



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Bonnes pratiques en sécurité sociale

Bonne pratique implémentée depuis: 2008

Paré pour la retraite/e-demande (Ready Retirement/ iClaim) et Estimateur de pension (RE – Retirement Estimator)

Une pratique de l'Administration de la sécurité sociale

Administration de la sécurité sociale
Etats-Unis

Résumé

Paré pour la retraite/e-demande (Ready Retirement/i-claim) est une initiative pour transformer le processus de demande de retraite en le simplifiant et en l'automatisant. Près de 80 millions de personnes des années baby boom vont demander à partir en retraite au cours des 20 prochaines années. Cette réalité démographique induit un défi supplémentaire: garantir l'utilisation des outils en libre accès, accessibles, conviviaux et qui permettent d'accélérer le processus de décision. Cette initiative implique de nouveaux défis:

- *éduquer le public à prendre des décisions en disposant des informations nécessaires quand il demande à partir à la retraite;*
- *fournir une demande d'inscription largement simplifiée sur Internet; et*
- *inclure des politiques simplifiées et des procédures de travail favorisant un processus de décision plus efficace.*

Avec l'initiative Paré pour la retraite/e-demande, l'Administration de la sécurité sociale (Social Security Administration (SSA)) utilise les meilleures pratiques de façon innovante, elle renforce les technologies de l'information, elle fait évoluer les procédures des politiques et de travail et elle améliore les outils libre accès pour le public. La SSA est devenue plus efficace et elle a grandement amélioré son service client. Cette initiative a, depuis son lancement, atteint des résultats positifs à en croire l'usage croissant qu'il en est fait et le taux élevé de 91 pour cent atteint dans les études de l'Index américain de satisfaction client. Pour consulter le formulaire de demande de retraite et l'Estimateur, consulter le lien suivant: <https://secure.ssa.gov/apps6z/iRRet/rib>

CRITÈRE 1:

Quel(le) était le problème/la question/le défi que la bonne pratique a permis de résoudre/relever?

L'initiative Paré pour la retraite/e-demande a vocation à transformer le processus de demande de retraite, pour conjoint et d'invalidité en le simplifiant et en l'automatisant. Avec près de 80 millions de personnes des années baby boom qui vont s'inscrire à la retraite dans les 20 prochaines années, la SSA se trouve à un carrefour historique. Pour deux tiers des personnes âgées, la Sécurité sociale représente la majeure partie de leur revenu. D'ici 2034, il y aura presque deux fois plus de personnes âgées américaines qu'aujourd'hui. Cette réalité démographique implique de nouveaux défis pour garantir l'utilisation d'outils en libre accès, accessibles, conviviaux et qui permettent un processus de décision rapide.

CRITÈRE 2:

Quels étaient les principaux objectifs et les résultats attendus?

L'objectif principal de l'initiative Paré pour la retraite/e-demande était d'accroître les demandes d'invalidité et de pension de retraite par internet. L'estimateur de pension, caractéristique de cette initiative, permet aux individus d'obtenir une estimation immédiate et personnalisée de leur pension sur internet. Le lancement des deux premières applications Internet a obtenu des résultats positifs. Désormais, les individus peuvent soumettre leur demande de retraite par Internet – souvent en aussi peu de temps que 15 minutes.

CRITÈRE 3:

Quelle a été l'approche ou la stratégie innovante suivie pour atteindre les objectifs?

Paré pour la retraite/e-demande a pour but l'efficacité et l'amélioration du service client. L'initiative:

- éduque le public à prendre des décisions en disposant des informations adéquates quand il postule pour partir à la retraite;
- fournit une demande d'inscription largement simplifiée sur interne; et
- inclut des politiques simplifiées et des procédures de travail favorisant un processus de décision plus efficace.

CRITÈRE 4:

Les ressources et moyens ont-ils été utilisés de façon optimale pour mettre en œuvre la pratique en question?

Ce sont des ressources internes qui ont quasi-exclusivement financé le projet Paré pour la retraite/e-demande. Le système a été construit sur les infrastructures technologiques existantes de la SAA. La SSA a fait appel à l'entreprise Lockheed Martin et a utilisé efficacement son expertise sur les aspects critiques de la conception centrée sur l'utilisateur et son aide technique pour les besoins en analyses, développement et essais.

CRITÈRE 5:

Quels sont les impacts/résultats obtenus jusqu'à présent?

Depuis son lancement initial, soit six mois environ, l'Estimateur de pension, une partie du programme Paré pour la retraite, a déjà été utilisé plus de 2,7 millions de fois pour fournir des estimations de pensions. L'index américain de satisfaction client (ACSI – American Customer

Satisfaction Index) au vu des résultats collectés par les enquêtes a qualifié le service client d'exceptionnel.

Depuis son lancement en juillet 2008, l'Estimateur de pension a obtenu un résultat total de 90, soit un des résultats les plus élevés qui soit pour un site Internet gouvernemental. Ce résultat indique que le RE apporte un service de qualité aux utilisateurs et qu'il les habitue à remplir en ligne leur demande de pension de retraite. Ces chiffres indiquent que les employées de l'administration (par exemple bureaux régionaux et 800 opérateurs de chiffres) reçoivent moins d'appels pour des estimations de pension.

L'agence a su améliorer les systèmes et infrastructures existants pour contenir la première vague attendue de demandeurs. L'initiative Paré pour la retraite est preuve de l'engagement stratégique de la SSA à moderniser son infrastructure et les demandes pour satisfaire à ses obligations de fournir un service fiable et de bon rapport coût-efficacité au public. En fait, pendant les cinq premières semaines qui ont suivi le lancement national en décembre 2008, plus de 88 000 demandes de retraite ont été déposées. Cela représente plus de 30 pour cent de l'ensemble des demandes de retraite et plus de 20 pour cent de l'ensemble des demandes d'invalidité remplies à l'agence.

CRITÈRE 6:

Quels sont les enseignements qui ont été tirés de l'application de la bonne pratique?

Paré pour la retraite a principalement été développé grâce aux ressources publics et des principaux interlocuteurs (par ex: planificateurs financiers professionnels, professionnels des ressources humaines, experts privés, gros employeurs, l'association américaine des personnes à la retraite (AARP), le Congrès et autres).

Les demandes par Internet de la SSA sont accessibles aux invalides car elles sont conçues et testées dans le respect des recommandations de la Section 508.

L'agence a également travaillé avec de nombreux groupes d'utilisateurs dont des organisations sociales, des planificateurs financiers, des professionnels des ressources humaines, des bibliothèques afin que les utilisateurs puissent accéder au RE même loin de chez eux.

La gestion du projet a été menée conformément au programme Cycle de vie de projet Internet (Internet Project Lifecycle – IPLC), qui a déjà permis l'évaluation de plusieurs projets de l'agence au niveau III du Modèle de maturité de la capacité (Capability Maturity Model – CMM). L'IPLC apporte un processus bien renseigné et reproductible de la planification de projet, d'analyse, de développement, de tests, de gestion du risque et de l'après mise en place. Ce processus comprend un suivi régulier par les cadres supérieurs de la progression du projet et des risques, ainsi que de l'étendue et de la conception des documents qui doivent être étudiés et approuvés par tous les intervenants internes.

Avec l'IPLC comme cadre, les sponsors du projet, l'équipe technique et les interlocuteurs ont travaillé tous ensemble à identifier et réduire les risques, assurant ainsi l'issue favorable du

projet. L'agence continue d'évaluer l'efficacité et d'identifier les domaines à améliorer en étudiant les retours des utilisateurs, de l'Index américain de satisfaction clients et d'autres sources.

CRITÈRE 7:

Dans quelle mesure votre bonne pratique se prête-t-elle à une reproduction par d'autres institutions de sécurité sociale?

D'autres institutions de sécurité sociale pourraient mettre en place des initiatives et de bonnes pratiques similaires en créant un processus de traitement des demandes plus efficace, quelque soit le service:

- interface rationalisée pour l'utilisateur qui personnalise l'utilisation de chacun;
- utilisation des informations des bases de données internes;
- il est statué sur les demandes de façon automatique chaque fois que cela est possible grâce à une évaluation systématique des données utilisant la réglementation du travail;
- identification des points de travail nécessaires pour finaliser la décision;
- mise en place d'une gestion appropriée de l'information, contrôle de la charge de travail et rapports;
- création d'un processus de demande efficace du début à la fin;
- méthode intégrée pour archiver les demandes de retraite/d'invalidité et collecter les données sur les rapports d'invalidité.