



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 mise en œuvre depuis: 2015

Optimisation des communiqués et lettres d'information de l'Assurance pension allemande – Agence fédérale

Assurance pension allemande – Agence fédérale
Allemagne

Résumé

L'Assurance pension allemande (Deutsche Rentenversicherung – DRV) remanie sa communication. Plus intelligible, claire et personnelle, elle devrait permettre aux assurés et retraités de mieux comprendre ses décisions. Des spécialistes des retraites, des responsables des relations publiques et des consultants linguistiques externes veillent également à ce que les textes demeurent justiciables. L'objectif est de positionner l'Assurance pension allemande comme un fournisseur moderne, dont la communication vient renforcer la relation de confiance et la proximité avec ses membres. Dans le même temps, le soin apporté aux communiqués doit permettre de réduire la charge de travail des services de conseil.

Problème ou défi

Quel problème ou défi votre bonne pratique devait-elle permettre de résoudre ou de relever? Veuillez fournir une brève description.

Les courriers de la DRV doivent être davantage orientés vers le client et améliorer ainsi la qualité de ses services.

La DRV envoie en effet plusieurs millions de courriers et de lettres d'information chaque année, qui constituent un moyen essentiel de communication avec les clients. Toutefois, des enquêtes de satisfaction ont révélé que ces courriers pouvaient être améliorés. Si leur contenu était jugé bon (objectif, compétent et fiable), les clients désiraient en revanche une structure plus claire, un style plus personnel et un langage plus compréhensible. Par conséquent, la DRV a fait appel à des linguistes professionnels en vue de rendre les cadres juridiques complexes plus intelligibles. De cette manière, les courriers s'adressent davantage aux citoyens qu'aux juristes. Les spécialistes ont néanmoins veillé à ce que les textes demeurent solides sur le plan procédural et conformes aux derniers développements de la jurisprudence.

Relever le défi

Quels étaient les principaux objectifs du projet ou de la stratégie mis en œuvre pour résoudre le problème ou relever le défi? Veuillez énumérer et décrire brièvement les principaux éléments de ce projet ou de cette stratégie en mettant plus particulièrement l'accent sur ses aspects innovants et ses effets attendus ou visés.

La communication représentant la principale «carte de visite» de la DRV, l'objectif est de la rendre plus conviviale. Les courriers renforcent en effet sa crédibilité et la relation de confiance avec ses membres. Leur remaniement doit donc permettre aux assurés et retraités de comprendre encore mieux les décisions qu'elle leur communique.

Des enquêtes réalisées auprès des membres et au sein des services de conseil ont donné lieu à l'identification de «points faibles» fondamentaux qui, du point de vue des membres et des conseillers, doivent être optimisés. Ces données ont servi de base à l'élaboration d'un concept global pouvant être appliqué à l'ensemble des courriers de la DRV.

L'objectif est de guider les membres par des communiqués tout au long de la durée d'assurance et dans le calcul de leur retraite, et de les aider à s'y repérer plus facilement grâce à des éléments

réactionnels tels qu'une table des matières commentée, des sous-titres et des références. Un des objectifs principaux était en effet de permettre aux membres de trouver en un coup d'œil un résumé des informations qu'ils estiment les plus importantes sur la première page.

Objectifs à atteindre

Quels objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs ou indicateurs clés de performance avaient été définis pour le projet ou la stratégie? Veuillez les décrire brièvement.

L'objectif était le suivant:

- positionner la DRV comme un fournisseur moderne, dont la communication vient renforcer la relation de confiance et la proximité avec ses membres;
- rendre plus compréhensible le contenu relatif au droit des pensions, à la médecine et au droit des assurances afin de diminuer les questions de compréhension adressées aux services de conseil et de porter ces conseils à un niveau plus «élevé».

Evaluation des résultats

La bonne pratique a-t-elle été évaluée? Veuillez fournir des données sur l'impact et les résultats de la bonne pratique à partir d'une comparaison entre les objectifs visés et les résultats réellement obtenus, d'indicateurs avant-après et/ou d'autres types de statistiques ou indicateurs.

Le projet a été évalué à plusieurs reprises par des enquêtes qualitatives. Les nouveaux communiqués ont tous reçu de bonnes notes. La DRV a été certifiée comme prestation innovante au caractère exemplaire. Le projet a résulté en une bien meilleure compréhension des contenus relatifs au droit des pensions, à la médecine et au droit des assurances par les intéressés. Enfin, il a suscité une réaction positive de la part de tous les médias.

Enseignements tirés

Veuillez, en vous appuyant sur l'expérience de votre organisation, citer trois facteurs au maximum qui, selon vous, sont indispensables à la reproduction de cette bonne pratique. Veuillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veuillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Pour être reproduit, le projet nécessite:

- un concept global détaillé ainsi qu'une planification minutieuse comprenant des enquêtes réalisées auprès des collaborateurs et des membres;
- l'implication et la motivation de toutes les parties concernées au sein de l'agence;
- une communication intensive du projet auprès du public, notamment dans les milieux spécialisés.

La mise en œuvre peut présenter les risques suivants:

- La modification d'un processus automatique complexe de création de courrier est hautement risquée et doit être préparée en conséquence afin d'éviter les courriers erronés.
- Certains spécialistes externes (juristes) peuvent également voir d'un œil critique l'amélioration des communiqués dans l'intérêt du client. Oppositions et plaintes ne sont pas à exclure. Le respect des cadres juridiques doit être donc être assuré d'emblée dans les nouveaux courriers, et les spécialistes doivent être régulièrement informés des objectifs et de l'expertise du projet.