

Benchmark des sites Internet

Epargne salariale et Epargne retraite

Présentation des résultats

4 juin 2009

Frank Aubry
Hubert Clerbois
Alain de Cidrac

www.epsineo.com

EPSINEO rating

Présentation **EPSINEO** rating

Périmètre et Méthodologie du Benchmark

Présentation des résultats

Table Ronde

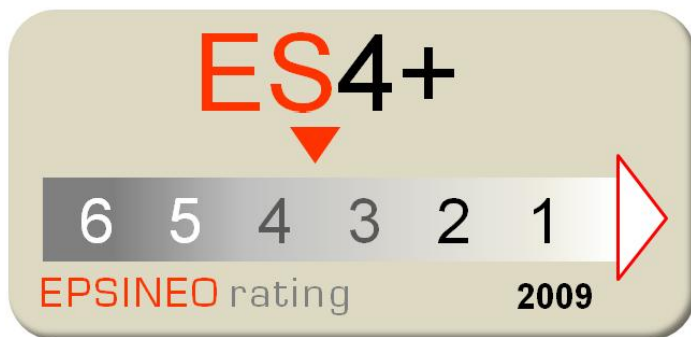
EPSINEO rating : 2 métiers

Notation des opérateurs en matière de qualité de service

- Epargne Salariale
- Epargne Retraite
- Prévoyance Santé Complémentaires

Benchmarks sur des thèmes spécifiques

- Relevés de compte d'Epargne Salariale
- Sites internet d'Epargne Salariale
- Sites internet d'Epargne Retraite
- Santé collective (en cours)



Les missions du Comité Scientifique

- Veiller à l'objectivité, l'indépendance et l'impartialité du processus de notation
- Conseiller **EPSINEO** rating sur sa méthodologie de notation et suggérer le cas échéant des modifications
- Etre informé des notes attribuées et du détail du résultat avant présentation à l'institution notée et pouvoir formuler des avis

Le Comité Scientifique est constitué de personnalités, représentants d'entreprises et de leurs salariés, reconnues pour leur connaissance et leur expertise en matière d'Épargne d'Entreprise et protection sociale.

Les membres du Comité Scientifique

Marie-Anne Beuron	DANONE	Responsable Rémunérations & Avantages Sociaux
Nicolas Caillot	NOVARTIS PHARMA	Directeur Rémunérations Paye & SIRH
Thierry Debeneix	PSA PEUGEOT CITROEN	Directeur retraite, prévoyance & épargne salariale
Anne Fleuret	FRANCE TELECOM	Communication externe, département relations actionnaires
Laurence Gille	ARKEMA	Systèmes de Rémunération Collectifs & Protection Sociale
Caroline Labrégère	SCHNEIDER ELECTRIC	Rewards- Epargne & Actionnariat Salarié Groupe
Fabien Lagriffoul	EDF	Expert Rémunérations
Jean Philippe Liard	CFDT	Epargne Salariale & Epargne Retraite
Paul Maillard	FONDACT	Président
Patrick Rissel	APEC	Directeur des Ressources Humaines
Augustin Nicey	AREVA	Etudes stratégiques & politiques RH

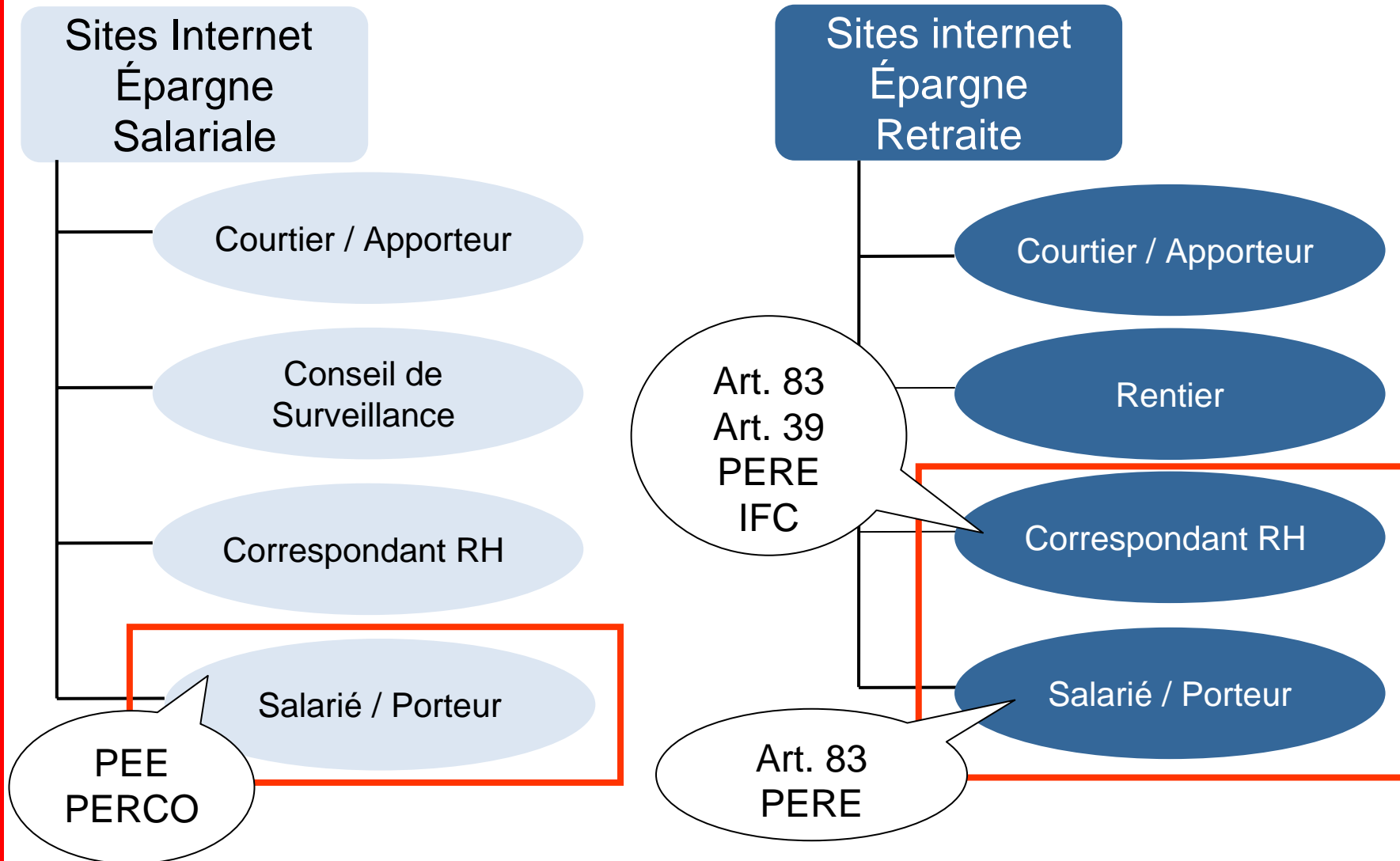
Présentation **EPSINEO** rating

Périmètre et Méthodologie du Benchmark

Présentation des résultats

Table Ronde

Périmètre des benchmarks



— Périmètre du benchmark 2009

3 critères de comparaison

Contenu – Richesse – Transparence

Efficacité transactionnelle

Forme et Navigabilité

Analyse limitée aux sites « standards », sur les espaces publics et surtout sur les espaces « réservés » avec des fonctionnalités opérationnelles

Présentation **EPSINEO** rating

Périmètre et Méthodologie du Benchmark

Présentation des résultats

Table Ronde

Remerciements

- **Nous tenons à remercier tous les opérateurs participants à ce premier benchmark**
 - Pour leur engagement
 - Pour leur transparence
 - Pour la qualité de nos échanges et la disponibilité des personnes rencontrées
 - Pour nous avoir fait confiance dès cette première opération
- **Nous tenons à remercier les Membres du Comité Scientifique**
 - Pour leur disponibilité
 - Leurs avis et remarques toujours pertinentes

Un benchmark n'est pas une notation.
C'est une comparaison d'opérateurs aboutissant à un classement.
Seuls les premiers sur les différents critères sont présentés ci-après

La philosophie de notre démarche

- **Donner aux entreprises une autre vision du marché**
 - La qualité de service est souvent le parent pauvre dans les choix d'opérateurs car elle est difficile à appréhender a priori
 - ... En restant humble : un benchmark est focalisé sur un domaine, limité aux opérateurs participants, on ne voit pas tout,
- **Apporter aux opérateurs de l'information comparative**
 - Par une restitution individuelle avec positionnement relatif sur chacun des critères et recommandations
- **Participer à la diffusion des bonnes pratiques**
 - Par des analyses et une information neutre, approfondie et vérifiée, réalisées par une équipe de spécialistes
 - Par la mise en valeur des différences, de la valeur ajoutée de l'opérateur en matière de qualité de service
 - Par la mesure des « progrès », des nouveautés à chaque millésime
 - Par l'objectivation des prix
- **Notre démarche n'est pas**
 - Un comparatif des prix, des performances, des niveaux de garanties...
 - Un benchmark mesurant les performances techniques des sites
 - Un benchmark des traitements administratifs des opérations suite à une saisie sur le site
 - Un benchmark « sauvage » : acceptation préalable de l'opérateur

Institutions participantes

Epargne Salariale	Epargne Retraite
<p data-bbox="517 671 801 724">AXA ERE</p> <p data-bbox="360 810 960 863">FEDERAL FINANCE (Crédit Mutuel Arkéa)</p> <p data-bbox="378 1007 943 1059">PRADO EPARGNE (AG2R La Mondiale)</p>	<p data-bbox="1310 603 1697 715">ARIAL (AG2R La Mondiale)</p> <p data-bbox="1361 794 1646 847">AXA ERE</p> <p data-bbox="1151 935 1856 1046">GAN EUROCOURTAGE (Groupama Gan)</p> <p data-bbox="1328 1126 1680 1238">QUATREM (Malakoff-Médéric)</p>

Benchmark : Classement final Épargne salariale – site Salarié



1^{er} : AXA ERE

Critères	1er
Contenu, Richesse Et Transparence	AXA ERE
Efficacité transactionnelle	AXA ERE
Forme et Navigabilité	AXA ERE

Benchmark : Classement final Épargne Retraite – site Salarié

EPSINEO rating

Épargne Retraite
Site Internet Salarié

Benchmark 2009

1^{er} : ARIAL

Critères	1er
Contenu, Richesse et Transparence	QUATREM
Efficacité transactionnelle	ARIAL
Forme et Navigabilité	ARIAL

Benchmark : Classement final Épargne Retraite – site Entreprise

EPSINEO rating

Épargne Retraite
Site Internet Entreprise

Benchmark 2009

1^{er} : GAN EURO COURTAGE

Critères	1er
Contenu, Richesse et Transparence	QUATREM
Efficacité transactionnelle	GAN Eurocourtage
Forme et Navigabilité	ARIAL

Constat général

- **Une Information de qualité**
 - Sur les mécanismes, la réglementation, les produits
 - Souvent présentée de façon attractive, parfois ludique
 - Reporting et actualité financière
 - Navigation simple - FAQ - Simulateurs
 - Accès « international » inégal
 - Information sur les performances et les frais à parfaire
- **Hétérogénéité assez importante entre opérateurs et entre les domaines**
 - Entre Epargne Salariale et Epargne retraite
 - En matière de pédagogie et de présentation
 - Dans les possibilités transactionnelles, contrôles et confirmations.
 - Périmètres parfois limités à certains produits
 - Navigation entre site « public » et « espace privé » parfois hasardeuse
 - Gestion des utilisateurs / connexions / identification à améliorer (mot de passe...)

Sites Epargne Salariale

- **Les transactions possibles : de l'édition de formulaire à l'automatisation complète**
 - Quand une transaction n'est pas possible en ligne, les sites proposent l'édition de formulaire à envoyer par courrier.
 - Un degré d'automatisation parfois élevé, facilitant ensuite la prise en compte de l'opération par les services administratifs.
 - En revanche, les sites ne sont pas toujours interactifs : contrôles effectués et message d'erreur au salarié, information de prise en compte de l'opération, statut de l'opération, avis d'opéré,...
- **Des informations réglementaires souvent complètes mais pas toujours facilement accessibles**
 - Le salarié doit naviguer entre espace public et espace dédié
- **Une présentation des comptes globalement satisfaisante mais avec des différences notables entre acteurs**
 - Des accès consolidés ou par contrat
 - Certaines informations peuvent manquer : CSG-CRDS, plus ou moins values latentes, évolution des encours,...
 - Des synthèses graphiques inégales
 - Une aide en ligne qui varie de l'absence d'outil à la présence de plusieurs outils : FAQ, moteur de recherche, lexique, guide opératoire.
- **Un regret : pas de benchmark du site « correspondant RH »**

Sites Epargne Retraite

- **Bonne information générale sur la retraite**
 - Produits, taux de remplacement, fiscalité...
 - Outils d'aide en ligne très interactifs sur certains sites
- **Périmètres de couverture hétérogènes**
 - Selon l'ancienneté / la génération des produits
 - Selon le type de produit (UC / actif général...)
 - « Site rentier » chez certains opérateurs (hors benchmark)
- **Peu de transactions possibles pour les salariés**
 - Même sur le PERE
- **Peu d'accès en ligne aux documents suivants**
 - Contrats de l'entreprise et accord collectifs
 - Historique des relevés de comptes annuels
- **Des Sites « correspondants RH » très inégaux**
 - Certains très développés en matière de gestion des effectifs et des cotisations, capacités en EDI - certains très « pauvres »
 - Souvent peu de consolidation (Groupes / produits...)
 - Délais de mise à jour des information inégaux

Ce que nous avons particulièrement aimé

- **La clarté des sites et la facilité de prise en main**
- **Les possibilités transactionnelles de certains sites d'Epargne Salariale**
 - Notamment la « semi-automatisation » de la procédure de Remboursement Anticipé, la réponse aux Avis d'Option et les transferts PEE-PERCO.
 - L'estimation de la CSG-CRDS au moment de la saisie d'une opération.
 - Des formulaires pré-remplis dynamiquement avec les données du salarié et de son contrat quand la transaction n'est pas possible sur le site
- **Les outils de simulation**
 - Notamment la capacité de lier un profil de risque du salarié (déterminé par questionnaire) et une proposition d'allocation d'actifs.
- **La transparence des informations**
 - Sur les frais
 - Sur les risques des produits financiers
 - Sur les accords de l'entreprise
 - Sur les relevés de compte (disponibles en pdf et par année)

Ce qui nous a manqué

- **La capacité d'inclure dans l'espace dédié l'ensemble des informations aujourd'hui partagées avec l'espace public**
- **En Epargne Retraite, un site dédié à accès unique et reprenant tous les contrats du salarié (auprès de l'assureur considéré) quelque soit son historique**
- **La transparence sur les performances au niveau des positions du compte (FCPE et comptes en UC)**

Eléments de conclusion

- **Pas encore de convergence**
 - Entre épargne salariale et épargne retraite
 - Entre retraite individuelle et collective
 - Entre régime de base et supplémentaire
 - Une problématique : l'identification unique
- **Comment augmenter le trafic sur les sites et satisfaire l'utilisateur ?**
 - Qui, finalement utilise encore peu ces outils...(taux de consultation faible)
 - Où placer la limite entre fonctions basiques et gadget ?
 - Quels outils de simulations ?