

# 01

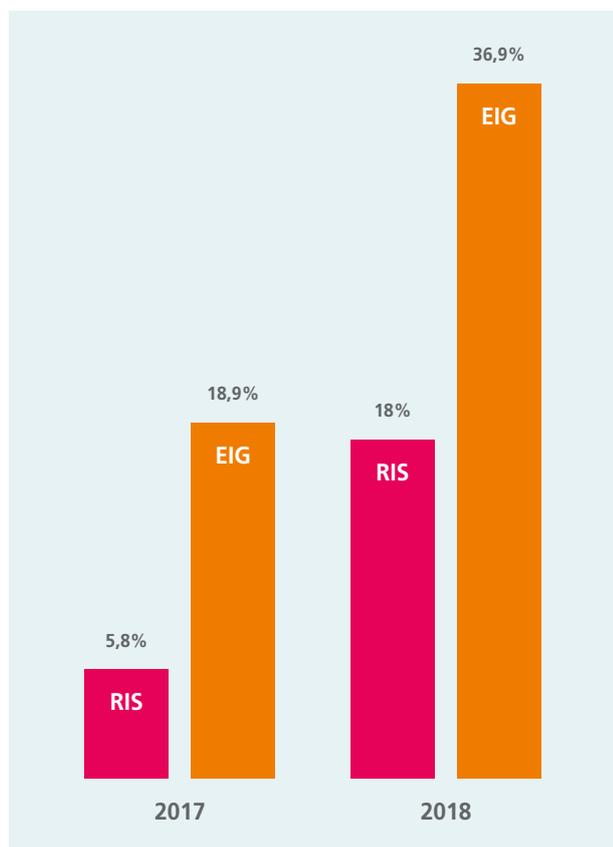
L'inter-régimes d'information  
et de services

# Le droit à l'information

## LES RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE SYSTÉMATIQUE

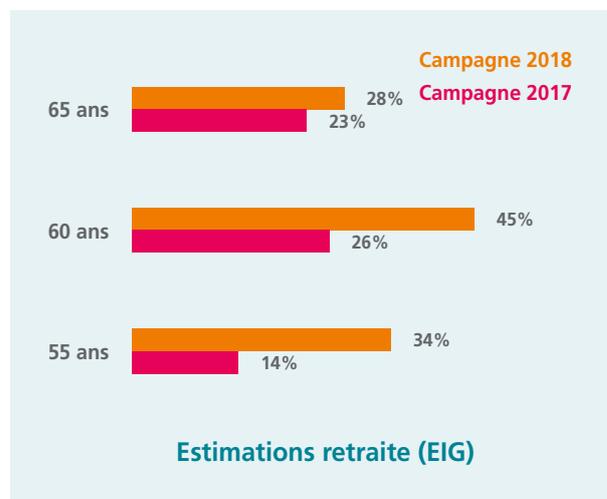
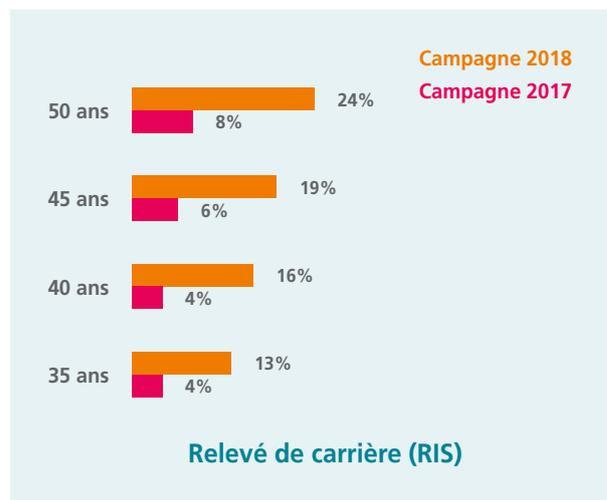
Au total ce sont plus de 2,1 millions d'estimations retraite (EIG), dont 36,9 % mises à disposition en ligne et plus de 3,8 millions de relevés de carrière (RIS), dont 18 % mis à disposition en ligne, qui ont été envoyés aux assurés concernés par la campagne 2018 du droit à l'information.

*Taux de dématérialisation des campagnes 2017 et 2018 par type de document*



Ainsi, le taux de dématérialisation a fortement progressé pour sa deuxième année d'application : la part des estimations retraite mises à disposition en ligne a doublé, celle des relevés de carrière a triplé par rapport à 2017.

*Taux de dématérialisation des campagnes 2017 et 2018 par tranche d'âge et type de document*



L'année 2018, a également été marquée par la diffusion du 100 millionième document du droit à l'information depuis sa mise en oeuvre concrète en 2007. Les données chiffrées de la campagne systématique 2018 du droit à l'information sont disponibles en annexe 1 « Chiffres de la campagne systématique du droit à l'information » pages 29 et 30.

## LA REFONTE DU PORTAIL AGENT INTER-RÉGIMES

Le portail agent inter-régimes permet aux agents d'accéder aux informations de carrière des assurés afin d'effectuer des démarches pour eux : simulations retraite, relevés de carrière, estimations retraite...

Ce portail a fait l'objet d'une refonte afin d'être plus convivial et plus souple pour les agents des régimes qui l'utilisent. Depuis décembre, l'outil permet l'intégration de nouveaux services et offre de nouvelles fonctionnalités : récupération des mots de passe par réception d'un e-mail, visualisation des habilitations des agents par exemple.

## DES ÉVOLUTIONS SUR M@REL

Tout au long de l'année, des évolutions techniques et ergonomiques ont été apportées au simulateur de retraite en ligne M@rel. Elles ont concerné les assurés principalement, mais aussi les gestionnaires.

La Cavimac, la CRPCEN et la Carpimko ont été intégrées au service. Les assurés de ces régimes peuvent désormais réaliser des simulations retraite. Les catégories actives de fonctionnaires sont également mieux gérées. Elles ont la possibilité d'ajouter leur dernière année d'activité dans leur simulation, dans la mesure où celle-ci ne serait pas déjà présente dans leur carrière passée. Enfin, les périodes d'activité à l'étranger réalisées dans les pays de la zone UE ou en Suisse sont prises en compte dans les simulations retraite des assurés, à compter de leur déclaration.

En 2018, plus de 3,5 millions de simulations retraite ont été réalisées. Le simulateur M@rel couvre 95 % des assurés. Quant aux gestionnaires, ils ont maintenant accès aux données qui servent au calcul des simulations retraite afin de mieux pouvoir expliquer les calculs.

## La mise en place de la campagne systématique...

### EXPLICATIONS

*Par Alexandra Krasnosselskikh et Françoise Géraud, responsables de projets informatiques*

**L'envoi des documents du droit à l'information aux assurés est systématique chaque année. Comment s'organisent ces envois ?**

#### **[Alexandra Krasnosselskikh]**

*D'avril à fin juin, des tests sont réalisés avec l'ensemble des partenaires, pour vérifier la bonne prise en compte des évolutions décidées en collaboration avec les régimes. Puis, à partir de début juillet, selon un calendrier établi à l'avance pour la programmation des échanges, les documents sont préparés.*

#### **[Françoise Géraud]**

*Avec le début de la dématérialisation, l'envoi des documents du droit à l'information se fait de deux manières distinctes. Lorsque l'assuré a opté pour la dématérialisation, un e-mail lui est adressé afin qu'il se connecte sur son compte retraite et aille consulter son document. Lorsque l'assuré n'a pas fait ce choix, les documents sont édités et envoyés par courrier à leur destinataire. Ces envois, qu'ils soient par voie dématérialisée ou postale, s'effectuent par lot d'environ 300 000 par semaine, entre début septembre et mi-novembre, ceci afin de ne pas engorger les centres d'appel.*

### Info en +

*M@rel est le premier service inter-régimes qui utilise la solution de mesure d'audience Google Tag Manager. À terme, elle doit permettre de suivre le parcours clients sur l'ensemble des services du compte retraite.*

## LA CONVERGENCE DES OUTILS DE SIMULATION

Les différents outils de simulation déjà existants (EIG, EVA et M@rel) doivent converger afin de n'en proposer qu'un seul, appuyé sur le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU). À terme, cette solution permettra de ne plus avoir à interroger les bases carrière de chaque régime. Elle offrira également plus de lisibilité pour l'assuré et de rationalité en termes de coût de gestion.

# Le compte retraite

## LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES

Cette année encore, le développement de nouveaux services sur le compte retraite s'est poursuivi. Deux évolutions importantes ont porté sur le service de correction de la carrière (accessible aux assurés de plus de 55 ans) avec l'ajout des justificatifs en lien avec leur demande de cor-

rection et la déclaration des périodes d'activité à l'étranger. Un service de suivi des demandes de correction a également été mis à disposition des assurés. Ce même service permettra de suivre l'état d'avancement de la demande de retraite inter-régimes dès sa sortie début 2019.

## LA FRÉQUENTATION DES SERVICES

L'enrichissement du bouquet de services proposé sur le compte retraite, les campagnes d'e-mailing de promotion en juin et sur la période octobre-novembre et les actions médias

(voir page 12) ont contribué à une augmentation considérable du nombre de créations de comptes et de la fréquentation des services.

*Progression du nombre de comptes retraite créés en 2018*



Le nombre de comptes retraite créés a quasiment doublé entre 2017 et 2018 passant d'1,7 million à plus de 3,3 millions. Le pourcentage d'ouverture de comptes avec FranceConnect représente 52 % (+ 10 points par rapport à 2017) de la totalité des créations, avec un flux quotidien de nouveaux comptes FranceConnect compris entre 65 % et 70 %.

En moyenne sur l'année, ce sont plus de 14 000 accès quotidiens au compte retraite qui ont été comptabilisés.

Quant à la fréquentation des services, le simulateur M@rel et la vue chronologique de la carrière ont été les services les plus sollicités par les assurés.

## LA POURSUITE DES TRAVAUX SUR LA DEMANDE DE RETRAITE EN LIGNE INTER-RÉGIMES

Outre l'ajout de services sur le compte retraite, l'année 2018 a été marquée par la construction et la recette du service en ligne de demande de retraite inter-régimes, dont la sortie est prévue en mars 2019.

La demande de retraite en ligne inter-régimes permettra aux assurés de demander la liquidation de leurs droits propres, en une seule fois, dans l'ensemble des régimes (de base et complémentaire) pour lesquels ils demanderont leur retraite.

Le service concernera le dépôt d'une demande de retraite avec la collecte des informations et des pièces justificatives nécessaires à la liquidation des droits des assurés. La liquidation restera traitée dans chacun des régimes avec la possibilité pour les assurés de suivre l'état d'avancement de leur demande. À sa sortie, le service couvrira les motifs de demandes de retraite les plus fréquents, soit 95 % des demandes.

Le service sera accessible sur [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr) ou les sites internet des régimes depuis le compte retraite et les espaces personnels des régimes, avec une authentification FranceConnect pour plus de sécurité. Les assurés pourront également suivre l'état d'avancement de leur demande grâce au service de suivi. Il s'agit d'une démarche en ligne unifiée pour les assurés.

## La protection des données...

### EXPLICATIONS

Par Bartholomé Gillery, chargé de mission à la protection des données personnelles, et Christelle Deluge, responsable AMOA

**L'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données (RGPD) a nécessité la mise en place de travaux importants pour que l'Union Retraite soit en conformité. Quels ont été ces travaux ?**

**[Bartholomé Gillery]** L'Union Retraite s'est dotée d'un logiciel de mise en conformité RGPD pour permettre au service juridique d'établir le registre des traitements de l'Union Retraite. Une clause de protection des données à caractère personnel dans le cadre d'une sous-traitance a également été rédigée et négociée avec les représentants informatiques et libertés de la CDC, de la Cnav et de l'Agirc-Arrco, opérateurs de nos projets inter-régimes.

**[Christelle Deluge]** Côté projet, des cartographies de traitement des données personnelles ont été réalisées pour illustrer le registre des traitements. Les données véhiculées dans chaque service du compte retraite, outils Info Retraite et documents du droit à l'information ont été recensées puis modélisées afin de concevoir une vue urbanisée des données. En plus d'être des documents de référence pour la Cnil, ces cartographies sont de véritables outils décisionnels pour le groupement. Elles lui permettront de piloter efficacement son système d'information et les données qui le composent.

La demande de retraite en ligne inter-régimes est une simplification attendue par les assurés et une évolution majeure de l'offre de services Info Retraite. De ce fait, elle fera l'objet d'une communication forte et commune de l'Union Retraite et des régimes.

## L'ÉDITORIAL SUR WWW.INFO-RETRAITE.FR

---

Simplification et harmonisation sont les piliers d'une information accessible au plus grand nombre sur le sujet complexe de la retraite. En 2018, l'activité éditoriale s'est répartie entre les contenus des services du compte retraite et ceux des services d'information, accessibles avec ou sans connexion sur [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr).

Parmi les réalisations figurent la rédaction de tous les libellés de la demande de retraite en ligne, la co-conception de l'outil « Ma retraite mode d'emploi » et du parcours d'information sur le cumul emploi-retraite avec le pôle digital ou encore la mise à jour de M@rel à chacune de ses évolutions.

Dans un souci constant de proposer un contenu actualisé et toujours plus adapté aux nouveaux modes d'information, des infographies sur des thèmes clés de la retraite ont aussi été publiées : le système de retraite, la retraite par points et la retraite anticipée pour carrière longue.

La veille éditoriale s'est poursuivie tout au long de l'année avec l'aide du comité éditorial inter-régimes, dont le rôle demeure crucial dans la réussite de ce travail.

### Info en +

Le parcours Info Retraite permet aux assurés d'obtenir en quelques clics des informations personnalisées sur une thématique retraite. Le parcours fait partie des outils Info Retraite élaborés par le pôle digital : calculatrices, traducteur... Ils sont accessibles sans connexion au compte retraite.

## L'accessibilité de l'information...

### EXPLICATIONS

Par Thomas Garotin, responsable du pôle digital, et Cécilia Dubé, responsable du pôle éditorial

**Le pôle digital et le pôle éditorial travaillent régulièrement ensemble pour rendre l'information retraite toujours plus accessible. Comment fonctionne cette collaboration ?**

**[Thomas Garotin]** Le pôle digital développe des services pour simplifier l'information et permettre aux utilisateurs de mieux comprendre les spécificités de la retraite. Ces services sont conçus selon une approche et un angle différents pour répondre aux besoins des utilisateurs sur des thématiques plus ou moins complexes (cumul emploi-retraite, conditions d'accès à la retraite...). Pour ce faire, nous travaillons avec le pôle éditorial qui nourrit nos services en contenus. C'est une partie essentielle du projet car ce contenu doit correspondre au format et à l'esprit du projet.

**[Cécilia Dubé]** Parmi les activités éditoriales, les projets digitaux occupent une place importante. La collaboration entre les deux pôles se joue au quotidien, depuis le choix du sujet traité jusqu'au recettage du projet, en passant par sa conception éditoriale : parcours clients, organisation de l'information, outils d'accompagnement... L'approche digitale de la transmission de l'information s'avère indispensable pour traiter un sujet aussi complexe que la retraite afin de permettre aux assurés de s'en saisir au mieux et au bon moment.

# La promotion de l'offre de services

## LES DISPOSITIFS DE COMMUNICATION INTER-RÉGIMES

À chaque sortie de nouveaux services, un dispositif de communication commun est conçu pour les valoriser. Pour cela, les régimes et l'Union Retraite se réunissent lors de comités de communication inter-régimes pour discuter des actions et outils à mettre en place, et pour définir des éléments de langage commun, sur la base d'une proposition élaborée par la direction de la communication du groupement.

Cette année deux projets phares inter-régimes, dont la sortie est prévue en 2019, ont été concernés : la demande de retraite en ligne commune à tous les régimes et la mutualisation du contrôle d'existence (voir pages 10 et 15).

En dehors des dispositifs de communication, des actions ponctuelles telles que des publications sur le portail info-retraite.fr et Twitter ou encore des prises de contact avec les journalistes ont été réalisées pour faire valoir les services existants et les nouveautés du compte retraite. Elles ont été relayées, quelquefois par les régimes, notamment par le biais de tweets sur leurs fils d'actualités.

Une réflexion sur la valorisation d'Info Retraite en tant que marque, logo ou label a également été menée par le comité. Ce travail, qui se poursuivra en 2019, doit permettre de repositionner l'inter-régimes dans la communication des régimes et auprès du grand public. D'ailleurs, l'une des premières actions mises en place a été de changer le nom du fil d'actualité twitter @UnionRetraite par @InfoRetraite en fin d'année.

### Info en +

*Les comités de communication ont lieu tous les deux ou trois mois. À ces occasions, les régimes ont également donné leur avis sur le devenir du support d'information des nouveaux assurés (INA) ou encore les grands axes du plan de communication 2019 du groupement.*

## LA VALORISATION PAR LES MÉDIAS

*Les actions menées vers les médias, qu'ils soient traditionnels ou nouveaux, ont joué un rôle important dans la valorisation de l'offre de services et du groupement auprès du plus grand nombre. La mise en place d'une veille médias en fin d'année a permis d'en mesurer l'impact. Près de 200 retombées (TV, presse et web) sur l'Union Retraite, les projets et les services inter-régimes ont été recensés. Concernant les réseaux sociaux, la publication de tweets sur le fil twitter @InfoRetraite a également contribué à mettre en avant le groupement et ses services ainsi que l'actualité inter-régimes. Ces actions vont s'intensifier en 2019, notamment avec la sortie de la demande de retraite en ligne inter-régimes, mais aussi à chaque opportunité de communication offerte au groupement.*

## LES CAMPAGNES D'E-MAILING

Des campagnes d'e-mailing ont une nouvelle fois été réalisées en partenariat avec la Cnam et la Cnaf pour promouvoir l'offre de services Info Retraite.

Ces campagnes se sont déroulées en juin, pour les détenteurs d'un compte ameli.fr, et fin octobre et début novembre, pour les détenteurs d'un compte caf.fr.

Par rapport à 2017, plusieurs améliorations ont pu être opérées : segmentation de la cible, adaptation des messages, articulation entre les deux campagnes, lissage des envois pour plus d'efficacité.

Au total, près de 30 millions d'envois ont été effectués dans le cadre de ces deux campagnes. Ces envois ont eu pour principal effet d'augmenter le nombre de créations de compte, dont beaucoup avec FranceConnect. D'ailleurs, le cap des 3 millions de comptes créés a été franchi lors de la campagne menée avec la Cnaf. Un rajeunissement et une féminisation des créateurs de comptes ont également été constatés.

Au-delà de ces résultats, ces campagnes d'e-mailing ont permis de générer davantage de trafic sur le compte retraite et le portail info-retraite.fr.

## L'ÉCOUTE USAGERS

En matière d'écoute usagers, 2018 a été consacrée au maintien des actions engagées dès 2017 et au développement de celles restantes.

La refonte ergonomique des écrans de connexion au compte retraite a permis de renverser la tendance du nombre de comptes créés avec FranceConnect, devenus majoritaires par rapport aux comptes locaux. Les tests et retours utilisateurs systématisés dès 2017 ont été confortés.

En complément, l'année 2018 a été dédiée à l'implémentation des outils (statistiques et analyse web) et à la constitution d'une ébauche de base clients, permettant de développer particulièrement les axes « connaissance » et « relation » du dispositif usager.

La stratégie usagers dispose désormais d'un socle solide à partir duquel des analyses, recommandations et actions peuvent être menées afin de veiller à se concentrer sur le cœur des besoins des utilisateurs.