

Smart' Retraite, une application mobile qui conjugue la retraite au présent

Avec l'aide d'Atos, l'Agirc-Arrco a développé une application mobile à destination du grand public qui aide à mieux comprendre, préparer et vivre sa retraite. Intuitive et riche de nombreux services, Smart'Retraite démontre la capacité de l'Agirc-Arrco à se rapprocher de ses assurés en s'adaptant à leurs usages.



« Atos a su saisir les spécificités de notre contexte et de nos besoins pour créer les conditions d'une relation fluide et efficace, clé de la réussite de ce projet. »

Frédéric Coutard

Directeur du produit Retraite Agirc-Arrco

Le contexte

Rapprocher la retraite des assurés

Pour beaucoup de Français, la retraite apparaît parfois complexe et incertaine. Afin d'être plus proche des assurés et de mieux répondre à leurs préoccupations, l'Agirc-Arrco a engagé un plan de transformation de sa relation client dans lequel le digital joue un rôle prépondérant. Après avoir développé de nombreux services en ligne, permettant d'y effectuer l'essentiel de ses démarches, l'Agirc-Arrco souhaitait aller plus loin et investir un nouveau canal d'interaction : la mobilité.

Le challenge

Premiers pas dans la mobilité

Sujet de long terme, la retraite est une échéance lointaine à laquelle les actifs se préparent tardivement. Or, un point régulier sur ses droits à la retraite tout au long de sa carrière permet d'orienter ses choix de vie personnelle et professionnelle en toute connaissance de cause. Le mobile offre l'opportunité de toucher de nouvelles populations, jeunes et moins jeunes, et de leur proposer des services personnalisés et adaptés à leurs besoins. À condition de proposer à ces utilisateurs potentiels une expérience en phase avec les standards d'usage actuels et des services qui les aident concrètement à comprendre, prévoir et vivre leur retraite. Autrement dit, ne pas répliquer ce qui existe déjà sur le web mais créer une application qui trouve sa propre légitimité parmi l'éventail des outils proposés. Pour sa première expérience en matière de mobilité, l'Agirc-Arrco ne disposait pas des ressources nécessaires pour relever ce défi, et a donc choisi de procéder en mode « garage », rapidement, en s'appuyant sur des expertises externes, avec la perspective d'internaliser par la suite les compétences si le résultat s'avérait concluant.

La solution

Un projet résolument agile

Pour l'accompagner, l'Agirc-Arrco a retenu Atos qui apportait son expertise méthodologique et technologique, et qui, sur les aspects design et ergonomie, était épaulé par un partenaire spécialisé, Pure Agency. Afin d'avancer au plus vite, a été mise en place une approche agile au rythme très soutenu, basée sur des sprints de quinze jours. Une telle cadence nécessitait cependant un investissement total de part et d'autre, avec notamment la mobilisation côté Agirc-Arrco de plusieurs métiers, en particulier la maîtrise d'ouvrage, l'informatique pour l'intégration avec le back office et la communication pour la définition et la validation des contenus.

Pour permettre à l'Agirc-Arrco de se concentrer sur les questions métiers sans perdre un instant, Atos s'est en outre attaché à masquer au maximum les problématiques techniques, une abstraction rendue possible par un choix d'outils appropriés, notamment les frameworks de développement mobiles open source Cordova et Ionic, et un store d'entreprise permettant un déploiement multiplateformes.

Enfin, la réutilisation de services existants, développés par ailleurs avec Malakoff-Médéric (le simulateur et les experts retraite), a également permis des gains de temps importants.

Les résultats

Un accueil très positif

Le projet a parfaitement suivi son calendrier prévisionnel : développements à partir du printemps 2016, tests dès l'été et lancement de Smart'Retraite à l'automne. L'application offre des univers dédiés aux actifs et aux retraités avec, entre autres, pour les premiers, un relevé de carrière, un simulateur et la possibilité d'interroger en direct des experts, et, pour les seconds, la possibilité de suivre ses versements ou répondre à un quizz pour mieux se connaître et bénéficier de conseils pour bien vivre sa retraite. Car, outre des services et des informations pratiques, Smart'Retraite est aussi pour l'Agirc-Arrco un précieux outil au service de ses actions sociales d'aide et de prévention.

Très bien accueillie par le public mais aussi par les professionnels et au sein de l'Agirc-Arrco, où le projet est très vite devenu important, Smart'Retraite a démontré la capacité de l'organisme à aller vers de nouveaux types de projets. Et donc à pouvoir continuer à enrichir son offre de services personnalisés pour que chacun puisse être davantage acteur de sa retraite.

À propos de l'AGIRC-ARRCO

Fédérant respectivement 12 et 20 caisses de retraite complémentaire, l'Agirc (Association générale des institutions de retraite complémentaire des cadres) et l'Arrco (Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés) sont les régimes de retraite complémentaire obligatoires des salariés du secteur privé. L'Agirc gère le régime de retraite complémentaire des cadres du secteur privé de l'industrie, du commerce, des services et de l'agriculture. L'Arrco gère le régime de retraite complémentaire de l'ensemble des salariés du secteur privé de l'industrie, du commerce, des services et de l'agriculture, cadres compris (sur une fraction de leur salaire). Au total, ces régimes, à gouvernance paritaire, comptent 1 600 000 entreprises et 18 millions de salariés. Chaque mois, ils assurent à 12 millions de retraités une retraite qui s'ajoute à celle versée par le régime de base et qui représente entre 35 % et 55 % de leur pension totale.