



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: 2017

Mise en œuvre du Service d'aide pour la retraite

Institution d'assurance sociale
Pologne

Publié en 2019

www.issa.int

Résumé

Un projet fournissant (a) aux assurés de l'Institution de sécurité sociale (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS) un service spécialisé qui les informe sur les facteurs et les variables ayant une influence sur leur décision quant au moment où ils prendront leur retraite; et (b) aux conseillers un outil de calcul de la retraite qui leur permet d'estimer le montant de la pension en fonction de différentes options a produit les résultats attendus et les avantages qui en découlent.

Une approche individuelle des affiliés et la personnalisation des informations relatives à leur retraite ont permis à la ZUS de les accompagner dans leur choix conscient du moment où cesser leur activité professionnelle.

Les résultats des enquêtes de satisfaction des assurés ont indiqué une hausse de leur niveau de satisfaction en ce qui concerne les services fournis, tant dans le domaine des services aux assurés que dans celui des prestations de retraite.

Les produits du projet ainsi que les changements au niveau informatique (calculateur de retraite et calculateurs modifiés sur la plateforme de services électroniques et sur le site Web de la ZUS) ont contribué à perfectionner les services électroniques fournis par l'institution.

Problème ou défi

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

Les membres de la ZUS attendent de ses services qu'ils soient efficaces, fiables et conviviaux, et de ses informations qu'elles soient aisément accessibles. Pour répondre à ces attentes, l'institution mène donc un travail continu visant à améliorer et à mettre en œuvre des solutions modernes en termes de services aux affiliés, notamment en cas de changements réglementaires et légaux.

Pour satisfaire les attentes de ses membres et dans le cadre de la préparation à la réforme de la pension de retraite qui abaissait l'âge de la retraite à compter du 3 juillet 2017, la ZUS a mis en œuvre un service d'aide pour la retraite dans l'ensemble de ses infrastructures. Au regard du nombre très élevé d'affiliés potentiels intéressés par une baisse de l'âge de la retraite, l'institution n'avait pas d'autre choix que de prendre des mesures en vue d'apporter un soutien supplémentaire en termes d'information et d'éducation.

La mise en œuvre de ce service a été précédée par un projet pilote mis en place dans deux agences de la ZUS. Les résultats positifs obtenus et un taux de satisfaction approchant les 99 pour cent parmi les membres ayant bénéficié du service ont entraîné la mise en œuvre complète du Service d'aide pour la retraite dans l'ensemble des unités de l'institution.

Ainsi, les conseillers retraite peuvent désormais expliquer aux membres les règles régissant l'accès aux prestations de retraite et les facteurs déterminant le montant de la pension de vieillesse, et estimer le montant de la pension de chaque individu à l'aide d'un calculateur de retraite spécial. Auparavant, aucun des services de la ZUS ne proposait une telle solution.

Un calculateur de retraite a donc été conçu spécialement pour les besoins du Service d'aide pour la retraite. Cet outil permet d'estimer le montant de la pension de vieillesse, calculé en fonction des nouvelles règles, établi sur des données provenant du compte de la personne assurée et du

montant prévu des futures cotisations d'assurance. Grâce au calcul du montant attendu de la pension en fonction de différentes options, la personne affiliée peut décider du moment idéal à partir duquel elle pourra cesser son activité professionnelle.

A partir du 1^{er} janvier 2018, afin de permettre aux membres d'estimer eux-mêmes leur pension de vieillesse et dans le cadre du développement de canaux d'accès électroniques pour ses affiliés, la ZUS a mis à disposition les calculateurs modifiés sur sa plateforme de services électroniques (PUE ZUS) et son site Web www.zus.pl.

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.

L'objectif principal du Service d'aide pour la retraite était de mettre en œuvre de manière efficace la politique d'information et d'éducation concernant les règles qui régissent l'octroi de prestations de retraite dans le contexte de la baisse de l'âge de la retraite à 60 ans pour les femmes et 65 ans pour les hommes.

Dans cette optique, le projet a fourni un service d'aide spécialisé destiné aux membres de la ZUS, dont l'ambition était de les aider à prendre en toute conscience la décision de mettre un terme à leur activité professionnelle pour prendre leur retraite en leur fournissant des informations sur les conditions à remplir pour avoir accès aux prestations ainsi qu'un soutien au niveau du choix de la solution de retraite optimale qui prenait en compte le montant des prestations auquel s'attendre au moment du départ à la retraite.

Le Service d'aide pour la retraite a par conséquent appuyé les objectifs stratégiques visant à l'amélioration des standards de service aux affiliés, par exemple le développement de canaux électroniques d'accès aux services de la ZUS pour les membres et le perfectionnement des formes traditionnelles de services aux affiliés.

A cette fin, 595 conseillers retraite ont été sélectionnés parmi les employés de l'Institution d'assurance sociale en tant que personnel hautement qualifié et ont été chargés de fournir ces services de soutien spécialisé aux membres prévoyant de prendre leur retraite.

En outre, la ZUS a mis au point de manière indépendante un outil d'aide aux conseillers, à savoir le calculateur de retraite spécial. Auparavant, l'institution ne disposait d'aucun outil lui permettant de simuler le montant des futures prestations. Grâce au calculateur, il lui est désormais possible de calculer le montant de la pension de vieillesse de deux manières:

- en tant que simulation du montant des prestations calculé au cours de l'année courante;
- en tant qu'estimation du montant des prestations pour les années suivantes.

Le calculateur de retraite constitue un outil conçu pour les personnes effectuant pour la première fois une demande de prestations auprès de la ZUS. Il calcule le montant de la pension de vieillesse à partir des cotisations indexées enregistrées sur les comptes individuels des personnes assurées, en prenant en compte leur espérance de vie ainsi que des paramètres macroéconomiques.

Le calcul de ce montant, effectué en fonction de différentes options, permet également au membre de choisir le meilleur moment à partir duquel mettre fin à son activité professionnelle et prendre sa retraite.

Une campagne d'information a été menée dans le cadre des activités préparatoires à la mise en œuvre du Service d'aide pour la retraite. Il a fallu pour cela préparer des affiches et des brochures promouvant ce service ainsi que des messages à diffuser sur les écrans multimédias des centres de services aux membres. En outre, une campagne d'information et de promotion a été mise en place dans la presse et dans les médias à l'échelle locale et nationale.

La ZUS a organisé les services des conseillers retraite dans les bureaux de poste en vertu d'une convention avec l'opérateur postal au sein des services de l'administration locale. De plus, des campagnes promotionnelles et des missions d'experts de l'institution ont été menées au cours d'événements locaux et de pique-niques.

Grâce aux experts de la ZUS, les affiliés pourront non seulement bénéficier des recommandations de leurs conseillers retraite, mais également effectuer une demande de pension de vieillesse.

Outre cela, pour assurer la réussite du projet, l'institution a apporté plusieurs améliorations supplémentaires au niveau de ses services directs aux affiliés. En effet, les heures d'ouverture des points d'interaction dans les centres de services aux affiliés ont été étendues, le menu du système de gestion de la fréquentation a été ajusté et une procédure accélérée de demande de pension de vieillesse a été mise en place.

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.

La mise en œuvre du Service d'aide pour la retraite devait permettre d'augmenter la satisfaction des membres à l'égard de l'aide reçue au niveau de leur prise de décision concernant la retraite. L'indicateur adopté était le pourcentage de réponses bonnes et très bonnes données par les membres à la question de leur satisfaction à l'égard des Services d'aide pour la retraite qui était reprise dans le questionnaire de satisfaction des affiliés. Ce questionnaire a été mis à la disposition des membres dans toutes les unités de la ZUS du 3 juillet 2017 au 28 février 2018.

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.

La mise en œuvre du Service d'aide pour la retraite est un franc succès, prouvé, entre autres, par le nombre de personnes assurées qui ont rencontré nos conseillers retraite.

En effet, plus de 3,2 millions d'affiliés ont bénéficié de ce service depuis la mise en place du projet et les conseillers ont effectué un total de plus de 1,6 million de calculs à l'aide du calculateur de retraite.

Son succès est également attesté par le niveau de satisfaction des membres tel qu'exprimé dans le questionnaire. A l'aube de la mise en œuvre du Service d'aide pour la retraite (du 3 juillet 2017 au 28 février 2018), le taux de satisfaction des affiliés à son égard a fait l'objet d'un suivi. Au cours de la période, les membres ayant rencontré un conseiller ont rempli 137 305 questionnaires, dans lesquels ils ont donné leur opinion sur le fonctionnement du service. Résultat: les affiliés ont grandement apprécié l'aide fournie par nos conseillers retraite. Au total, l'aide que ceux-ci ont apportée a été évaluée positivement par 135 094 personnes, soit 98,39 pour cent de celles qui ont répondu aux questions.

Enseignements tirés

Veillez, 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. Veillez citer trois risques au maximum qui sont apparus/pourraient apparaître lors de la mise en œuvre de cette bonne pratique. Veillez décrire brièvement ces facteurs et/ou ces risques.

Lors de la mise en œuvre du projet, aucun risque ou problème n'a été identifié qui aurait pu avoir un véritable impact sur l'atteinte de ses objectifs opérationnels. Le projet a été un franc succès.

Une bonne pratique a consisté à commencer par une version pilote du projet et à faire tester au préalable le calculateur de retraite par des employés d'agences de la ZUS sélectionnées.

Il s'est avéré que le Service d'aide pour la retraite constituait un bon exemple des services d'aide à proposer aux cotisants, services qui sont actuellement en cours de lancement.