

Le plan de transformation du produit retraite et de la relation client

Frédéric Coutard
Direction du produit retraite
22 Septembre 2016

Qu'est ce que le « produit retraite » ?

Définition

Ensemble des services et opérations assurés par les régimes Agirc et Arrco à leurs clients particuliers et entreprises, structurés en processus et délivrés par les GPS et le réseau Cicas.

ENTREPRISES

- Enregistrer et gérer les adhésions
- Recouvrer les cotisations
- Enregistrer les déclarations sociales

SALARIES

- Gérer les carrières
- informer les participants

ALLOCATAIRES

- Liquider les droits
- Verser les allocations



10 000 gestionnaires

1 milliard d'euros de charges de gestion

Le produit retraite en quelques chiffres

**9000 ETP
gestionnaires**

**1 milliard d'euros de
charges de gestion**

**1,7 Million
d'entreprises**

**650.000 liquidations
par an**

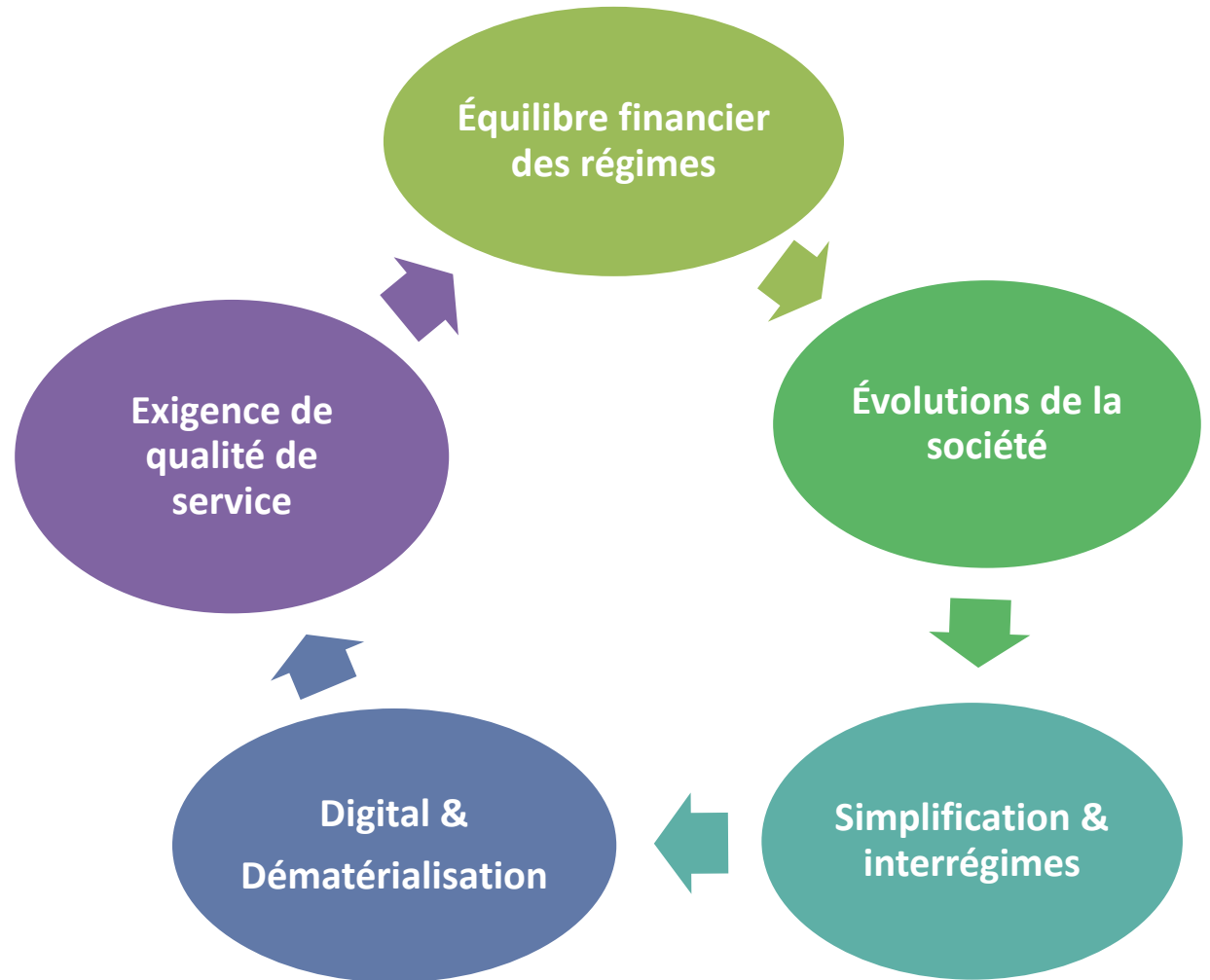
**20 millions de
comptes de points
actifs**

**12 millions
d'allocataires**

**50.000 Entretiens
d'Information
Retraite par an**

**16 millions
d'allocations**

Une feuille de route tracée par les partenaires sociaux dans un environnement en profonde mutation



Un horizon à 2022 avec un point d'étape en 2018

L'article 8 de l'Accord national interprofessionnel du 13 mars 2013

- 10 mesures de simplification
- Réduction des coûts de gestion de 1,9 à 1,6 milliards d'euros
- COG 2015 2018

2013

2018

l'Accord du 30 octobre 2015

- Un deuxième plan d'économies de gestion de 300 millions d'euros
- Le régime unifié de la RC

2019

2022

Pourquoi un modèle industriel ?

Réduire les coûts

Améliorer la qualité de service

Etre rapide et visible



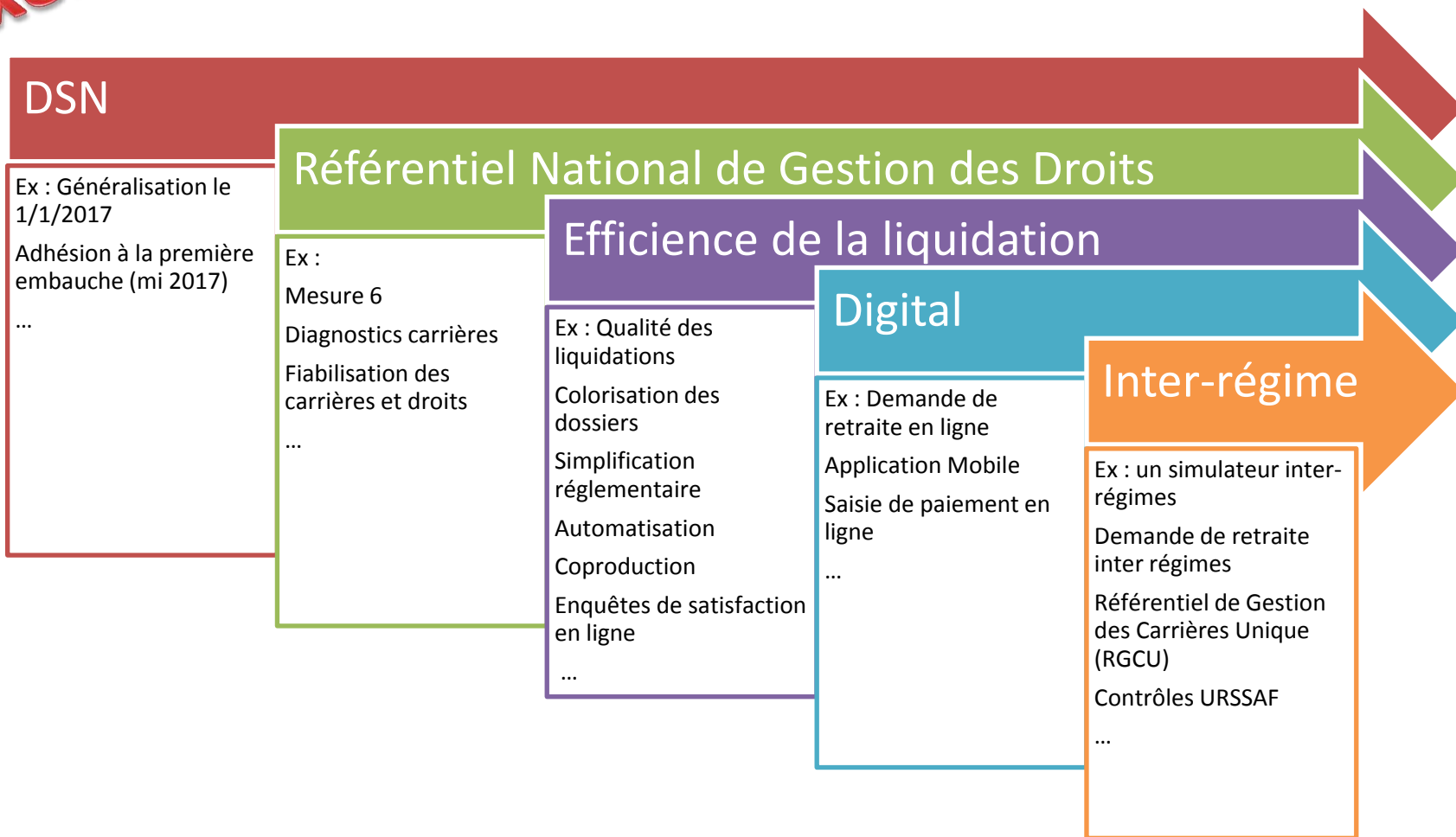
TRANSFORMATION

4 principes de la transformation du Produit Retraite

- Proposer des services en fonctions des besoins des assurés, tout au long de leur vie
- Structurer une logique de coproduction avec les assurés : Digital
- Industrialiser les processus
- Mutualiser et développer le réflexe communautaire

Une transformation rapide et déjà en marche ...

Exemples



Exemple de partage de bonnes pratiques entre les GPS sur l'amélioration du processus de liquidation »

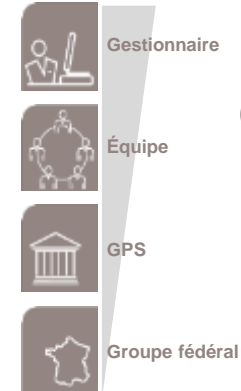
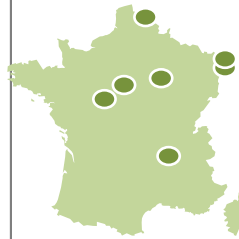
Une démarche de coopération co-construite entre GPS Pilotes et la DPR



Un projet groupe fédéral AGIRC ARRCO

7 visites de CG uniquement retraite dont 4 visites croisées entre GPS

+40 interlocuteurs rencontrés



Des pratiques, de toute nature, s'adressant à tous les niveaux et issues de chacun des 3 GPS Pilotes

3 convictions structurantes

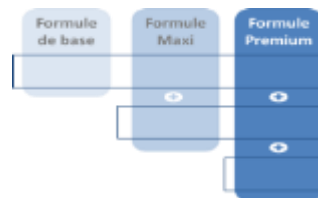
(affectation, assistant support, protection des gestionnaires*)

Parmi 9 convictions construites à partir des observations terrain

(*) : éviter des déperditions de temps (rupture de tâches, attentes, ...) pour concentrer les gestionnaire sur son cœur de métier

Un déploiement avec un accompagnement à la carte

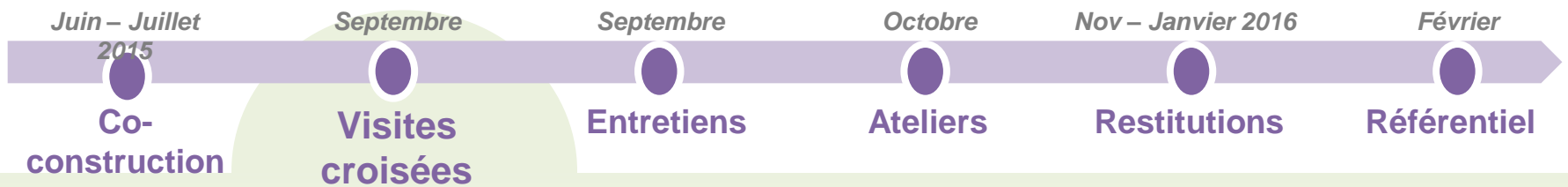
(de la DPR ou d'un autre GPS)



Une démarche à pérenniser pour progresser collectivement



Exemple de partage de bonnes pratiques entre les GPS sur l'amélioration du processus de liquidation »



4 sites visités



1 équipe mixte de visiteurs



2 entretiens managers par visite



4 observations gestionnaires par visite



1 atelier d'échange par visite pour faire grandir le référentiel de bonnes pratiques



Jour 1 : Malakoff Médéric à Lille



Jour 2 : AG2R La Mondiale à Troyes



Jour 3 : Humanis à Olivet



Jour 4 : AG2R La Mondiale à Esvres

Un besoin d'accompagnement des collaborateurs

- Plus d'indicateurs objectivés (qualitatifs et quantitatifs)
- Moins de tâches administratives à faible valeur ajoutée
- Plus de tâches à forte valeur ajoutée (plus complexes et plus orientées client : conseil, adaptations à des besoins clients différents, ...)
- Une affectation facilitée de l'activité entre les services de gestion au sein d'un même GPS
- Plus de coordinations entre gestionnaires de différents GPS sur un même métier (ex : Mesure dite 6 de la résolution 1 de l'article 8)
- Une indispensable prise en compte par les collaborateurs du fort développement du digital
- D'indispensables évolutions de l'organisation dans certains domaines (ex : DSN)