

2015

5 ruptures technologiques possibles pour les organismes de retraite

Comment les organismes de retraite pourraient-ils travailler de façon plus efficace, plus rapide et plus économique en 2015 ?

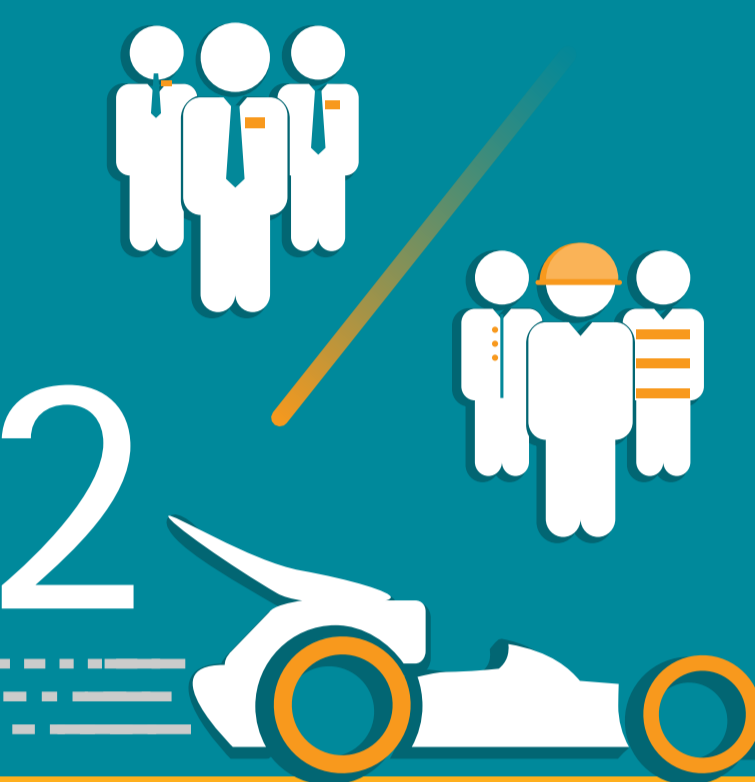
High performance. Delivered.*

Cinq actions pour innover

Digitaliser & Automatiser

Les usagers les plus satisfaits sont souvent ceux que l'on ne voit jamais. Les services en ligne favorisent les traitements directs, donc l'automatisation côté organisme de retraite, permettant ainsi de réduire coûts et délais tout en améliorant la satisfaction des usagers au premier contact.

A titre d'exemple, au sein de la Caisse de retraite de base norvégienne (NAV), 44% des demandes de liquidation sont faites en ligne.



Estomper la frontière entre agents et usagers

Favoriser la coproduction, c'est-à-dire la possibilité pour l'utilisateur d'intervenir directement dans la constitution et le suivi de son dossier, réduit les sollicitations par téléphone ou en agence, donc la charge globale pour les organismes.

Grâce à la collaboration numérique, les bénéficiaires ont la possibilité de fournir des informations en ligne et de télécharger les documents requis. Cela se traduit par une forte réduction des demandes entrantes et donc des coûts associés.

Mettre l'analytique en temps réel au cœur des processus métier

L'analyse en temps réel des données est le plus souvent plus efficace que leur traitement a posteriori. Les organismes peuvent ainsi agir sans délai sur la base d'informations contextualisées, par exemple pour détecter une erreur dans la constitution d'un dossier de demande d'allocation, voire une tentative de fraude. Cela réduit considérablement les coûts de correction ou de redressement ex post.

Analyse temps réel = impact maximal pour favoriser la conformité
= simplification de la chaîne de contrôle = baisse des coûts.



Etre agnostique sur les canaux de communication

En 2015 deux étapes significatives seront franchies :

- Il se vendra plus de tablettes que d'ordinateurs dans le monde.
- Le nombre de mobiles dépassera le nombre d'habitants sur terre.

En parallèle, le fossé numérique se réduit rapidement, y compris pour les générations proches de la retraite et les retraités. Pour celles-ci, la priorité consiste à pouvoir accéder, à une multitude de services en ligne et en situation de mobilité : 88% des Français de 50 à 64 ans veulent ainsi disposer d'un espace personnel en ligne unique, où ils pourraient trouver toutes les informations et dossiers concernant leur retraite (sondage Opinion way, avril 2013). Il n'est donc pas pertinent aujourd'hui de développer différentes versions d'applications pour différentes plates-formes.

Mieux vaut développer des applications « agnostiques », fournissant un service unifié accessible via tous types de supports (ordinateurs, tablettes, mobiles ...).

Améliorer la traçabilité des bénéficiaires

Compte tenu des interactions de règles entre régimes et du grand nombre de poly pensionnés en France (45% des nouveaux retraités en 2013 avaient plusieurs pensions de base), la fiabilisation des identités et des droits passe par la multiplicité des sources d'information. Le croisement de plusieurs sources rend l'identification plus fiable, y compris en utilisant des sources nouvelles comme les réseaux sociaux et le crowd sourcing.



Contacts :

Erik Linqier
Directeur exécutif en charge des retraites en Europe
Accenture France
erik.linqier@accenture.com

Nicolas Costes-Albrespic
Directeur exécutif secteur Social & Emploi, France
Accenture France
nicolas.costes@accenture.com

Découvrez-en plus sur les services publics du futur via notre fil Twitter @AccenturePubSvc

*La haute performance. Réalisée.

© Accenture 2015
Tous droits réservés

La marque Accenture, son logo et High Performance Delivered sont la propriété d'Accenture.