caisse, l'information donnée, les services mis à votre disposition et l'aide apportée ?

Base : ensemble : Actifs : 5444

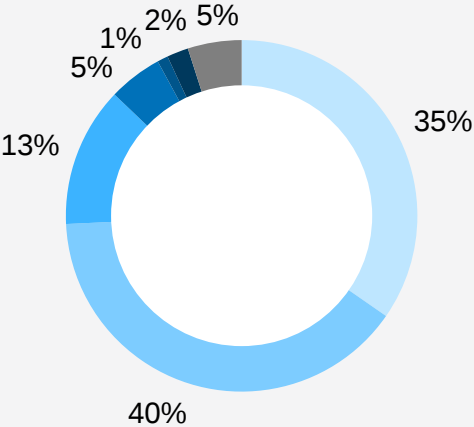


% % Différences significatives avec le Global

LA DURÉE DU RENDEZ-VOUS.

B12. Combien de temps a duré ce rendez-vous ?

Base : ensemble : 1469 / Téléphone : 400 / En ligne : 1069



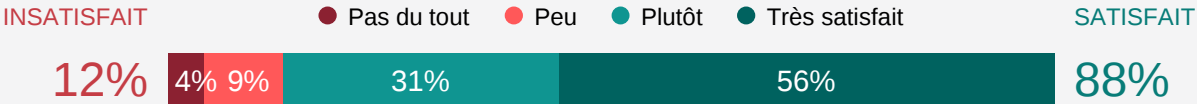
- Moins de 20 minutes
- Entre 20 et moins de 30 minutes
- Entre 30 et moins de 40 minutes
- Entre 40 et moins de 50 minutes
- Entre 50 minutes et moins d'1 heure
- 1 heure ou plus
- Vous ne savez pas

	Téléphone	En ligne		NPS
	33%	36%	71%	+ 34
	35%	44%	91%	+ 66
	15%	11%	94%	+ 75
	6%	4%	88%	+ 69
	2%	1%	93%	+ 71
	3%	1%	94%	+ 76
	6%	4%	87%	+ 55

75% rendez-vous se déroulent en moins de 30 minutes. La question de la durée de l'entretien ne semble pas être un sujet de tension, côté Assurés. La satisfaction associée à la durée avoisine les 90%.

B13. Quelle est votre satisfaction concernant la durée de rendez-vous ?

Base : ensemble hors NSP (1%) : 1450 / Téléphone (2%) : 391 / En ligne (1%) : 1059

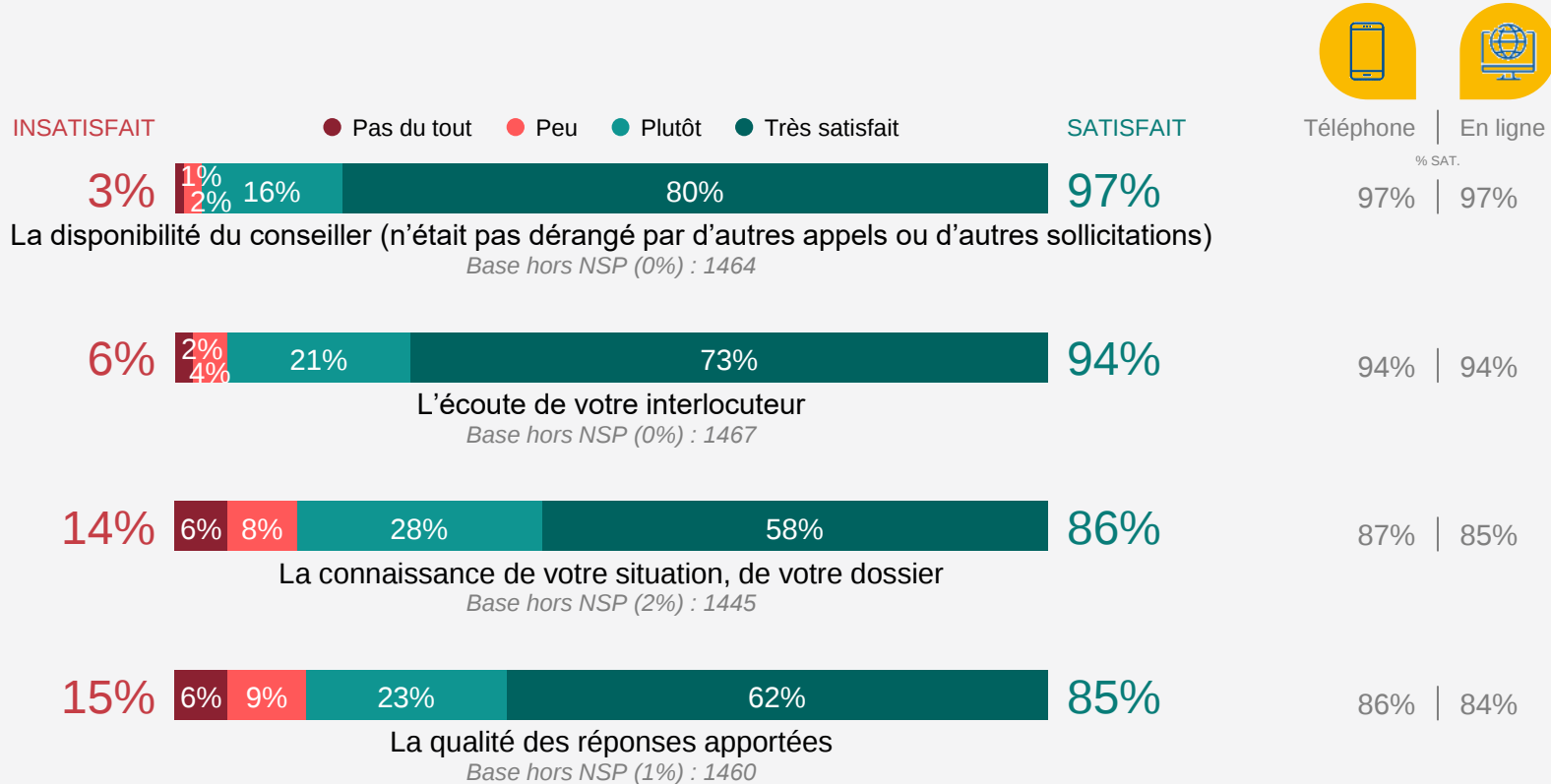


	Téléphone	En ligne		NPS
	89%	87%	SATISFAIT 93%	+ 68
			INSATISFAIT 27%	- 30

LA QUALITÉ DES ÉCHANGES.

B07. Evoquons maintenant les échanges et réponses obtenues lors de ce rendez-vous. Quelle est votre satisfaction sur les points suivant ?

Base : ensemble hors NSP



Un conseiller à l'écoute et disponible !

90% ont pu poser toutes les questions qu'ils avaient
(NSP : 2%) Base : ensemble : 1469 / Téléphone : 400 / En ligne : 1069

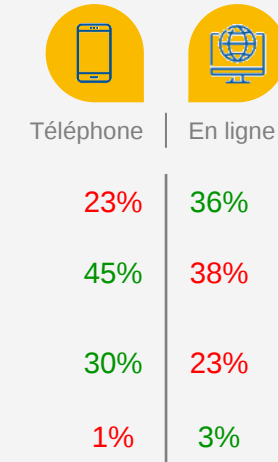
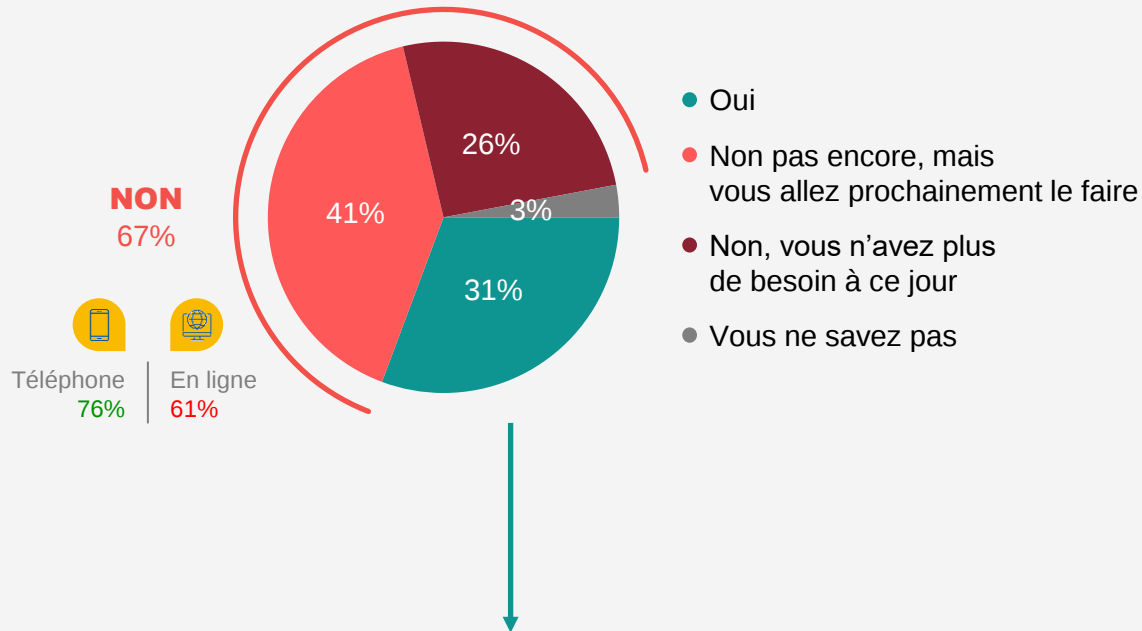


Il apparaît primordial de bien clôturer le rendez-vous par une phase d'assurance d'avoir bien traité l'ensemble des questions initiales de l'Assuré. A défaut, l'expérience vécue est fortement dégradée.

IMPACT SUR LES DÉMARCHES.

C01. Evoquons maintenant la suite donnée à ce rendez-vous. Depuis ce rendez-vous, avez-vous poursuivi vos démarches ou réalisé d'autres démarches avec l'Assurance retraite ?

Base : ensemble : 1469 / Téléphone : 400 / En ligne : 1069



Un rendez-vous qui fluidifie le parcours pour ceux qui ont poursuivi les démarches, particulièrement dans le cadre d'une finalisation de démarche (demande de retraite, de réversion).

Pour les dossiers déjà en difficultés, le rendez-vous n'est un facilitateur que dans un cas sur deux. Une meilleure préparation du RDV en amont permettrait d'améliorer ce résultat.

C02. Et diriez-vous que grâce à ce rendez-vous, ces démarches vous paraissent maintenant plus faciles ?

Base : ont réalisé d'autres démarches hors NSP (5%) : 459 / Téléphone (12%) : 83 / En ligne (2%) : 376

