



La digitalisation des caisses de retraite et de prévoyance

 08/02/2021

Le monde de la retraite et celui de la prévoyance ont largement digitalisé leurs services au cours des dernières années. Pour les assurés et les clients, cela signifie généralement un meilleur accès à l'information et des démarches simplifiées, mais aussi un changement important dans la relation avec ces organismes.

Quels organismes ont digitalisé leurs services ?

La transformation digitale du système de retraite

Le système de retraite français a commencé à se digitaliser dans les années 2000, notamment sous l'impulsion du « droit à l'information » et du GIP (Groupement d'intérêt public) Info-Retraite, créés par la [réforme de 2003](#). Après la [réforme de 2010](#), les cotisants ont pu recevoir par voie électronique leur relevé de carrière ou [Relevé de situation individuelle](#) (RSI), compilant tous les droits acquis à la retraite.

La [réforme de 2014](#) a créé le principe du [compte personnel de retraite](#). Si vous avez cotisé à au moins 1 régime de retraite français, vous bénéficiez d'un compte sur le site info-retraite.fr. Vous pouvez y accéder via votre identifiant FranceConnect ou avec votre numéro de Sécurité sociale.

L'évolution digitale des caisses de retraite

Dans le même temps, les caisses de retraite ont également développé leurs propres interfaces en ligne pour améliorer l'expérience client. Pour ce qui est de l'information sur vos droits et la demande de retraite, leurs services ont perdu en partie leur utilité avec la création du compte personnel de retraite, mais ils restent une source d'échanges et d'informations importante.

La digitalisation des organismes de prévoyance et de retraite supplémentaire

Au-delà du système de retraite obligatoire, les organismes qui gèrent les régimes supplémentaires ont également commencé à offrir des services en ligne, via des portails clients dédiés. Il s'agit cependant d'organismes privés et concurrentiels : aucune plateforme centralisée n'a poussé l'ensemble de la profession à se digitaliser suivant les mêmes règles. Il faut donc vous renseigner au cas par cas.

Quels sont les services accessibles ?

Les services du compte personnel de retraite

Vous y trouvez toutes les informations sur vos droits déjà acquis dans l'ensemble des régimes de retraite existants, ainsi que des estimations de vos futures pensions.

Au moment de votre retraite, vous pouvez faire une demande unique pour l'ensemble des régimes de base et complémentaires dont vous avez dépendu. Pour bénéficier de ce service, il faut faire votre [demande en ligne](#), via le site de l'Assurance Retraite ou via votre Compte personnel de retraite.

Les services des sites des caisses de retraite

Les sites des caisses de retraite permettent souvent d'accéder aux mêmes services que le compte personnel retraite : Relevé de situation individuelle (RSI), [Estimation indicative globale](#) (EIG), demande de retraite en ligne. Attention cependant : si vous utilisez un service de demande de retraite en ligne sur le site d'une caisse de retraite, vérifiez que la demande soit valable pour tous les régimes.

Outre ces services, les sites des caisses de retraite vous donnent accès à :

- Des informations sur les régimes eux-mêmes (chiffres clés, statuts, fonctionnement, réformes...)
- Des échanges et démarches visant à vérifier ou rectifier vos droits à la retraite acquis dans ce régime ;
- Après la liquidation de votre retraite, des informations et des échanges concernant le versement de votre pension de retraite.

Les services en ligne des organismes de prévoyance et de retraite supplémentaire

Les institutions de prévoyance et les autres organismes de [retraite supplémentaire](#) proposent de plus en plus souvent à leurs affiliés un accès client, qui vous permet de consulter l'état des de vos droits et effectuer un certain nombre de démarches en ligne. Le contenu exact des services varie suivant les prestataires. Certains proposent également des applications pour mobile.

La digitalisation des services de retraite est-elle un progrès pour vous ?

Les avantages du digital

Le développement des services en ligne des caisses et des organismes de retraite (obligatoires et supplémentaires) et d'outils digitaux présente de nombreux avantages pour les assurés et clients :

- Vous accédez à l'état de vos droits à tout moment, où que vous soyez. Auparavant, il fallait attendre chaque année que la caisse ou l'organisme vous envoie le récapitulatif, et archiver soigneusement ces documents.
- Vous trouvez généralement la réponse à toutes les questions courantes (fonctionnement et paramètres du régime, modalités des démarches courantes).
- Vous pouvez également faire des simulations en ligne sur votre âge de départ à la retraite ou le montant de la pension que vous toucherez.
- Vous pouvez généralement contacter des conseillers par mail ou en ligne.

Les inconvénients des services en ligne

Les interfaces digitales ont cependant leurs limites :

- Si vous n'avez pas de connexion ou de matériel informatique adéquat, vous êtes pénalisé.
- Dès que votre question sort un peu des cas prévus, ou porte sur une problématique personnelle et complexe, il devient parfois difficile d'obtenir une réponse précise.
- Vous pouvez cependant continuer d'appeler directement vos caisses de retraite, ou bien leur envoyer des courriers.

La transformation numérique des services de retraite représente globalement un progrès pour les assurés en améliorant la relation-client. L'information, autrefois opaque et difficile d'accès, est désormais à portée de clic. La qualité globale du service dépend en grande partie du maintien d'un réseau physique d'agences et de conseillers, capables de personnaliser la relation. Toutes les caisses et les institutions ne sont pas égales en la matière. C'est tout l'enjeu de la transformation digitale.