

## L'Assurance Retraite, 1<sup>er</sup> prix de la relation client 2008 au titre des services publics

Le 17 juin 2008

**Au terme d'une étude, menée en avril par TNS Sofres / BearingPoint sur 4000 clients, L'Assurance Retraite a remporté hier le 1<sup>er</sup> prix de la relation client 2008 au titre des services publics. Retour sur l'identité d'un grand service public, au service du public, qui a fait de la satisfaction de ses clients, le critère de réussite de son action.**

### Le service aux assurés

Chaque jour davantage au contact de son public, l'Assurance Retraite a toujours fait de la relation client sa priorité, améliorant sans cesse son offre de services, dans un souci de qualité et d'engagements renouvelés. Ces dernières années, elle a ainsi œuvré pour une plus grande proximité géographique avec ses assurés, une simplification accrue des démarches et un suivi plus pointu des contacts, avec la mise en service d'une base de données nationale permettant d'afficher immédiatement, à partir du numéro de téléphone de l'assuré, la fiche « client » concernée.

Pour améliorer ses services, elle a également mis en place une infrastructure permettant de gérer d'importants flux de demandes avec une approche personnalisée. Plusieurs outils ont ainsi été développés, dont un site internet permettant d'effectuer des démarches en ligne, une base « questions-réponses » via le site [www.retraite.cnnav.fr](http://www.retraite.cnnav.fr), un serveur vocal disponible 24 H sur 24, le 39 60, ainsi qu'une plateforme téléphonique dans chaque caisse régionale.

Depuis 2003, la Caisse nationale d'assurance vieillesse met également son savoir-faire au service du droit à l'information. Pas moins de 3 millions d'assurés recevront ainsi à l'automne 2008 un courrier les informant de leurs droits à retraite dans l'ensemble de leurs régions.

### L'offre en direction des entreprises

En parallèle, la Cnav a aussi développé toute une panoplie d'outils pour fiabiliser le transfert des données sociales et simplifier les démarches des entreprises. Elle a notamment ouvert un site internet dédié ([www.e-ventail.fr](http://www.e-ventail.fr)), ainsi qu'une plateforme téléphonique spécifique pendant les périodes d'envoi des Déclarations annuelles de données sociales.

#### CONTACTS PRESSE :

Isabelle Le Fur - Tél : 01 55 45 53 36 - Mél : [isabelle.le-fur-guilcher@cnnav.fr](mailto:isabelle.le-fur-guilcher@cnnav.fr)

Violaine Leyder - Tél : 01 55 45 88 93 - Mél : [violaine.leyder@cnnav.fr](mailto:violaine.leyder@cnnav.fr)

Virginie Rault - Tél : 01 55 45 51 34 - Mél : [virginie.rault@cnnav.fr](mailto:virginie.rault@cnnav.fr)