

Retrouvez, tous les trimestres, dans cette fiche pratique, tout ce que vous devez savoir sur le fonctionnement des régimes Agirc-Arrco.



## Fiche n° 7

# L'Agirc-Arrco à l'écoute de ses clients

Pour mieux définir son offre de services et vérifier la qualité des services rendus, l'Agirc-Arrco recueille l'avis de ses clients de différentes façons. Éclairage.

### 1. Coconstruire les services digitaux

**Depuis 2015, la direction du Produit Retraite organise systématiquement des tests utilisateurs :** en amont du lancement de nouveaux services dématérialisés, dans l'optique d'une coconstruction avec le client, et en aval, dans l'objectif d'ajuster ces services au plus près des besoins. Pour réaliser ces tests qualitatifs, 5 à 20 personnes sont invitées à se réunir au Lab Agirc-Arrco en présence d'un animateur et à interagir autour du « produit ». Le simulateur retraite Agirc-Arrco, l'application mobile Smart'Retraite, la demande de retraite complémentaire en ligne et, plus récemment, le futur service de correction de carrière – en lien avec le GIP Union Retraite – ont ainsi été soumis à l'approbation des clients. Une réflexion est en cours sur la constitution d'un panel d'utilisateurs plus large (100 à 200 actifs et/ou retraités) qui serait interrogé de façon récurrente.

### 2. Vérifier la qualité du service rendu

**Dans le cadre des contrats d'objectifs et de moyens 2015-2018,** des enquêtes<sup>(1)</sup> de masse, systématiques, sont réalisées auprès des personnes ayant liquidé leur retraite ou bénéficié d'un entretien information retraite (EIR), pour s'assurer de la qualité du service rendu. Ces enquêtes sont suivies par la direction du Produit Retraite et la direction du Pilotage des objectifs et de la performance. L'intérêt est de mesurer la satisfaction du client en continu, sur des volumes significatifs. Les verbatims, permettent aux institutions de retraite complémentaire de mener des actions individuelles auprès des personnes qui ne se seraient pas montrées totalement satisfaites. L'analyse de ces verbatims permet aussi de définir des axes d'amélioration communautaire.

(1) Lire Les Cahiers de la retraite complémentaire n°25, p. 22.

### 3. S'améliorer de façon continue

**Enfin, les questions posées par les internautes sur le site Agirc-Arrco** ou sur le site des experts retraite sont analysées de façon systématique par les directions du Produit Retraite, des Affaires réglementaires et juridiques et de la Communication, dans un objectif d'amélioration continue. Quant aux réclamations, traitées jusqu'à présent par les institutions, elles devraient à l'avenir faire l'objet d'un traitement communautaire.



Consultez toutes les fiches pratiques sur [cahiers.laretraitecomplementaire.com](http://cahiers.laretraitecomplementaire.com)