



Delivering Public Service for the Future

Numérique et retraite : le point de vue des Français

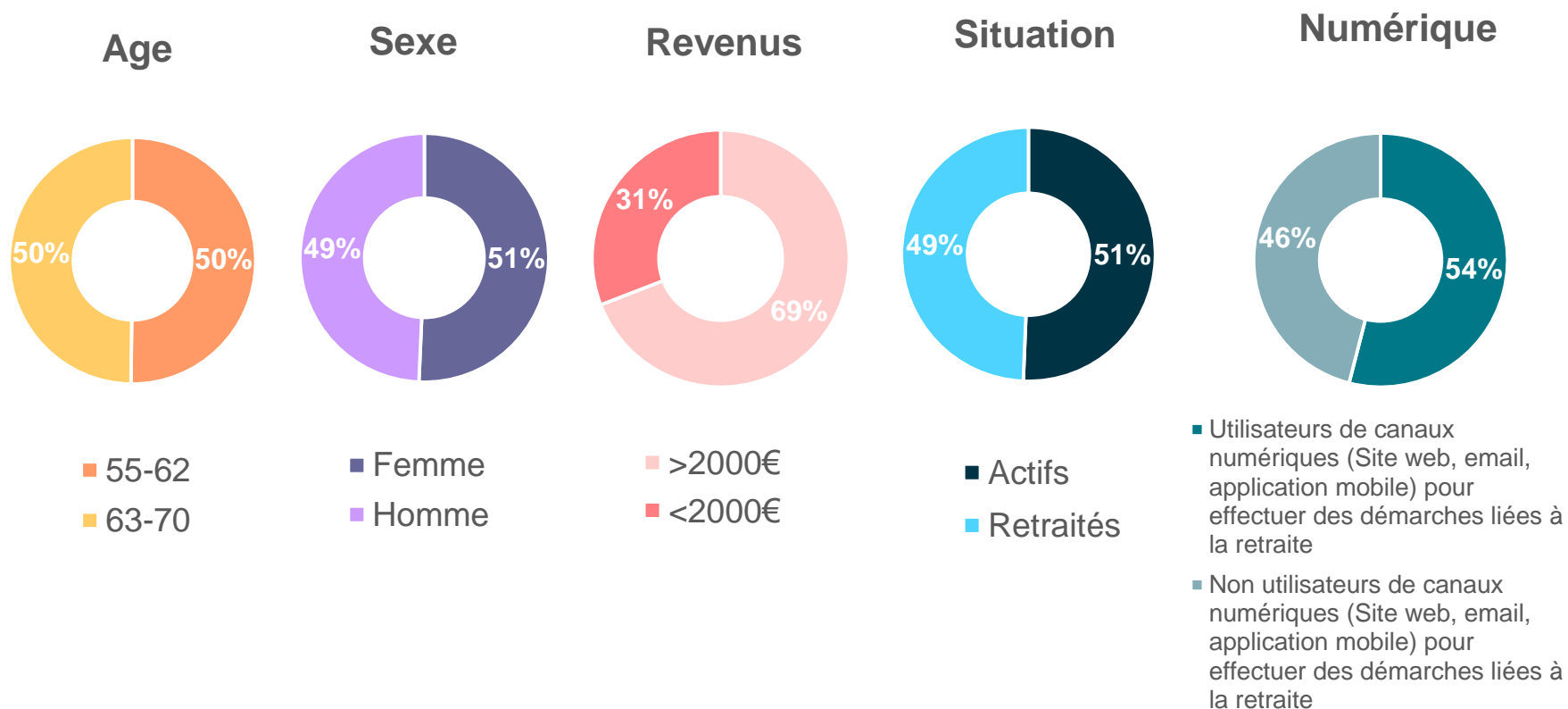


High performance. Delivered.

Strategy | Consulting | Digital | Technology | Operations

Méthodologie

- 1.005 entretiens réalisés en ligne auprès de personnes âgées de 55 à 70 ans en juillet 2015 par Lightspeed GMI.
- Répartition de l'échantillon :



Principaux enseignements

#1 Certains nouveaux services encore méconnus, notamment chez les « non-connectés »

#2 Les répondants souhaitent plus d'interactions numériques avec leurs organismes de retraite

#3 Pour les retraités, des services de base satisfaisants mais toujours des attentes pour plus de conseil et de services à la personne

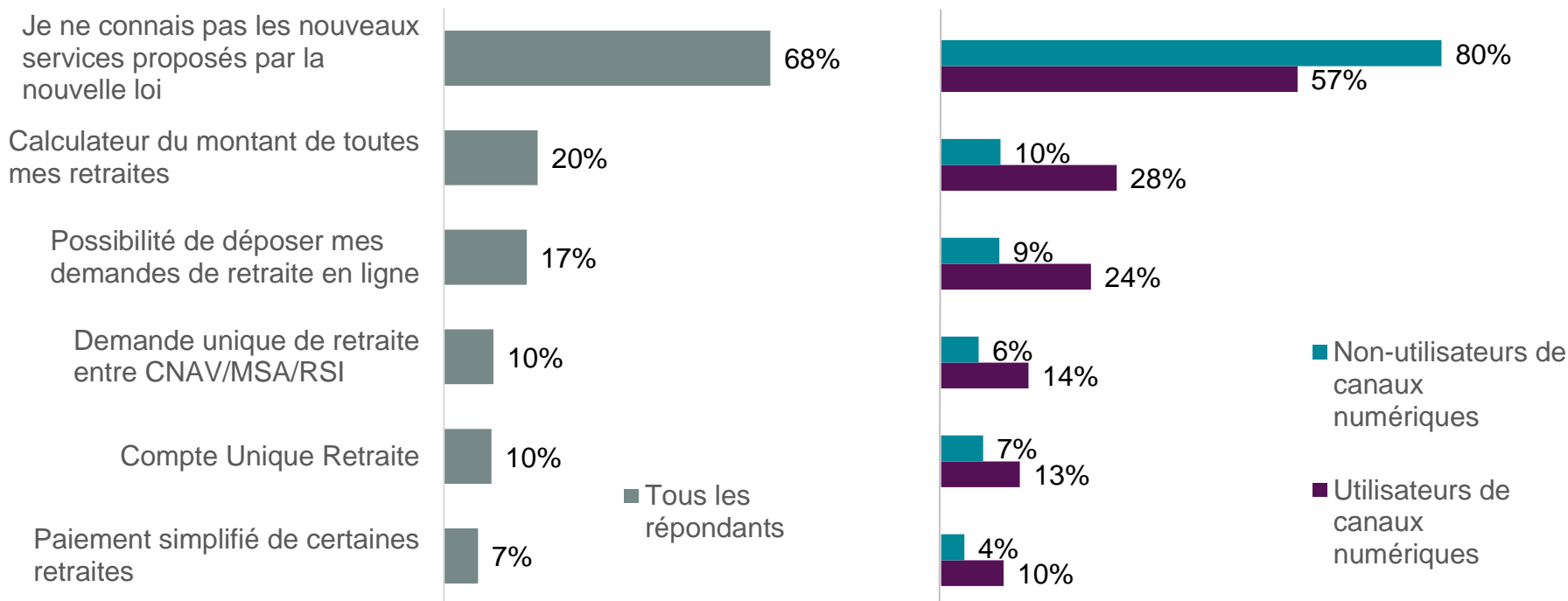
#4 Pour les actifs, des attentes fortes sur plus de transparence et de conseil

Certains nouveaux services encore
méconnus, notamment chez les
« non-connectés »

Deux tiers des répondants ne connaissent pas les nouveaux services prévus par la loi de réforme des retraites 2014, contre 57% pour les utilisateurs de canaux numériques

➔ L'utilisation des canaux numériques contribue à une meilleure connaissance des nouveaux services

Connaissez-vous les nouveaux services pour les actifs et les retraités prévus par la loi des retraites de Janvier 2014 ? *Plusieurs réponses possibles*



Base: tous les répondants (n=1005)

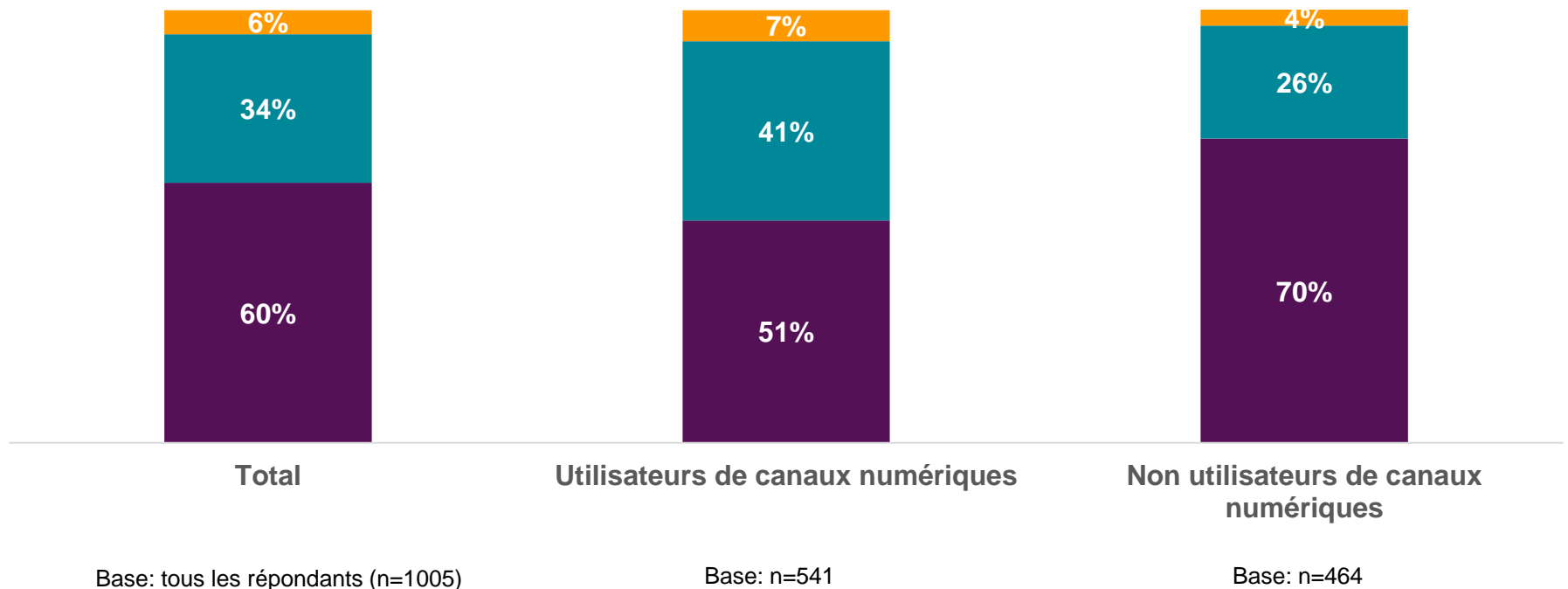
Base: utilisateurs de canaux numériques (ex. Site web, email, application mobile) pour effectuer des démarches liées à la retraite (n=541) vs non utilisateurs (n=464)

40% des personnes interrogées ont déjà entendu parler du Compte Unique Retraite – 48% pour les utilisateurs de canaux numériques – mais pour une large part sans savoir à quoi il correspond

Savez-vous ce qu'est le Compte Unique Retraite ?

Une seule réponse possible

- Vous en avez entendu parler et savez précisément de quoi il s'agit
- Vous en avez entendu parler, mais ne savez pas vraiment de quoi il s'agit
- Vous n'en avez pas entendu parler



Près de 50% des répondants attendent du Compte Unique Retraite la possibilité de demander sa retraite en ligne, d'accéder à une déclaration de retraite unique pré-remplie et de simuler en ligne du montant de sa future retraite

Quels sont selon vous les services proposés et/ou que devrait proposer ce Compte Unique Retraite ? 5 réponses possibles



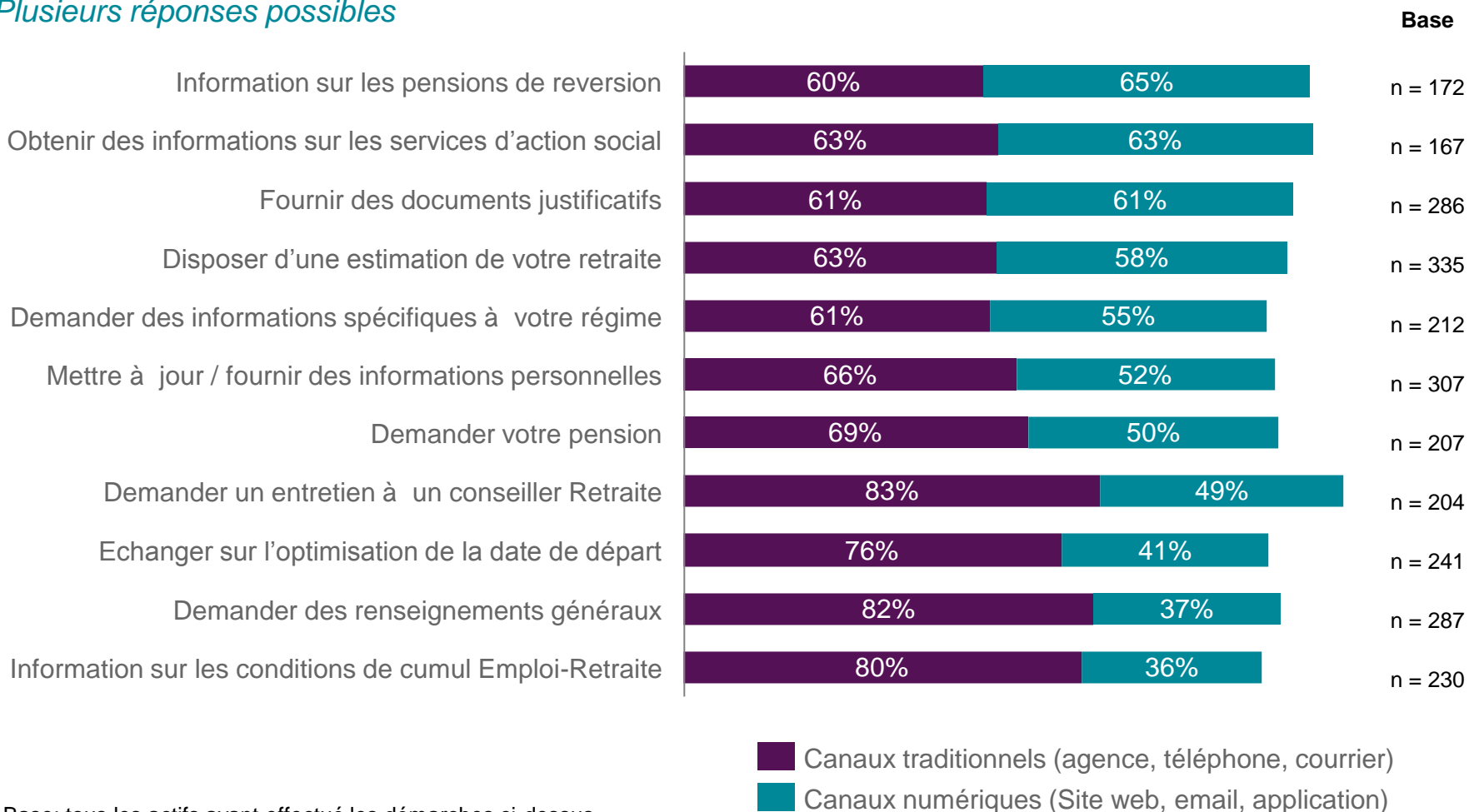
Base: tous les répondants (n=1005)

Les répondants souhaitent plus d'interactions numériques avec leurs organismes de retraite

Les actifs utilisent divers canaux pour préparer leur retraite : entre 40% et 65% ayant effectué des démarches l'ont fait en ligne

Quels canaux avez-vous personnellement utilisé pour effectuer vos démarches liées à la préparation de votre retraite auprès de votre/vos organismes de retraite ?

Plusieurs réponses possibles

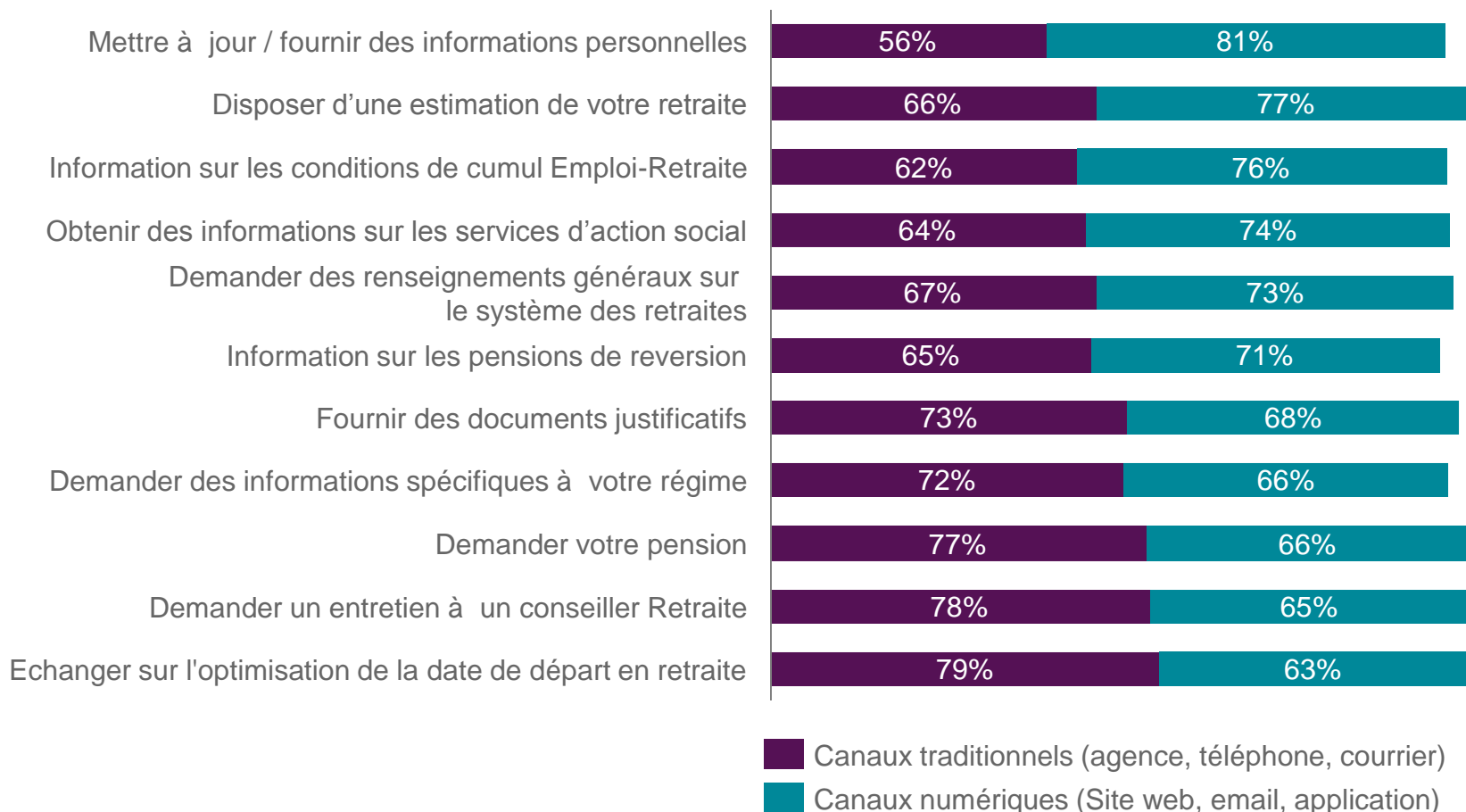


Base: tous les actifs ayant effectué les démarches ci-dessus

On constate un fort appétit pour les canaux numériques chez les actifs pour accéder aux services de leur organisme de retraite

Quel canal préférez-vous, auriez-vous préféré ou préféreriez-vous utiliser pour accéder aux services suivants de votre/vos organisme(s) de retraite ?

3 réponses maximum

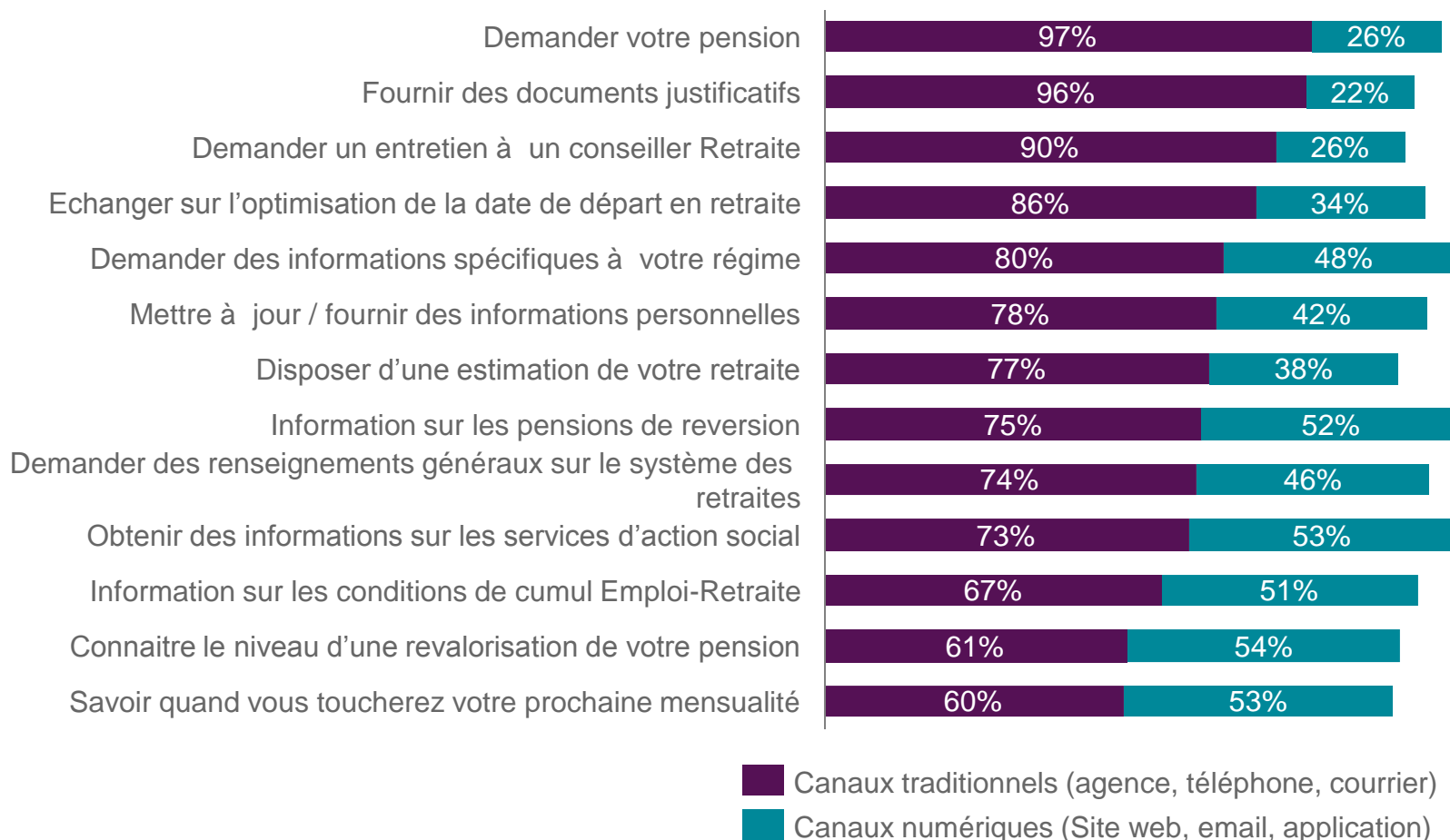


Base: tous les actifs (n=509) en excluant « Aucun »

Les retraités restent encore plus utilisateurs des canaux traditionnels pour la majorité de leurs démarches

Quels canaux avez-vous personnellement utilisé pour effectuer vos démarches liées à la préparation et/ou gestion de votre retraite auprès de votre/vos organismes de retraite lors des 2 dernières années?

Plusieurs réponses possibles

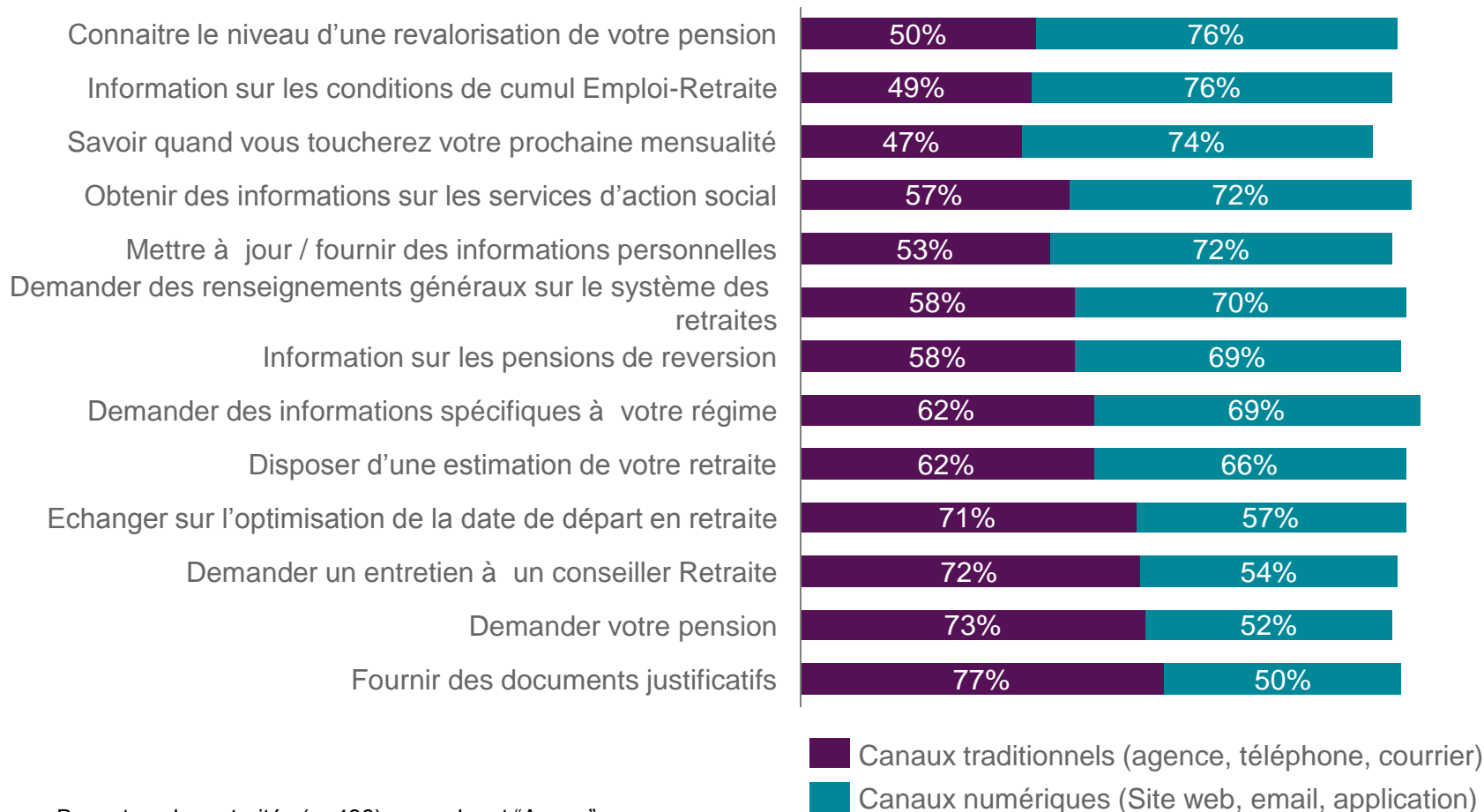


Base: tous les retraités ayant effectué les démarches ci-dessus

... mais ils plébiscitent aussi les canaux numériques : 50% à 76% les préféreraient pour accéder aux services de leur organisme de retraite

Quel canal préférez-vous, auriez-vous préféré ou préféreriez-vous utiliser pour accéder aux services suivants de votre/vos organisme(s) de retraite ?

3 réponses maximum



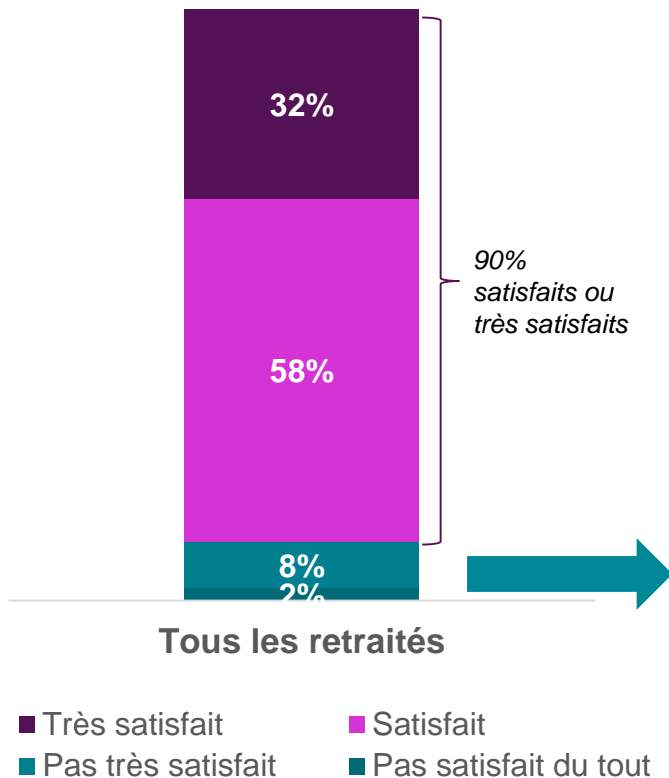
Base: tous les retraités (n=496) en excluant "Aucun"

Pour les retraités, des services de base satisfaisants mais toujours des attentes pour plus de conseil et de services à la personne

90% des retraités sont satisfaits du service reçu lors de leur départ en retraite, les principaux motifs d'insatisfaction étant liés aux procédures : nombre de PJ à fournir, écueils dans les échanges, délais de réponses trop longs

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service que vous avez reçu de votre/vos organisme(s) de retraite(s) au moment de votre départ en retraite ?

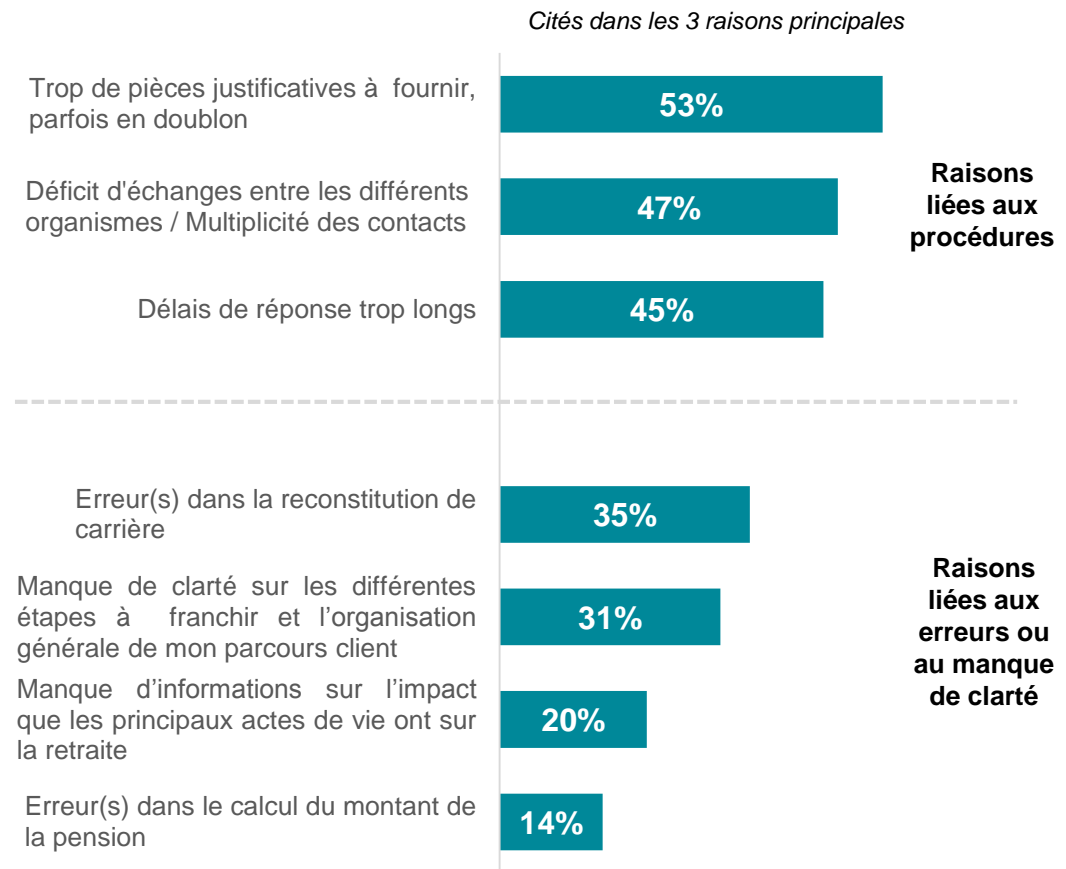
Une seule réponse possible



Base: Aux retraités (n=496)

Pour quelles principales raisons n'êtes-vous pas/pas très satisfait ?

3 raisons principales

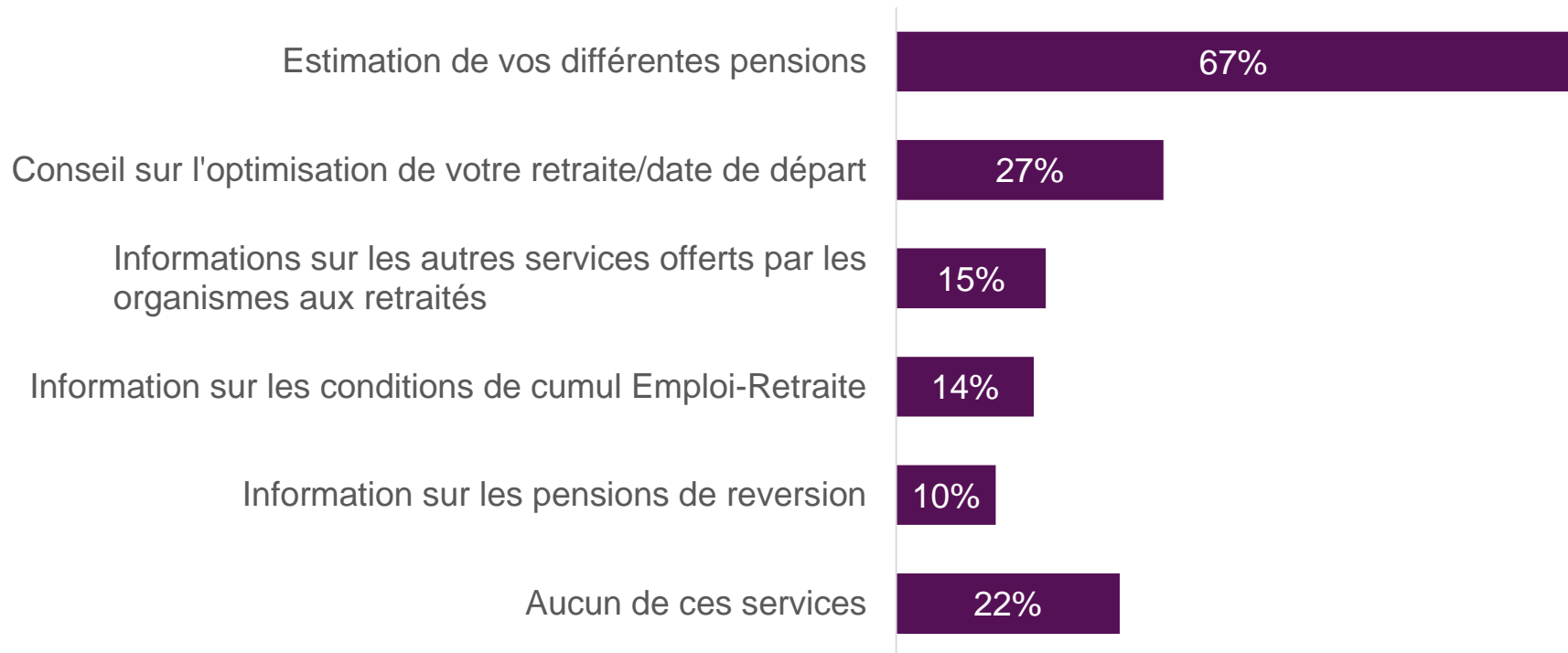


Base: Retraités s'étant déclarés "Pas satisfait" ou "Pas satisfait du tout" (n=49)

L'estimation de leur pension est le principal service que les retraités ont reçu de la part de leur(s) organisme(s) de retraite au moment de et/ou depuis leur départ en retraite

Quels sont les services fournis par votre organisme de retraite dont vous avez bénéficié au moment de et/ou depuis votre départ en retraite ?

Plusieurs réponses possibles



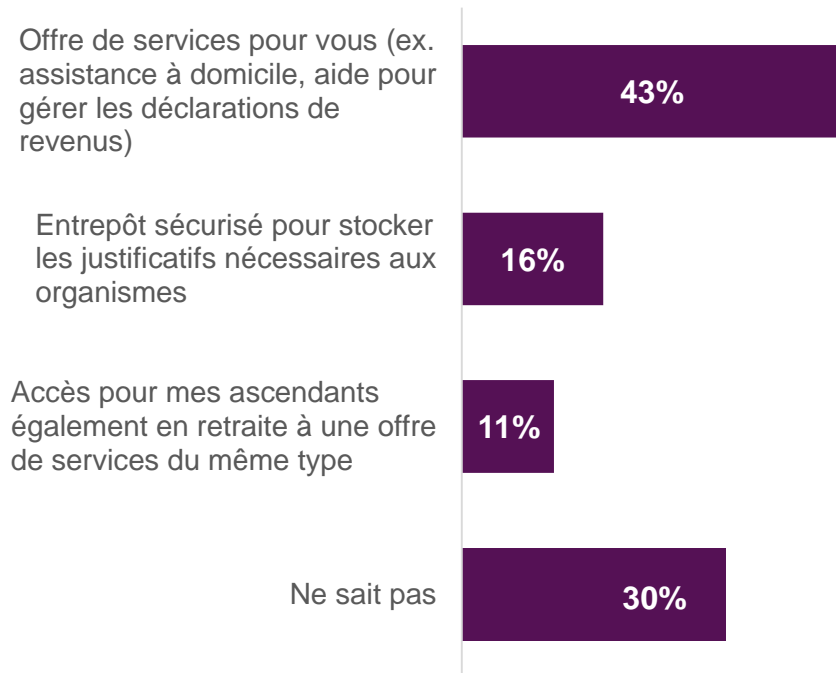
Base: Aux retraités (n=496)

43% des retraités souhaiteraient bénéficier d'une offre de service pour eux, mais seule une minorité sait si les services dont ils aimeraient bénéficier sont proposés par leurs organismes de retraite

Quels sont les services dont vous aimeriez bénéficier de la part de votre/vos organisme(s) de retraite ?

Services à classer en 1^{er}/2nd/3^{ème} selon leur importance

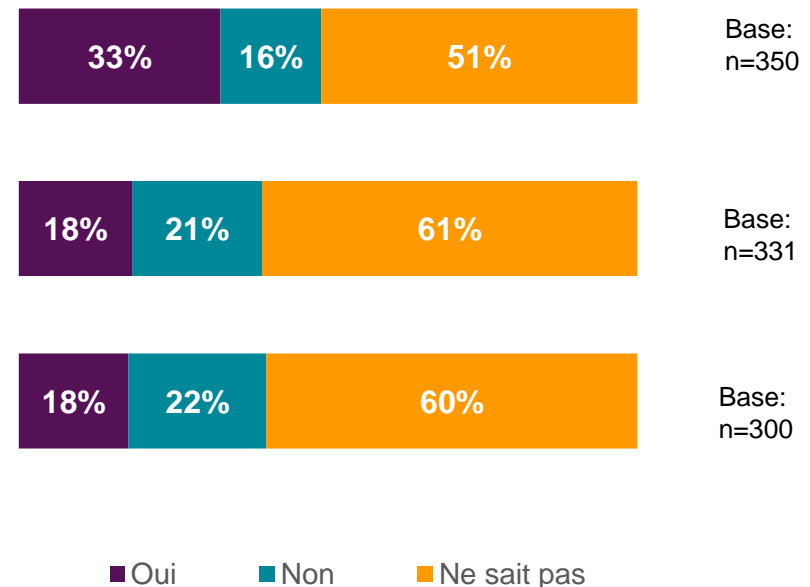
Services classés en 1^{er} en termes d'importance



Base: Aux retraités (n=496)

Pour les services dont vous aimeriez bénéficier de la part de votre/vos organisme(s) de retraite, savez-vous si ceux-ci sont proposés aujourd'hui par votre/vos organisme(s) de retraite ?

Une seule réponse possible



Base: Aux retraités souhaitant bénéficier de ces services de la part de leur organisme de retraite

Mise en perspective

1. L'évolution vers le numérique correspond à un vrai besoin de fond des usagers, non à un simple « effet de mode », ce qui conforte les choix faits par la plupart des régimes d'aller vers plus de dématérialisation. Le fort appétit pour le numérique des actifs proches du départ en retraite doit inciter les organismes de retraite à continuer à aller rapidement de l'avant.
2. La transformation numérique n'est pas seulement une question de « digitalisation des processus » : elle emporte la nécessité d'une refonte plus en profondeur du modèle opérationnel des organismes.
3. Au-delà des aspects Organisation, Processus et Outillage, l'acculturation au numérique est un enjeu majeur de cette transformation; elle doit cibler en premier lieu la ligne managériale, en commençant par les cadres dirigeants.

Contacts

Erik Linqhier
Directeur Exécutif
Secteur Retraites, Europe
erik.linqhier@accenture.com



Nicolas Costes-Albrespic
Directeur Exécutif
Secteur Social & Emploi, France
nicolas.costes@accenture.com

