



# Journée d'échanges : l'inclusion numérique





## « PARCOURS Je demande ma retraite »

### ● Qu'est ce qu'un parcours?

#### Définition



Un parcours est un **moment de la vie** d'un assuré lors duquel plusieurs interactions avec son agence retraite peuvent avoir lieu.



Pour chaque parcours, **une offre de services est définie**, qui correspond à l'ensemble des services (proactifs ou réactifs) proposés par la Caisse lors des interactions avec l'assuré.



Un parcours est structuré autour de **plusieurs étapes clés** pendant lesquelles **un ou plusieurs canaux de contacts** sont disponibles pour interagir avec la Caisse.



Pour chaque parcours, un « **parcours attentionné à destination des publics fragiles** » est défini. Il s'agit de l'offre de services déclinée pour les assurés identifiés en situation de fragilité.



Pour chaque parcours les « **moments de vérité** » sont identifiés : il s'agit des instants ou des périodes pouvant faire basculer l'expérience de l'assuré vers une expérience positive ou négative.



## ● Quels avantages pour l'assuré ?

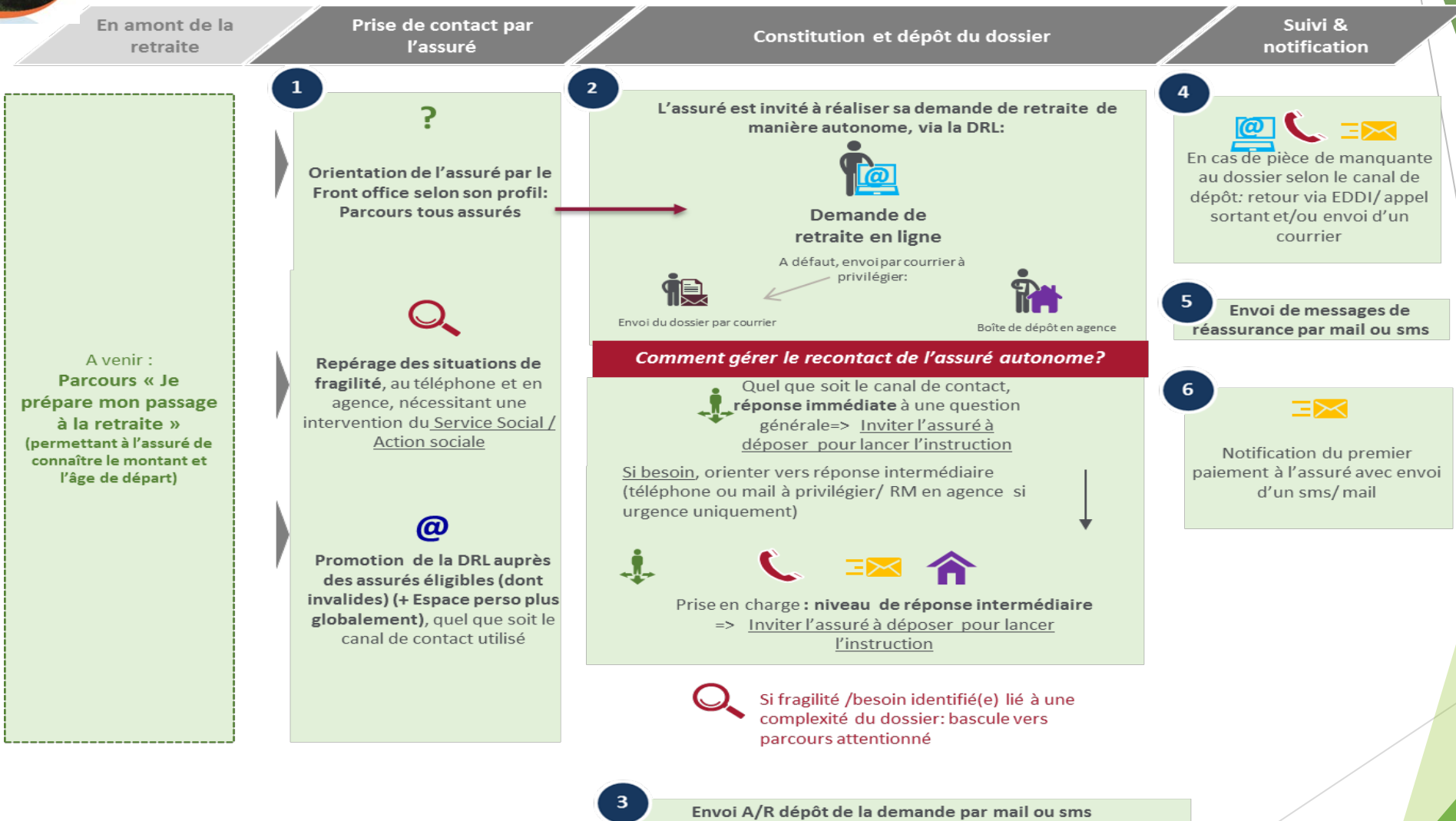
- Un **accompagnement adapté selon le profil**, prenant en compte leurs besoins dans la globalité (accès aux droits retraite, accès aux soins et accompagnement social). Selon leur degré d'autonomie, les assurés les plus autonomes seront orientés vers les services en ligne, les plus fragiles feront l'objet d'un accompagnement renforcé.
- Une **limitation du nombre de situations de ruptures de droits**.

## ● Quels avantages pour l'Assurance retraite ?

- Un **rééquilibrage du temps** consacré à la prise en charge des assurés en fonction de leur degré d'autonomie. En particulier, le renforcement de la demande de retraite en ligne permet de libérer des ressources pour mieux accompagner les assurés les plus en difficulté.
- Une **mise en valeur renforcée du rôle de conseil et d'accompagnement** des agents retraite auprès des assurés qui en ont le plus besoin.
- Une **renforcement des synergies** entre les différents services impliqués par la mise en œuvre des parcours, à savoir le service retraite, le service social et l'action sociale.



# PARCOURS TOUS ASSURES

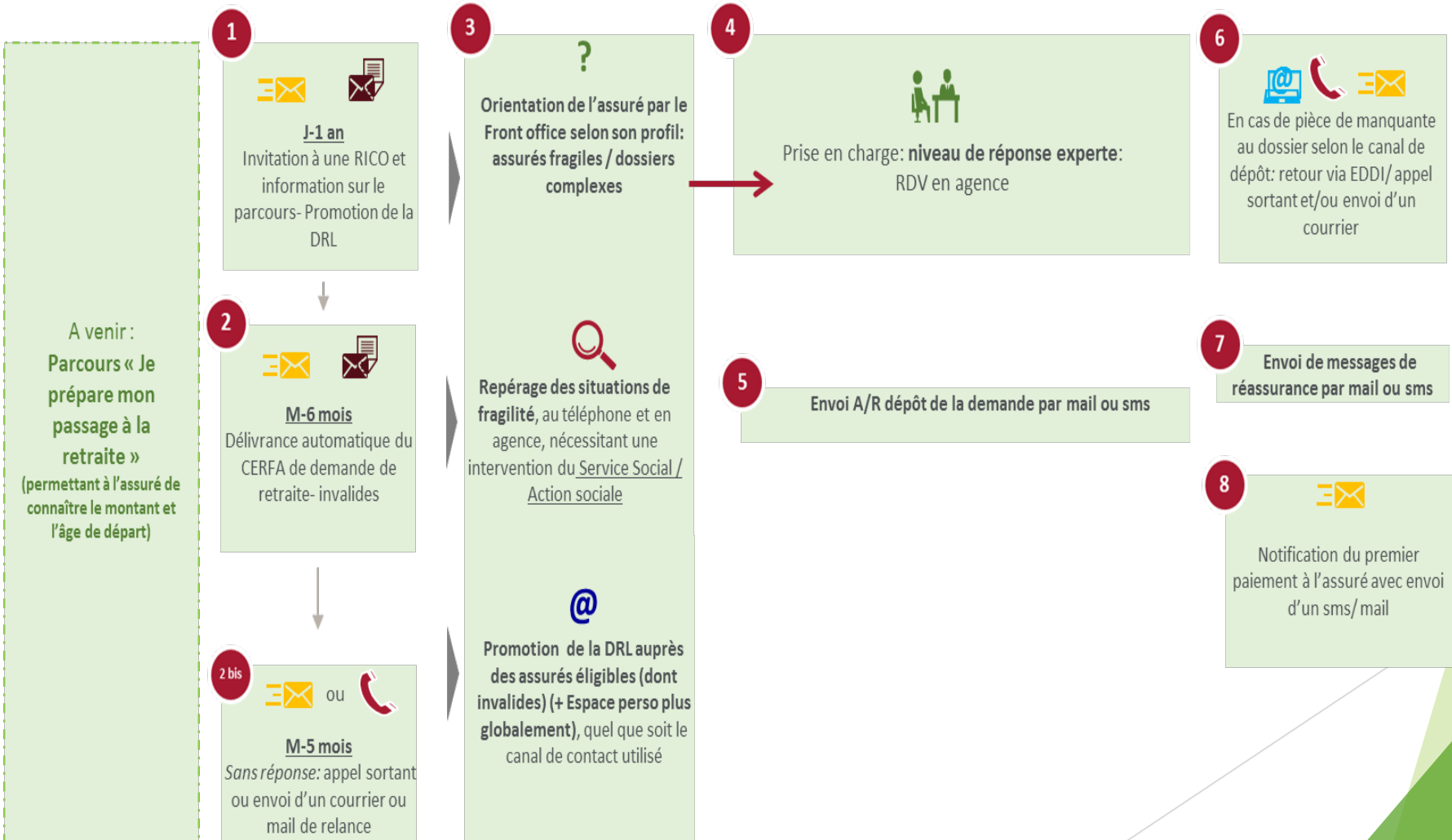




# PARCOURS ATTENTIONNE



**Invalides uniquement sur le volet proactif**

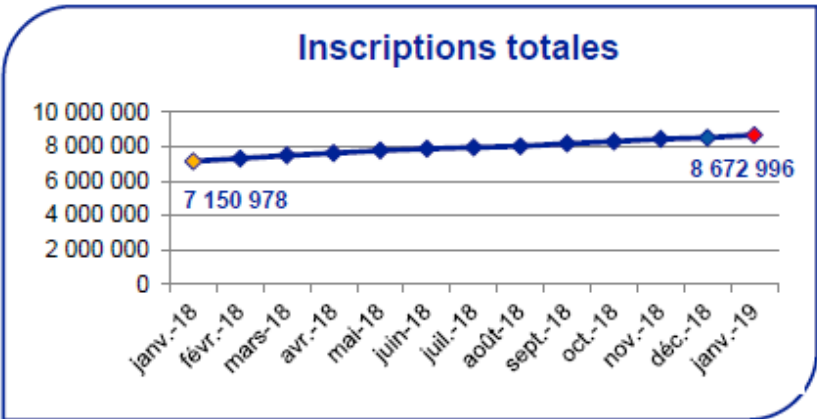




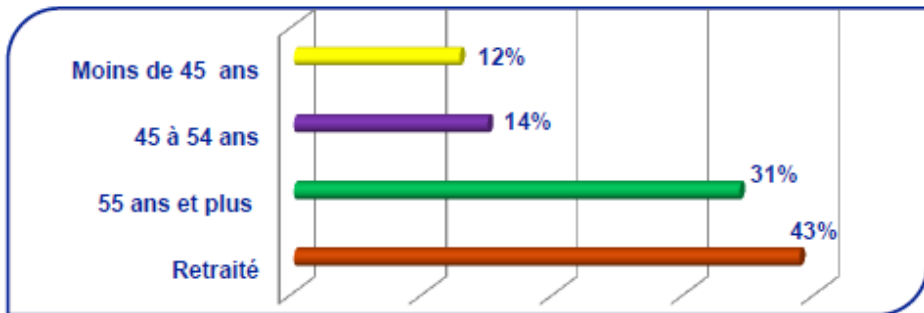
# #Espace Personnel

## Nombre d'espaces personnels ouverts au 25/01

Inscriptions totales	8 672 996
----------------------	-----------



## Répartition des tranches d'âge des assurés possédant un espace personnel au 25/01



La répartition des profils d'assurés inscrits au PUB reste stable.



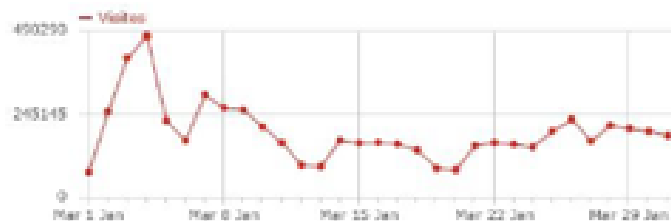
# #Fréquentation

## Evolution de la fréquentation du PUB

Après une baisse classique en fin d'année, le trafic repart à la hausse avec plus de 5,9 millions de visiteurs. C'est un record ! Le taux d'augmentation est de 86% par rapport au mois dernier. Même observation pour les pages vues. Le trafic est toujours plus élevé en début d'année surtout en ce mois de janvier 2019 avec la mise en place du prélèvement à la source.

Visites totales	5 983 867
Pages vues	62 894 007
Pages vues / visite	10,6
Durée moyenne	7mn10

Pic de trafic : 04 janvier avec 476 001 visites.



\*par rapport M-1



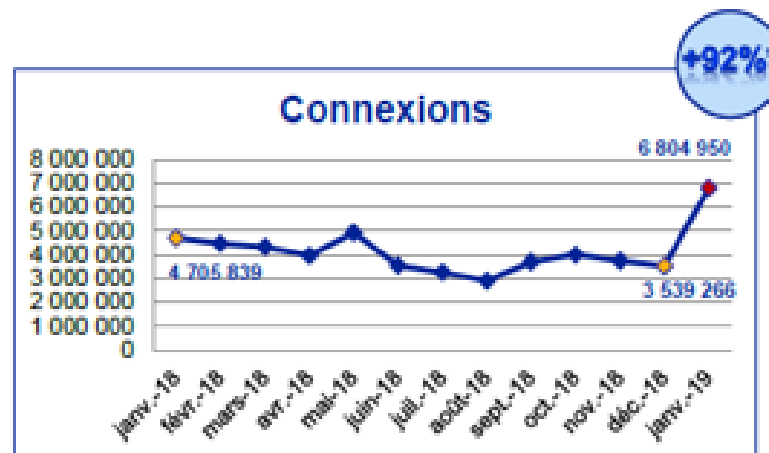
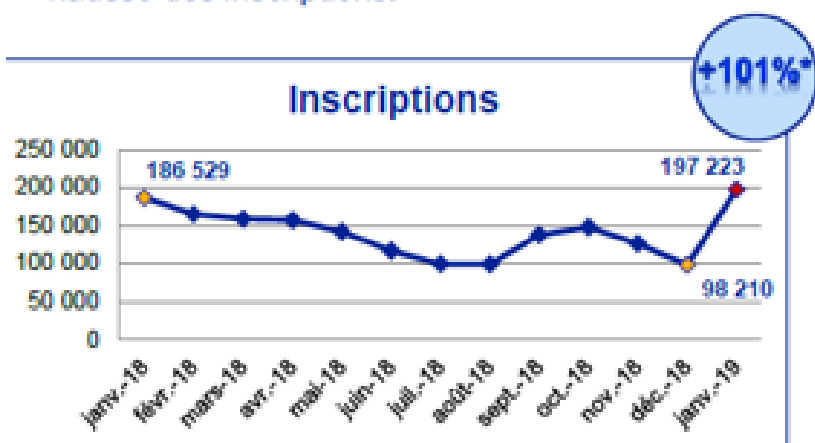
# #Espace Personnel (2)

## Les nouvelles inscriptions et connexions à l'espace personnel

Les inscriptions et les connexions connaissent une très forte progression avec respectivement + 101% et +92% d'évolution par rapport au mois dernier. Deux nouveaux records atteints en 2019 !

En comparaison avec le mois de janvier 2018, nous constatons en 2019 une forte augmentation des connexions et une légère hausse des inscriptions.

Inscriptions	197 223
Connexions	6 804 950



\*par rapport M-1





# Salariés de moins de 45 ans

Consulter mon relevé de carrière



Mon relevé de carrière tous régimes

Connaître l'âge et le montant de ma retraite



Obtenir mon âge de départ à la retraite

Etre accompagnée dans mes démarches suite au décès d'un proche



Suivre ma demande en cours

Mettre à jour mon relevé de carrière



Simuler le coût d'un rachat de trimestres



Mon relevé de carrière



Simuler le montant de ma retraite avec M@rel.



Certifier mon parcours professionnel

# Salariés de 45 à 54 ans

Consulter mon relevé de carrière



Mon relevé de carrière tous régimes



Mon relevé de carrière

Mettre à jour mon relevé de carrière



Déclarer mes trimestres de majoration pour enfants



Simuler le coût d'un rachat de trimestres

Connaître l'âge et le montant de ma retraite



Estimer le montant de ma retraite tous régimes confondus



Obtenir mon âge de départ à la retraite

Etre accompagnée dans mes démarches suite au décès d'un proche




Suivre ma demande en cours



# Salariés à partir de 55 ans


## Consulter mon relevé de carrière


 Mon relevé de carrière tous régimes


 Mon relevé de carrière

## Mettre à jour mon relevé de carrière

 Régulariser mon relevé de carrière


 Déclarer mes trimestres de majoration pour enfants

 Simuler le coût d'un rachat de trimestres


 Suivre ma demande en cours

## Connaître l'âge et le montant de ma retraite

 Télécharger mon estimation indicative globale

 Obtenir mon âge de départ à la retraite

## Etre conseillée sur ma future retraite

 Prendre un rendez-vous en ligne


## Demander ma retraite

 Demander ma retraite

 Prendre un rendez-vous en ligne

 Suivre ma demande en cours

## Etre accompagnée dans mes démarches suite au décès d'un proche

 Prendre un rendez-vous en ligne

 Suivre ma demande en cours



# Retraités

Etre informée sur mes paiements



Consulter le calendrier des paiements



Consulter mes 3 derniers paiements



Demander mon relevé des mensualités

Etre informée sur le montant déclaré à l'administration fiscale



Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale

Etre accompagnée dans mes démarches suite au décès d'un proche



Prendre un rendez-vous en ligne



Suivre ma demande en cours



# Retraités

Browser address bar: <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-services-ihm/index.html#/sec/listerServices>

Navigation tabs: **MON PROFIL** | **MES SERVICES** | MA M... | VOUS A...

Accueil > Mes Services

- Etre informé sur mes paiements**
  - Consulter le calendrier des paiements
  - Consulter mes 3 derniers paiements
  - Demander mon relevé des mensualités
- Etre informé sur le montant déclaré à l'administration fiscale**
  - Consulter le montant déclaré à l'administration fiscale
- Etre accompagné dans mes démarches suite au décès d'un proche**
  - Prendre un rendez-vous en ligne
  - Suivre ma demande en cours

**ARIA**  
L'assistant virtuel retraite  
Posez-moi vos questions et j'y répondrai au mieux afin de faciliter votre navigation.

Bonjour RENE, je suis ARIA, votre assistant virtuel. Puis-je vous aider sur l'un de ces sujets ?

- Ma déclaration fiscale
- Mes paiements : mon relevé des mensualités
- Mes coordonnées

Tapez "Menu" pour retrouver ces informations.

Tapez votre message ici... **Envoyer**

**RENE, une question ?**

© 2018 Caisse nationale d'assurance vieillesse

[Plan du site](#) [Aide](#) [Accessibilité](#) [Informations légales](#) [CGU](#) [L'Assurance retraite et la Cniil](#) [Donne](#)



## L'espace personnel

**68%** <sup>(55%)</sup>

**des retraités connaissent l'espace personnel sécurisé**

ne serait-ce que de nom  
(Base : ensemble : 11035)

**58%** <sup>(42%)</sup>

**s'y sont déjà rendus**

(Base : ensemble : 11035)

**67%** <sup>(62%)</sup>

**des actifs connaissent l'espace personnel sécurisé**

ne serait-ce que de nom  
(Base : ensemble : 8845)

**57%** <sup>(47%)</sup>

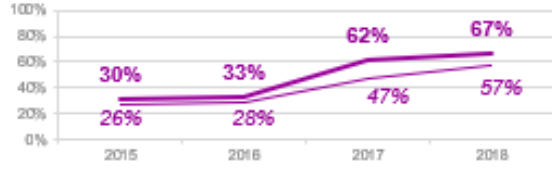
**s'y sont déjà rendus**

(Base : ensemble : 8845)

Historique



Historique



Baromètre Satisfaction - Métropole - 2018

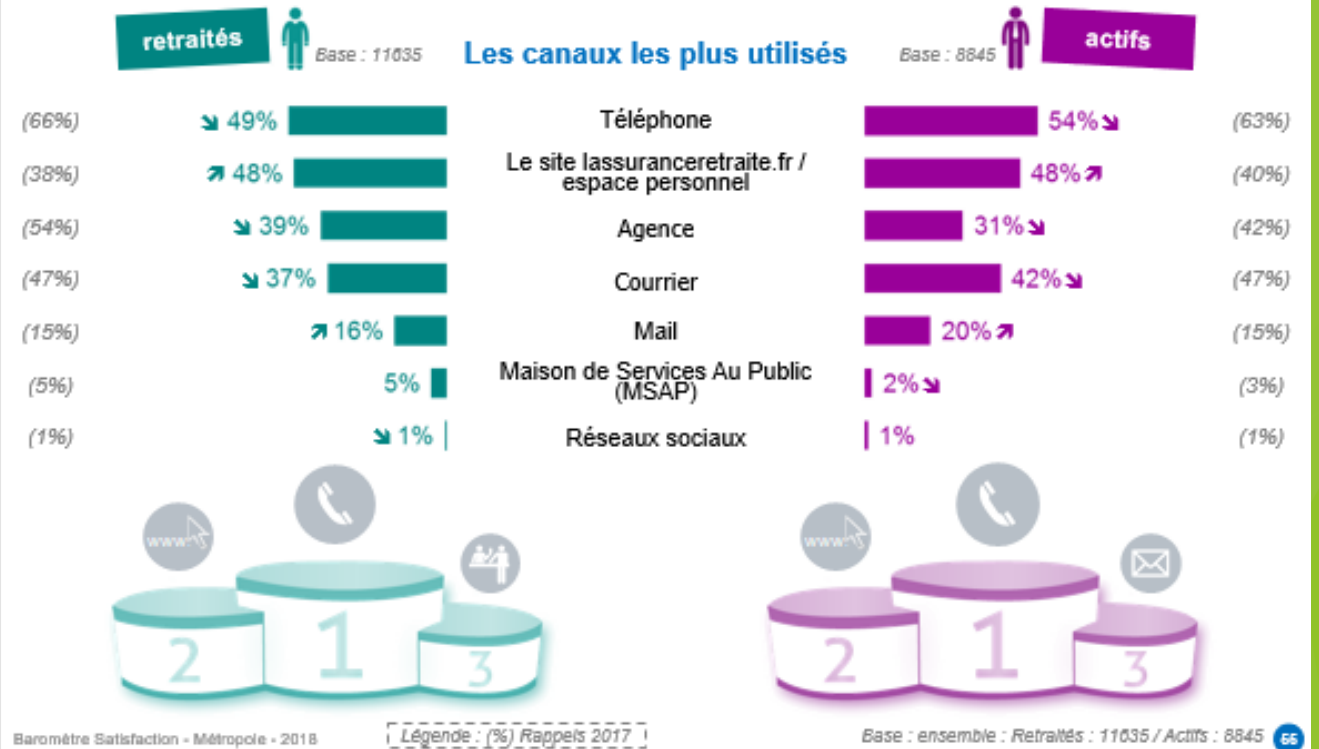
Légende : (%) Rappels 2017

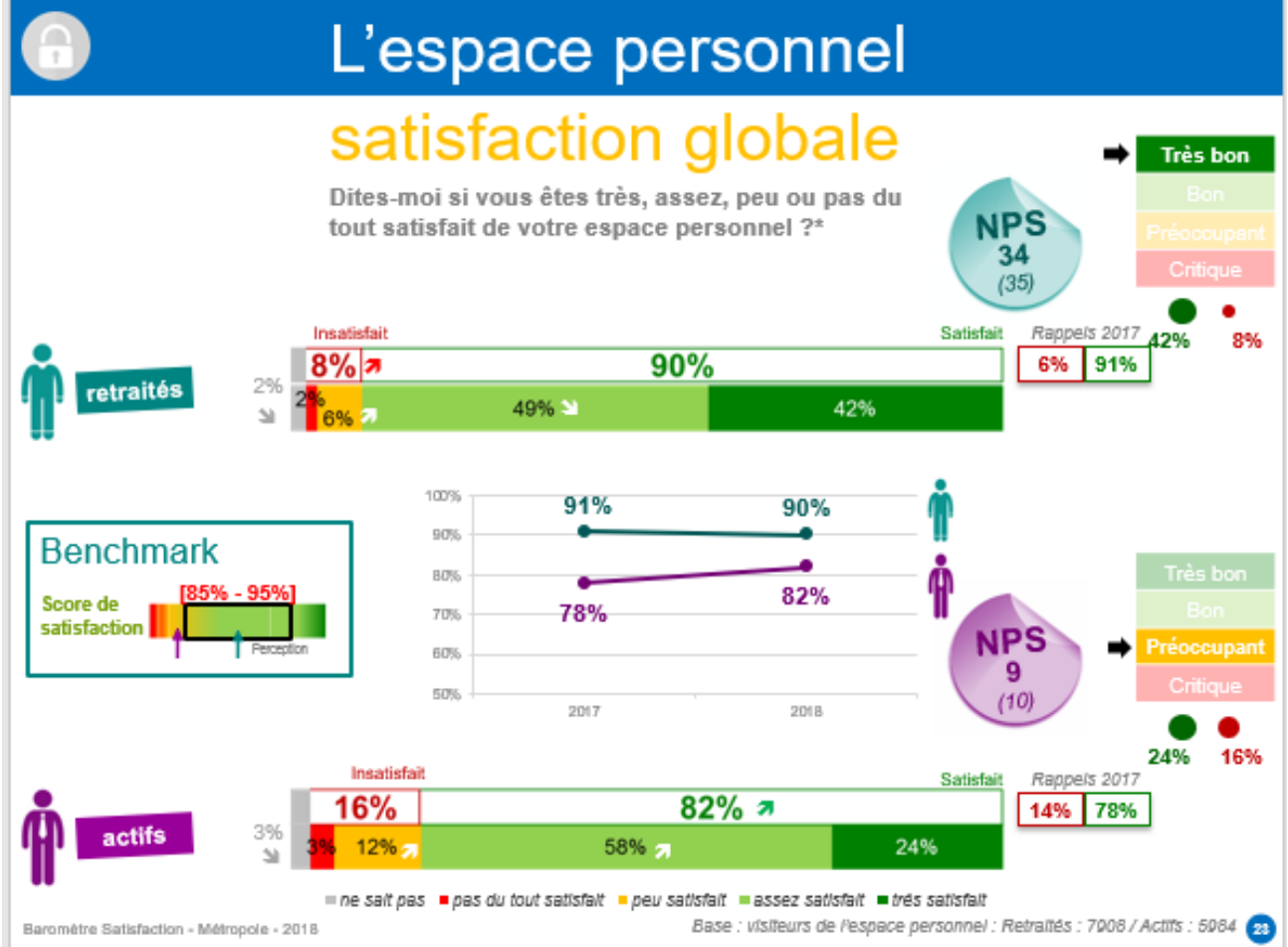
— Oui, connaît — Oui, s'y est rendu



# Moyens de contact utilisés

Au moment de déposer votre demande de retraite, comment avez-vous contacté votre CARSAT / CNAV / CGSS ?









Merci de  
votre  
attention