

# Contrat d'objectifs pluriannuels de simplification et de mutualisation de l'assurance vieillesse 2015-2018



**CONTRAT D'OBJECTIFS PLURIANNUELS DE SIMPLIFICATION ET DE MUTUALISATION  
DE L'ASSURANCE VIEILLESSE  
ENTRE L'ETAT ET L'UNION RETRAITE  
2015-2018**

## **Préambule**

L'Union Retraite, héritière du GIP Info Retraite, bénéficie directement des méthodes de travail en commun des régimes mis en œuvre avec succès au sein du GIP. Le défi que représentait, suite à la loi de 2003, la mise en œuvre du droit à l'information, a été relevé par les régimes au sein du GIP et ils ont ainsi prouvé que le travail en inter-régimes au bénéfice direct des assurés était non seulement possible, mais efficace et pragmatique. En 2014, près de 5 millions de documents ont été ainsi envoyés aux assurés lors de la campagne systématique, démarche jugée utile ou très utile par 91 % des assurés, qui s'en déclarent satisfaits à 87 % et le trouvent complet à près de 80 %.

C'est sur ces succès de travail commun des régimes que se base la loi du 21 janvier 2014 pour initier une nouvelle étape dans ces travaux au bénéfice de l'assuré, en décidant de créer l'Union Retraite et en lui confiant la coordination et le pilotage des projets inter-régimes touchant à la simplification des relations avec les usagers ou aux mutualisations entre régimes.

Ce nouveau GIP entend respecter et poursuivre les objectifs et les valeurs du GIP Info Retraite et conserver ses usages de transparence, de travail dans le consensus des régimes, ainsi que le respect de l'identité des régimes, quelles que soient la taille des régimes et leurs spécificités. L'inscription de l'Union Retraite dans le cadre de valeurs et de méthodes de travail dessiné par le GIP Info Retraite constitue un gage de succès et de pérennité des actions entreprises.

L'article L. 161-17-1 du code de la sécurité sociale prévoit que l'Union Retraite conclut avec l'Etat « un contrat qui détermine les objectifs pluriannuels de simplification et de mutualisation de l'assurance vieillesse », contrat qui est « conclu pour une période minimale de quatre ans ». Ce contrat pluriannuel est constitué par le présent document. D'une façon générale, le choix des signataires du présent Contrat a été de privilégier une approche très opérationnelle des projets et donc une rédaction du document centrée sur celle de fiches projet annexées au contrat, au nombre de 21, et qui représentent le cœur des engagements respectifs de l'Union Retraite, de ses membres et de l'Etat.

S'agissant du premier contrat conclu par l'Union Retraite dans le cadre fixé par le troisième alinéa de l'article L 161-17-1 du code de la sécurité sociale, et compte tenu de l'élargissement très important des missions du GIP réalisé par la loi, il a paru raisonnable aux signataires de fixer une durée de contractualisation égale au minimum prévu par la loi, soit 4 années.

Le présent document constitue donc le contrat d'objectifs pluriannuels de l'Union Retraite pour la période 2015-2018.

Il s'articule autour de **quatre axes de travail qui ont chacun le même degré d'importance et de priorité** et qui tracent les travaux qui vont s'ajouter aux opérations nécessaires à la mise en place effective de la nouvelle structure. Ces quatre axes sont :

- Concrétiser l'innovation et la modernisation de l'offre de services des régimes de retraite au service des usagers ;
- Mener à terme les projets communs structurants pour l'avenir du système de retraite ;
- Conforter et moderniser le droit à l'information ;
- Structurer un espace de réflexion partagée des régimes de retraite sur la simplification.

Pour la réalisation de sa mission générale, et notamment pour ces chantiers, l'Union, dans le respect des règles et valeurs réaffirmées dans le Préambule du présent contrat, assure une fonction de maîtrise d'ouvrage et garantit les objectifs suivants :

- a) Elaboration partagée des projets permettant l'expression et la prise en compte des besoins et attentes de l'ensemble des membres du groupement ;
- b) Répartition transparente des travaux et des coûts associés ;
- c) Définition et vérification du respect des calendriers annoncés ou prédéterminés ;
- d) Vérification de la qualité des livrables attendus ;
- e) Suivi du respect des budgets ;
- f) Gouvernance transparente et partagée des outils et services élaborés en son sein ;
- g) Reporting régulier auprès des membres du Groupement et des pouvoirs publics ;
- h) Définition de la communication grand public sur les produits et services élaborés en son sein.

La mise en œuvre de chaque projet est accompagnée d'un document élaboré par l'Union et présenté à son Conseil d'administration qui précise les rôles respectifs attendus de l'opérateur, du Groupement et, le cas échéant, de l'Etat et qui définit l'articulation du projet avec les systèmes d'information des régimes.

En parallèle, l'Union Retraite veillera à assurer, de façon efficiente et coordonnée avec les régimes et l'Etat, une veille internationale et tout particulièrement européenne, en matière de bonnes pratiques de simplification et d'amélioration des relations avec les assurés.

## **Axe 1 : Concrétiser l'innovation et la modernisation de l'offre de services des régimes de retraite au service de leurs usagers**

Aux termes même de la loi qui fixe pour objectif aux régimes de retraite de renforcer la qualité de la relation avec leurs usagers et de simplifier cette relation, le rôle du GIP est d'apporter son appui à cette démarche, en soutenant les initiatives, en les coordonnant en inter-régimes, en créant les conditions de leur déploiement et de leur mise à disposition du public, et en impulsant une démarche qui se fonde sur la recherche permanente de l'innovation et de la réponse aux besoins des usagers.

La ligne directrice dans ce champ d'action est de rechercher des actions mises en œuvre rapidement avec pour triple objectif de renforcer la lisibilité du système pour les usagers, de simplifier leurs démarches et, plus globalement, leurs relations avec leurs régimes de retraite, et de générer des économies - directes ou indirectes - pour les régimes.

**Action 1.1. Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers du système de retraite et de suivi dans le temps de l'adéquation des produits offerts aux besoins.**

**Action 1.2. Mettre en place une méthodologie** permettant d'évaluer, de façon globale pour l'ensemble des régimes, les coûts de mise en œuvre des projets, leurs coûts de fonctionnement, les économies de fonctionnement et d'investissement attendues et permettant aux régimes de suivre les économies effectivement réalisées.

**Action 1.3. Poursuivre la refonte du site internet du GIP** avec pour objectifs :

- a) D'ébaucher le travail d'harmonisation du langage utilisé par les différents régimes (lisibilité) ;
- b) De travailler le contenu afin de délivrer une information harmonisée, simplifiée, conçue pour les différents publics (lisibilité, accessibilité) et sous une forme adaptée aux usages nomades (tablettes-Smartphones) (accessibilité) ;
- c) De développer l'offre de services en mettant à disposition de l'ensemble des usagers des conseillers virtuels ou des avatars leur simplifiant la navigation, avec une attention particulière pour les jeunes, les employeurs, les étrangers, les publics fragiles...(accessibilité - lisibilité).

**Action 1.4. Développer un portail inter-régimes** qui permettra, depuis internet, d'offrir aux assurés :

- a) Les fonctionnalités du compte unique ;
- b) Une gamme de services harmonisés ;
- c) Un accès facilité aux sites des différents régimes dont ils peuvent relever (fédération d'identité - authentification unique) et aux services en ligne, spécifiques ou non, qu'ils proposent.

**Action 1.5. Ebaucher le compte unique** à partir d'un espace de type Mon relevé en ligne (RIS-e) : conseiller virtuel aidant la lecture et la compréhension du relevé, déploiement de l'estimation indicative globale en ligne, intégration d'un simulateur, mise à disposition d'une application permettant à tout assuré de connaître en temps réel les

régimes (et leurs coordonnées) dans lesquels il s'est ouvert des droits, introduction de premiers formulaires dématérialisés...

**Action 1.6. Mettre en place un répertoire inter-régimes des pièces justificatives** qui permette aux régimes d'avoir connaissance de l'existence, dans les données détenues par l'un d'entre eux, de la pièce justificative recherchée et de sa certification, en cohérence avec les travaux menés pour le Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU). L'objectif est de privilégier l'échange de ces informations entre les régimes plutôt que de solliciter à différentes reprises l'assuré pour l'obtention de la même pièce et d'intégrer dans ce répertoire les certificats d'existence dont la procédure sera par ailleurs simplifiée et mutualisée.

## **Axe 2 : Mener à terme les chantiers communs structurants pour l'avenir du système de retraite**

La loi confie à l'Union Retraite le pilotage d'un certain nombre de chantiers structurants pour le système de retraite. La conduite de ces projets par l'Union s'effectue selon les principes de fonctionnement développés supra et consiste pour l'essentiel en une maîtrise d'ouvrage des projets.

**Action 2.1. Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU).** Mener à terme le chantier dans les conditions et délais prévus par le comité de pilotage stratégique.

**Action 2.2. Simulateur.** Parallèlement aux travaux relatifs à EVA, poursuivre la mise en place rapide d'un simulateur intégrant les données de carrière connues. Réflexion à conduire sur la distinction entre simulation et évaluation en termes de public cible et d'objectifs.

**Action 2.3. Outil(s) de gestion de la relation clients.** Réaliser un bilan de l'existant, évaluer les possibilités d'interfacer les outils existants et/ou de développer un outil commun à tout ou partie des régimes. Définir les modalités et le calendrier.

## **Axe 3 : Conforter et moderniser le droit à l'information**

Dans la continuité des efforts importants mis en œuvre par les régimes de retraite pour assurer un droit à l'information généralisé et de bonne qualité, il y aura lieu pendant les quatre années couvertes par le contrat de conforter le travail accompli et de moderniser les outils d'échanges avec les assurés avec pour objectif à terme de mettre en place un véritable travail de coproduction dans le cadre de la liquidation des retraites.

**Action 3.1. Formaliser une procédure commune et partagée de gestion des incidents** dans le cadre des campagnes d'information, garantissant la transparence des difficultés, des modes de résolution mis en œuvre et l'évaluation de leur efficacité.

**Action 3.2. Etablir un bilan des travaux et des résultats** des régimes en matière d'identification certaine des assurés. Faire le cas échéant des propositions d'amélioration.

**Action 3.3. Poursuivre et amplifier les travaux visant à assurer la complétude des carrières** qui sont communiquées aux assurés. Trois axes de travail sont ici prioritaires : tendre à intégrer la totalité des régimes dans le droit à l'information, intégrer les données relatives aux enfants et aux avantages familiaux subséquents, définir une procédure permettant de progresser dans l'intégration des parties de carrière effectuées à l'étranger.

**Action 3.4. Moderniser les échanges avec les assurés et tendre à développer progressivement la dématérialisation.** En particulier, la demande d'un relevé de situation individuelle en ligne (RIS-e) ou d'une estimation indicative globale (EIG) en ligne doit conduire les régimes à ne plus intégrer l'assuré concerné dans les campagnes systématiques d'envoi papier mais à adopter une logique de « push » tendant à informer par courriel l'assuré que ses informations sont disponibles et accessibles à partir de son compte personnel.

**Action 3.5. Engager des actions particulières envers les publics les plus fragiles** pour garantir la compréhension des informations et donc l'accessibilité au droit (titulaires de minima sociaux, personnes en situation de handicap, personnes victimes d'illettrisme...).

**Action 3.6. Repenser l'information des jeunes qui entrent dans la vie active** en la simplifiant considérablement et en leur réservant un espace dédié sur les sites internet (conseiller virtuel, foires aux questions). En parallèle, des travaux seront menés avec l'Ecole nationale Supérieure de Sécurité Sociale pour élaborer un kit pédagogique sur les retraites qui serait mis à disposition des professionnels de l'éducation nationale.

#### **Axe 4 : Structurer un espace de réflexion partagée des régimes de retraite sur la simplification**

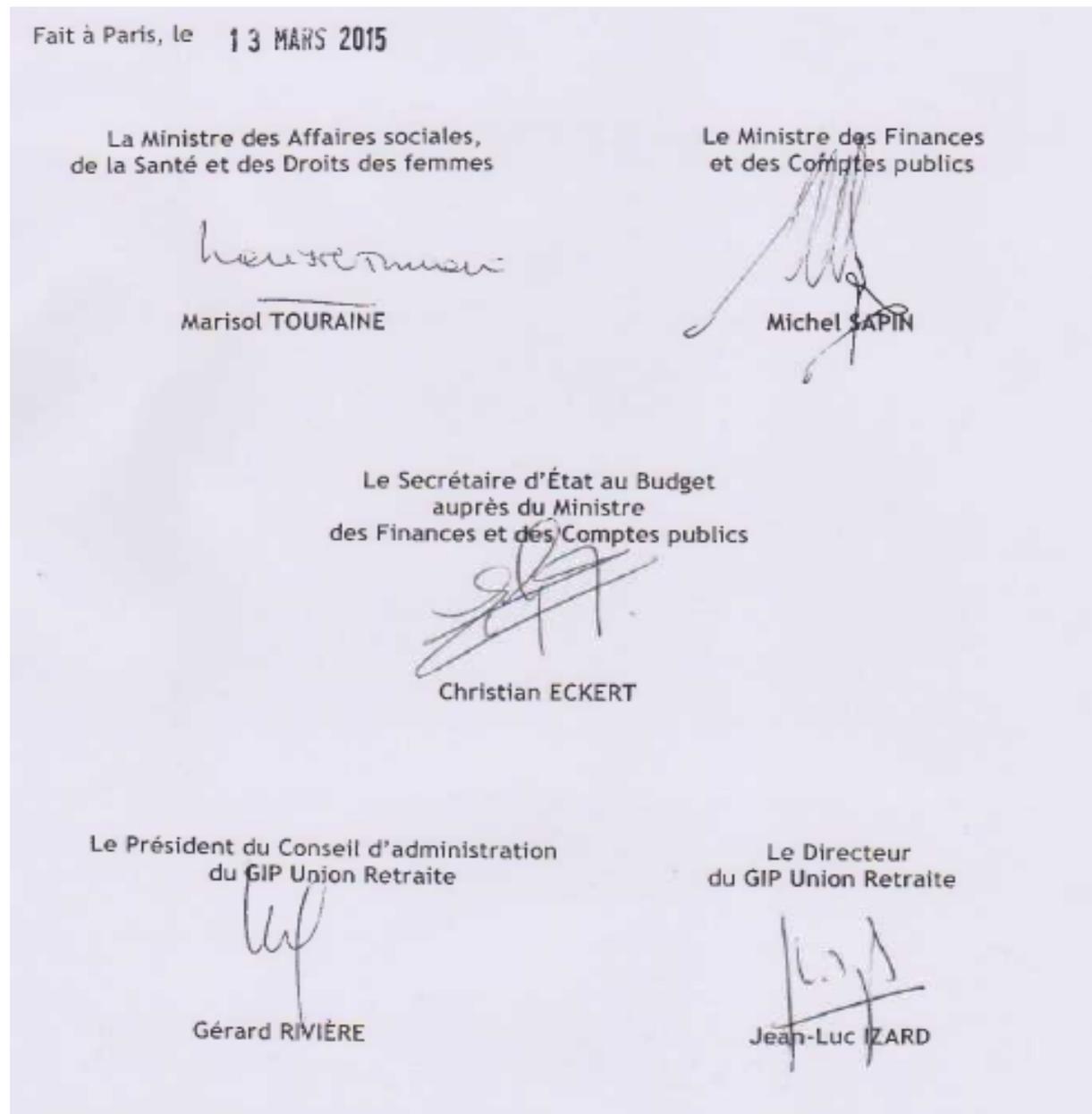
**Action 4.1.** Définir les modalités, en lien avec le Conseil d'administration, d'élaboration d'une **réflexion commune** de tous les régimes de retraite **sur des sujets d'intérêt collectif** dans le domaine de la mutualisation et des simplifications, en commençant par :

- la dématérialisation du droit à l'information et, plus globalement, sur une stratégie d'évolution à 10-15 ans du droit à l'information ;
- une réflexion sur l'harmonisation des pièces justificatives nécessaires à la liquidation ;
- une réflexion sur la virtualisation (« cloud » retraites).

**Action 4.2.** Définir les modalités de partage de réflexion entre les régimes sur **l'urbanisation et la définition de normes et standards communs** pour les systèmes d'information des régimes de retraite.

## Suivi du Contrat d'objectifs pluriannuels de l'Union Retraite

Chaque année, avant le 30 avril, le directeur du Groupement rend compte aux directeurs du budget et de la sécurité sociale de l'état de réalisation des projets inscrits au présent contrat ainsi que des ressources consommées à cet effet.



## ANNEXES

Annexe 1 - Fiches projet

Annexe 2 - Calendrier de livraison des premières réalisations

Annexe 3 - Budgets et règles budgétaires

**Annexe 1**

**FICHES PROJET**

Chacun des projets retracés dans les fiches jointes demandera, en étroite concertation avec les régimes :

- a) une description affinée des objectifs ;
- b) une définition partagée du calendrier ;
- c) l'analyse des coûts de mise en œuvre et de fonctionnement ;
- d) l'analyse du retour sur investissement ;
- e) le choix du (ou des) opérateur(s) et l'élaboration d'un cahier des charges ;
- f) l'explicitation des étapes de validation et du mode de gouvernance.

La présente annexe constitue donc en l'état un document de cadrage des travaux de l'Union et les fiches qui la composent seront soumises pour validation définitive au Conseil d'administration du Groupement et à l'Etat dans un délai d'un an à compter de la signature du présent contrat.

<b>SOMMAIRE DES FICHES PROJET</b>	
<b>Fiche n°</b>	<b>Intitulé</b>
1	Définir une méthodologie commune pour évaluer les coûts de mise en œuvre des projets, leurs coûts de fonctionnement, les économies attendues et suivre les réalisations
2	Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers
3	Retravailler le contenu du site <a href="http://www.info-retraite.fr">www.info-retraite.fr</a> pour délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet
4	Créer des conseillers virtuels et des avatars
5	Créer un portail inter-régimes
6	Développer et rendre accessible les EIG en ligne
7	Développer une application permettant à l'assuré d'identifier tous ses régimes de retraite
8	Dématérialiser des formulaires
9	Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives
10	Simplifier la procédure d'émission des certificats d'existence
11	Piloter le RGCU
12	Mettre en place un processus de normalisation
13	Développer un simulateur rapidement disponible (intermédiaire entre M@rel et EVA V1)
14	Construire et enrichir progressivement le compte personnel de retraite (compte unique)
15	Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s)
16	Formaliser une procédure de gestion des incidents dans les campagnes DAI
17	Intégrer la totalité des régimes dans le DAI
18	Intégrer les données relatives aux enfants et aux carrières à l'étranger dans le DAI
19	Ouvrir la voie à la dématérialisation du DAI en prenant en compte l'accessibilité aux publics fragilisés
20	Définir une politique de communication en direction des jeunes et des employeurs
21	Structurer une réflexion commune des régimes

<b>FICHE PROJET N° 1</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Définir une méthodologie commune pour évaluer les coûts de mise en œuvre des projets, leurs coûts de fonctionnement, les économies attendues et suivre les réalisations</b>
<b>Objectifs</b>	Calculer précisément les coûts de mise en œuvre et les retours sur investissement des différentes mesures, y compris en tenant compte des coûts dans les régimes Définir une méthodologie en accord avec tous les régimes pour suivre l'intégralité des dépenses et des gains.
<b>MOE</b>	Union Retraite
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Difficultés à quantifier certains coûts (et certains gains) diffus. Différences de terminologie et de comptabilité analytique des processus entre les régimes.
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	1 ETP UR
<b>Economies attendues</b>	Néant
<b>Impacts métiers</b>	Impact sur le contrôle de gestion de tous les régimes dans la mise en œuvre de la méthodologie définie.
<b>Impacts usagers</b>	Néant
<b>Impacts SI</b>	Faible. Besoin le cas échéant de requêtes informatiques pour spécifier certaines données et normaliser certaines sorties statistiques.
<b>Échéances</b>	1er trimestre 2015 : recrutement 2e trimestre 2015 : lancement des travaux sur la méthodologie à retenir fin 2015 : disposer d'une méthodologie validée par l'ensemble des acteurs et mise en œuvre dans les projets en cours.
<b>RH GIP affectées</b>	Responsable financier
<b>Autres RH affectées</b>	Secrétariat général
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Il s'agit d'un élément fondamental de la gouvernance opérationnelle du Gip. Le nécessaire recrutement d'un responsable financier conditionne le choix des projets. La méthodologie, une fois définie, sera utilisée en priorité pour évaluer coûts et gains des principaux projets informatiques, à commencer par le RGPU. Cependant, elle est destinée à court terme à être appliquée à tout projet informatique géré par l'Union Retraite.
<b>Projets liés</b>	Tous

<b>FICHE PROJET N° 2</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers</b>
<b>Objectifs</b>	Évaluer les services déployés pour adapter l'offre de services aux attentes. Établir un lien avec les actions de l'État, et notamment celles menées par le SGMAP (faire-simple.fr, etc.). Recenser les bonnes pratiques des caisses et de leur réseau pour les déployer à l'échelle nationale. Prioriser les actions de l'UR. Mener des études d'opportunité. Vérifier les projets avant leur déploiement (panels de testeurs).
<b>MOE</b>	Union Retraite + crowdsourcing
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Charge conséquente de traitement des informations. Coordination avec les actions similaires menées par les régimes.
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	Faible. Dépendra de son périmètre exact et des liens avec les actions engagées par l'État.
<b>Economies attendues</b>	/
<b>Impacts métiers</b>	Variables, dépendant des besoins en matière de back office.
<b>Impacts usagers</b>	Participation
<b>Impacts SI</b>	Variables (lien avec des dispositifs existants, développements applicatifs, utilisation de réseaux sociaux comme supports, etc.).
<b>Échéances</b>	3e trimestre 2015 (puis tout au long du Contrat) : mise en œuvre
<b>RH GIP affectées</b>	Chef projet "simplification", responsable de communication.
<b>Autres RH affectées</b>	Caisses et leur réseau ayant initié des démarches concluantes.
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Une veille internationale, notamment européenne, sera initiée en matière de relation usagers en liaison avec la DSS. Utilisation d'un réseau social (Twitter, etc.) à évaluer (opportunité, contraintes d'administration du contenu, etc.)
<b>Projets liés</b>	Retravailler le contenu du site <a href="http://www.info-retraite.fr">www.info-retraite.fr</a> pour délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet Mettre en place un processus de "normalisation" Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s) Définir une politique de communication en direction des jeunes Définir une politique de communication en direction des employeurs Structurer une réflexion commune des régimes

<b>FICHE PROJET N° 3</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Retravailler le contenu du site <a href="http://www.info-retraite.fr">www.info-retraite.fr</a> pour délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Définir une stratégie online pertinente (ciblage, contenu, etc.) et s'accordant avec le support utilisé (PC, tablette, mobile).</p> <p>Adapter l'information aux attentes de l'utilisateur.</p> <p>Simplifier l'accès à l'information.</p> <p>Traduire l'information en anglais, en allemand et en espagnol.</p> <p>Favoriser la préparation à la retraite (transition vie active / retraite, choix de carrière, etc.).</p> <p>Instaurer une charte rédactionnelle web, exploitable par l'ensemble des régimes (supports de communication, discours clients, etc.) et un lexique commun.</p>
<b>MOE</b>	Union Retraite + crowdsourcing
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Exhaustivité de l'information à conserver malgré simplification.</p> <p>Conduite du changement (harmonisation du langage, définition de nouvelles cibles, etc.).</p> <p>Démarche évolutive, à déployer de manière itérative et à mettre à jour régulièrement.</p> <p>Difficulté potentielle à mettre à jour simultanément le site dans les différentes langues.</p> <p>Nécessité d'un suivi statistique régulier.</p>
<b>Risques</b>	<p>Adhésion partielle et/ou modérée des régimes à la démarche.</p> <p>Divergences des régimes sur les aspects communication.</p> <p>Déploiement peu soutenu de la charte rédactionnelle.</p> <p>Résistance culturelle</p>
<b>Coût du projet</b>	A évaluer, mais modéré. Budgété 2015 compte 6118. A réviser en fonction de la définition du projet portail.
<b>Economies attendues</b>	<p><u>Communication</u> Simplifier l'administration du contenu sur internet pour les organismes. € : à évaluer</p> <p><u>GRC</u> Qualifier les sollicitations entrantes GRC (appels téléphoniques, courriels, rencontres physiques) résultant de difficultés de compréhension. Faciliter l'accueil en langue étrangère dans les régimes. € : à évaluer</p>
<b>Impacts métiers</b>	Utilisation d'outils déployés par l'UR dans le cadre du processus de GRC (base de connaissances, simulation en direct lors d'un appel téléphonique, etc.)
<b>Impacts usagers</b>	<p>Plus d'autonomie dans sa recherche d'information.</p> <p>Information adaptée et accessible.</p> <p>Meilleure préparation de la retraite.</p> <p>Aide pour les usagers maîtrisant mal le français.</p> <p>Gain de temps pour l'utilisateur et d'image pour l'institution.</p>
<b>Impacts SI</b>	/
<b>Échéances</b>	Décembre 2015 : accès simplifié et harmonisation du langage.

<b>RH GIP affectées</b>	Développeurs informatiques, chef projet "simplification", webmaster, responsable communication, juriste.
<b>Autres RH affectées</b>	Ressources métiers des organismes (recensement des besoins, validation des travaux). Ressources GRC des organismes. Traducteurs du CLEISS.
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Le projet envisage d'intégrer le web dans la GRC des organismes (approche omnicanal envisagée). Déploiement progressif (projet évolutif) autour des projets "conseillers virtuels".
<b>Projets liés</b>	Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers Créer des conseillers virtuels et avatars Créer un portail inter-régimes Associer un conseiller virtuel au RIS-e Développer une application permettant à l'assuré d'identifier tous ses régimes de retraite Mettre en place un processus de normalisation Développer un simulateur rapidement disponible (intermédiaire entre M@rel et EVA v1) Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s) Définir une politique de communication en direction des jeunes et des employeurs

<b>FICHE PROJET N° 4</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Créer des conseillers virtuels et avatars</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Simplifier et unifier l'accès à l'information par le biais de la marque "Info retraite".</p> <p>Cibler les informations (par âge et par CSP).</p> <p>Dématérialiser l'entretien information retraite ("e-EIR") et harmoniser la démarche EIR physique / téléphonique.</p> <p>Favoriser l'autonomie de l'utilisateur.</p> <p>Améliorer la disponibilité de l'information.</p> <p>Réduire les coûts de GRC (mise à jour de la base de connaissances, etc.).</p> <p>Réduire les coûts SI (maintenance) en évaluant l'adoption d'une stratégie omni canal plutôt que multi canal.</p> <p><u>Conseiller virtuel "RIS-e" :</u></p> <p><i>Version 1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider à la compréhension du relevé.</li> <li>- Inciter à la reconstitution de carrière ("push").</li> <li>- Accompagner les usagers dans leur utilisation du service RIS-e (inscription, choix du mot de passe, explication des messages d'erreur, etc.)</li> </ul> <p><i>Version 2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service disponible au sein du compte unique.</li> </ul> <p><u>Conseiller virtuel "RIS papier" (objectifs complémentaires au conseiller RIS-e) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déployer une offre nomade (consultation sur mobile / tablette).</li> <li>- Rendre le contenu accessible aux personnes souffrant d'analphabétisme (par synthèse vocale).</li> <li>- Inciter à l'utilisation du RIS-e.</li> </ul> <p><u>Conseiller virtuel "jeunes" :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détailler les effets du chômage, de la parentalité, de l'entrepreneuriat sur la retraite.</li> <li>- Simuler le rachat d'années d'études supérieures.</li> </ul> <p><u>Conseiller virtuel "employeurs" :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détailler les mécanismes pour en favoriser la connaissance.</li> <li>- Valoriser l'activité des seniors.</li> </ul>
<b>MOE</b>	Union Retraite
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Conduite du changement (harmonisation du langage, définition de nouvelles cibles, etc.).</p> <p>Capacités des produits à évoluer.</p>
<b>Risques</b>	Adhésion partielle et/ou modérée des régimes à la démarche (déploiement partiel sur les sites web, contribution aux travaux, etc.).
<b>Coût du projet</b>	<p>Modéré</p> <p>Conseiller RIS-e : Création graphique de l'avatar : 5 000 € + location de l'outil : 10 000 € / an OU réalisation interne (à évaluer)</p>

<b>Economies attendues</b>	<p>GRC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualification des sollicitations entrantes GRC (appels téléphoniques, courriels, rencontres physiques) résultant de difficultés de compréhension.</li> <li>- Partage de la base de connaissances (et sa mise à jour).</li> <li>- Dématérialisation de l'EIR pour réduire les coûts humains.</li> </ul> <p>€ : à évaluer</p> <p><u>Métier</u></p> <p>Diminuer l'aide à la reconstitution de carrière effectuée par les agents métiers en automatisant et en anticipant cet accompagnement.</p> <p>€ : à évaluer</p> <p><u>SI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction du nombre de produits utilisés par les régimes (sites web, bases de connaissances, applications mobiles, simulateurs, etc.) et de la maintenance associée.</li> </ul> <p>actions entrantes GRC (appels téléphoniques, courriels, rencontres physiques) résultant de difficultés de compréhension.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partage de la base de connaissances (et sa mise à jour).</li> <li>- Dématérialisation de l'EIR pour réduire les coûts humains.</li> </ul> <p>€ : à évaluer</p> <p>Métier</p> <p>Diminuer l'aide à la reconstitution de carrière effectuée par les agents métiers en automatisant et en anticipant cet accompagnement.</p> <p>€ : à évaluer</p> <p>SI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction du nombre de produits utilisés par les régimes (sites web, bases de connaissances, applications mobiles, simulateurs, etc.) et de la maintenance associée.</li> </ul> <p>€ : à évaluer</p>
<b>Impacts métiers</b>	Utilisation de conseillers virtuels dans le cadre du processus de GRC (simulation en direct lors d'un appel téléphonique, etc.) et de l'EIR physique / téléphonique.
<b>Impacts usagers</b>	Plus d'autonomie. Information plus accessible.
<b>Impacts SI</b>	Diminution des logiciels du fait d'une mutualisation des efforts autour des conseillers virtuels.
<b>Échéances</b>	Mai 2015 : conseiller "RIS-e" (v1). Septembre 2015 : conseiller "RIS papier". Septembre 2015 : conseiller "jeunes". Mars 2016 : conseiller "employeurs".
<b>RH GIP affectées</b>	2 "télé services"
<b>Autres RH affectées</b>	Référents "communication" des organismes
<b>Indicateurs</b>	

<p><b>Commentaires/ observations</b></p>	<p>L'ensemble de l'offre "Info retraite" devra être disponible autour d'un même conseiller virtuel (SI à part entière).            Ce SI pourrait aboutir à une solution de GRC (approche omni canal à étudier : le DAI n'est pas composé d'une multitude d'outils, mais correspond à une offre correspondant à la fois à l'activité des organismes physiques [entretien retraite, suivi de dossier, etc.] et aux besoins offline [simulation, etc.]).  <u>Conseiller RIS-e :</u>            Solution initiale pour un déploiement rapide : la totalité des besoins en e-conseillers devra être considérée pour regrouper les solutions techniques et en réduire les coûts.            Solution cible consistant en une interaction avec l'utilisateur depuis les services du portail inter- régimes (RIS-e et EVA).</p>
<p><b>Projets liés</b></p>	<p>Retravailler le contenu du site <a href="http://www.info-retraite.fr">www.info-retraite.fr</a> pour délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet            Créer un portail inter-régimes            Développer et rendre accessible les EIG en ligne            Développer une application permettant à l'assuré d'identifier tous ses régimes de retraite            Dématérialiser des formulaires            Développer un simulateur rapidement disponible (intermédiaire entre M@rel et EVA v1)            Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s)            Intégrer les données relatives aux enfants et aux carrières à l'étranger dans le DAI            Ouvrir la voie à la dématérialisation du DAI            Définir une politique de communication en direction des jeunes et des employeurs.</p>

<b>FICHE PROJET N° 5</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Créer un portail commun inter-régimes</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Offrir à chaque assuré un point d'entrée sur internet donnant accès à tous les services associés à la retraite et aux services offerts par ses régimes d'affiliation.</p> <p>Ce portail est commun, tous les régimes y sont présents, mais il n'est pas forcément unique, chaque régime peut garder son portail propre s'il le souhaite.</p> <p>Le Portail Commun des Régimes est vu comme un composant technique, devenant à terme le point d'accès privilégié donnant accès aux services du Compte Unique Retraite (cf fiche spécifique).</p> <p>Le portail gère :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les fonctions d'accès (identification, authentification, gestion de délégations de pouvoirs...)</li> <li>- la charte graphique</li> <li>- la gestion de contenu, notamment pour le niveau informationnel.</li> </ul> <p>Pour les services offerts par le portail, deux niveaux sont envisagés :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- le portail abrite en propre des services communs inter-régimes.</li> <li>2- pour les régimes qui le souhaitent, le portail met en valeur des services propres à chacun des régimes d'affiliation et en facilite l'accès (l'assuré n'a plus besoin de s'identifier et de s'authentifier pour 'passer' sur le portail d'un de ses régimes).</li> </ol> <p>Les services offerts par le portail sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informationnels et en libre accès (fonctionnement de la retraite en France, panorama des régimes, simulateur type M@rel, informations sur l'Union Retraite...)</li> <li>- techniques, métiers et sécurisés (RIS/e, simulateur type EVA, suivi de dossiers, contacts personnalisé, formalités officielles retraite, accès à des documents personnalisés, coproduction...)</li> </ul>
<b>MOE</b>	Opérateur à désigner au sein de l'Union Retraite
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Contraintes Projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion des régimes</li> <li>- Mise en place de règles communes pour l'identification et l'authentification (+ CNIL)</li> <li>- Adoption d'une charte graphique commune avec un degré de personnalisation à débattre.</li> </ul> <p>Contraintes techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité rapide d'un opérateur</li> <li>- Technologie permettant la navigation transparente inter-portails (Interops-P, fédération de clés/identités...)</li> <li>- Accessibilité aux populations défavorisées</li> <li>- Protection</li> </ul>
<b>Risques</b>	cf. Contraintes
<b>Coût du projet</b>	<p>A évaluer</p> <p>Le coût sera fortement contraint par le scénario choisi, et pourrait évoluer de faible à modéré.</p> <p>Prévoir coût initial de mise en place puis coût annuel (maintenance et évolutions techniques, ressources humaines de gestion de contenu)</p>

<b>Economies attendues</b>	1- Les nouveaux services communs pourront être mis en place une fois dans le portail au lieu de 35 fois dans le portail de chaque régime. 2- Economie complète de mise en place d'un portail sécurisé pour les régimes qui n'en ont pas. 3- Pour les régimes qui le souhaitent : migration de fonctions communes du portail régime vers le portail commun (ex : RIS/e) et donc économie des évolutions /maintenances. Mutualisation possible des ressources humaines.
<b>Impacts métiers</b>	Néant
<b>Impacts usagers</b>	Impact fort : service rendu, simplification et information, égalité de service quels que soient les régimes de l'assuré.
<b>Impacts SI</b>	Connexion du portail du régime avec le portail commun.
<b>Échéances</b>	4e trimestre 2016 : première version simplifiée (suivant capacité des régimes à se mettre d'accord et disponibilité d'un opérateur) cf. Commentaires
<b>RH GIP affectées</b>	Directeur de projet
<b>Autres RH affectées</b>	RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	Nombre de services offerts Nombre de portails-régimes reliés Fréquentation du Portail (nombre de visites, nombre de pages visités, nombre de réactions) Nombre de demandes de services
<b>Commentaires/ observations</b>	<p>L'Union Retraite lancera, organisera et pilotera le projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convoquer et animer les groupes projets nécessaires (définir : stratégie inter-régimes, périmètre, grands principes, règles, SFG, techniques, architectures...)</li> <li>- Définir en concertation avec les régimes le plan de mise en œuvre et de versionning</li> <li>- Rechercher les opérateurs intéressés</li> <li>- Animer un Comité Technique de Pilotage</li> <li>- Assurer le pilotage MOA et MOE en appliquant les décisions du Comité Technique de Pilotage</li> </ul> <p>Coût du projet et échéances dépendront du scénario retenu. Trois scénarios possibles (du plus long au plus rapide) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1 : Définir et concevoir en commun un nouveau portail</li> <li>-2 : Cloner et faire évoluer un portail pré-existant dans un des régimes, puis l'adapter</li> <li>-3 : Un régime est volontaire pour que son portail devienne le portail commun, avec prise en charge des évolutions nécessaires</li> </ul> <p>La 1re version 2016 pourrait démarrer en réutilisant des services existants et des quick wins livrés à cette date :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- services informationnels récupérés du Gip Info Retraite et nouveaux services informationnels</li> <li>- service sécurisés existants ou planifiés (RIS-e, EVA v0, visualisation/récupération des documents personnalisés DAI...)</li> <li>- quick wins (conseillers virtuels, simulateurs, ...)</li> </ul> <p>Il sera souhaitable que les livraisons ultérieures se fassent en versions successives (cf. fiche Compte Unique Retraite).</p>
<b>Projets liés</b>	Compte Unique Retraite

<b>FICHE PROJET N° 6</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Développer l'EIG en ligne (EIG/e)</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Développer l'EIG en ligne (EIG/e) et la rendre accessible sur internet à partir du Portail Commun inter-Régimes. L'EIG/e, comme le RIS/e, est dématérialisée et constituée dans un délai très court (moins d'une minute) en faisant appel à la technologie des web services.</p> <p>L'EIG fournie utilise les mêmes règles de calcul que les EIG des campagnes systématiques (EIG/S) et les EIG produites chaque semaine à la demande ou pour rectification (EIG/D et EIG/R). Dès qu'elle est déployée, l'EIG/e remplace l'EIG/n.</p> <p>NB : Les calculs utilisés pour les EIG/e sont différents des calculs utilisés pour les documents EIR ou EVA (mode de prolongation différent).</p>
<b>MOE</b>	Union Retraite et recours aux Opérateurs
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Contraintes Projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion des régimes</li> <li>- Décider si EVA et EIG sont des produits différents ou si les modes de simulation doivent converger</li> <li>- Bien expliquer aux assurés la différence entre les calculs EIG et les calculs EIR / EVA</li> </ul> <p>Contraintes techniques : Néant</p>
<b>Risques</b>	cf. Contraintes
<b>Coût du projet</b>	<p>Prévoir coût initial de mise en place puis coût annuel (maintenance et évolutions techniques, ressources humaines de gestion de contenu). En tout état de cause, coût faible.</p> <p>Coûts : régimes + opérateurs</p>
<b>Economies attendues</b>	<p>1- Baisse de sollicitation des agents des régimes de la part des assurés pour obtenir des EIG/D ou des EIG/R.</p> <p>2- Les documents sont dématérialisés et non plus imprimés et postés (estimation 1 euro / document)</p>
<b>Impacts métiers</b>	<p>1- Moindre sollicitation des agents ; redéploiement possible.</p> <p>2- Possibilité pour un agent en point d'accueil direct d'éditer le document devant l'assuré.</p>
<b>Impacts usagers</b>	Impact fort : service rendu en direct, sans avoir besoin de contacter son régime.
<b>Impacts SI</b>	<p>SI de l'Union Retraite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modification du portail Info Retraite</li> <li>- modification du Portail inter-régimes</li> <li>- évolution du Collecteur (dont probable évolution technique orchestrateur SOA)</li> </ul> <p>SI des régimes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réutilisation de l'architecture EVA pour mettre en place le calcul EIG/e</li> </ul>
<b>Échéances</b>	Livraison : juillet 2016 si accord et spécifications avant juin 2015 (ou juillet 2017 si accord et spécifications avant juin 2016)
<b>RH GIP affectées</b>	Equipe DAI

<b>Autres RH affectées</b>	RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	Nombre de demandes d'EIG-e
<b>Commentaires/ observations</b>	L'Union Retraite lancera, organisera et pilotera le projet.
<b>Projets liés</b>	Créer un portail commun inter-régimes Compte Unique Retraite

FICHE PROJET N° 7	
Intitulé	<b>Développer une application permettant à l'assuré d'identifier tous ses régimes de retraite</b>
Objectifs	Mise en ligne d'une application permettant à un assuré ignorant quels sont ses régimes de retraite d'en obtenir la liste et de les contacter plus facilement.
MOE	Cnav (équipes de l'annuaire)
MOA	Union Retraite
Contraintes identifiées	Utilisation du Nir : difficultés potentielles à obtenir l'accord de la Cnil Faire fonctionner un applicatif impliquant des web services sur le site, conçu comme un site d'information Garantir la sécurité de l'annuaire contre une attaque par le biais du site
Risques	
Coût du projet	A affiner, mais faible.
Economies attendues	Application susceptible de remplacer des appels téléphoniques ou des messages. L'essentiel de l'intérêt réside toutefois dans l'amélioration du service proposé.
Impacts métiers	Néant
Impacts usagers	Permet aux usagers d'avoir une première porte d'entrée dans le système.
Impacts SI	Aménagement des 2 web services associés (via la réutilisation des web services déjà développés pour le Ris/e)
Échéances	2e trimestre 2015 : spécifications. 3e et 4e trimestre 2015 : développements et recette. 4e trimestre 2015 : mise en service
RH GIP affectées	Webmestre, chef de projet affecté
Autres RH affectées	
Indicateurs	
Commentaires/ observations	L'Union réalisera les spécifications fonctionnelles générales et détaillées, et coordonnera le développement, le recettage et le déploiement. Besoin : savoir quels sont ses régimes de retraite pour un assuré ignorant tout du système de retraite Cible : assurés étrangers, assurés n'ayant eu qu'une activité parcellaire en France et ayant principalement travaillé dans d'autres pays Projets liés : développement d'entrées spécifiques sur le site pour les étrangers et les publics fragiles ; projet de page expliquant comment procéder si l'on ne sait pas quel est son Nir...
Projets liés	

<b>FICHE PROJET N° 8</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Dématérialiser des formulaires</b>
<b>Objectifs</b>	Harmoniser les formulaires. Simplifier la démarche de l'utilisateur. Réunir les démarches de contact et administratives demandées par les régimes.
<b>MOE</b>	Opérateur à définir au sein de l'Union Retraite selon le formulaire
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Réunion des besoins des régimes. Authentification de l'utilisateur. Traitement des PJ. CNIL. Déversement des informations dans les SI.
<b>Risques</b>	Difficultés à réunir les besoins des régimes.
<b>Coût du projet</b>	
<b>Economies attendues</b>	Réduction des tâches de saisie (automatisation). € : à évaluer
<b>Impacts métiers</b>	Réduction des besoins en ressources métiers.
<b>Impacts usagers</b>	Simplification des démarches.
<b>Impacts SI</b>	Authentification unique. Web services.
<b>Échéances</b>	Tout au long du Contrat
<b>RH GIP affectées</b>	Chef projet "simplification".
<b>Autres RH affectées</b>	selon le formulaire
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Actions à coordonner avec les réalisations 2015 de la Cnav (cf. communiqué de presse du 12 novembre 2014).
<b>Projets liés</b>	Créer un portail inter-régimes Créer un formulaire de contact assuré-régime Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives Mettre en place un processus de normalisation Construire et enrichir progressivement le compte personnel de retraite (compte unique) Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s) Demande unique de retraite (pré-remplie)

<b>FICHE PROJET N° 9</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives</b>
<b>Objectifs</b>	<p><b>9.a - Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives</b></p> <p>Partager en inter-régimes des Pièces Justificatives en concevant et déployant un 'répertoire commun' des Pièces Justificatives.</p> <p>Ces pièces peuvent être demandées à un assuré dans le cadre de la gestion de sa retraite. Le but du répertoire est de ne demander qu'une seule fois une pièce à l'assuré.</p> <p>Le 'Répertoire' mémorise uniquement (pour chaque pièce d'un assuré) dans quel régime elle est détenue. NB :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le répertoire ne stocke pas les PJ, ni les données de la PJ</li> <li>- il stocke seulement le chemin d'accès</li> <li>- le projet doit être étudié en lien avec le projet RGCU qui prévoit ce type de gestion.</li> </ul> <p>Le projet doit inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les fonctions permettant au régime détenteur d'une PJ d'en informer le répertoire commun</li> <li>- les fonctions permettant la gestion du répertoire (administration, indexation...)</li> <li>- les fonctions permettant à tout autre régime concerné de récupérer les données de la PJ (ou si nécessaire l'image de la PJ) ainsi que son niveau de certification par l'organisme qui le détient : fonctions de recherche, de consultation et de récupération.</li> </ul> <p><b>9.b - Mutualiser (pour les régimes le souhaitant) un archivage des PJ</b></p> <p>Archivage numérique. Concevoir et déployer un SI d'archivage des pièces justificatives : images, données constitutives et métadonnées.</p> <p>Ce projet vient en <u>complément</u> du projet de répertoire inter-régime des PJ : il s'agit d'un projet <u>facultatif</u> concernant uniquement les régimes volontaires (régimes intéressés par la mutualisation de ce type d'archivage).</p> <p>Chaque Pièce Justificative est stockée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit dans le SI du régime l'ayant reçu</li> <li>- soit dans le SI commun par le régime l'ayant reçu.</li> </ul> <p>Rappel : dans les deux cas la localisation est gérée par le répertoire.</p> <p>Le projet inclut les fonctions d'accès nécessaires (recherche, indexation, création, visualisation, récupération, modification et chainages si nécessaire).</p>
<b>MOE</b>	Opérateur(s) à désigner au sein de l'Union
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Contraintes Projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion des régimes</li> <li>- CNIL versus loi Warsmann</li> <li>- implication en amont du projet des agences comptables ; textes officiels définissant la responsabilité des agents comptables</li> </ul> <p>Contraintes techniques : Néant</p> <p>Contraintes organisationnelles : délai dans lequel un régime veut vouloir récupérer une PJ distante ou ses données (immédiat =&gt; chainage de web services ; non immédiat =&gt; chainage batch avec un délai d'un ou deux jours).</p>
<b>Risques</b>	cf. Contraintes

<b>Coût du projet</b>	Coût modéré. Prévoir coût initial de mise en place puis coût annuel (maintenance et évolutions techniques, ressources humaines de gestion de contenu). Coûts : régimes + opérateurs Pour les régimes : coût de LAD/RAD et d'information du répertoire
<b>Economies attendues</b>	Une fois qu'une pièce est fournie par un assuré, économie de tous les échanges ultérieurs (agents, délais de gestion, courriers, impression, affranchissement) pour demander cette pièce pour tous les régimes.
<b>Impacts métiers</b>	Systematisation LAD/RAD si ça n'est pas déjà fait ?
<b>Impacts usagers</b>	Impact fort : service rendu et respect de la loi Warsmann ; possibilité pour l'utilisateur de voir les PJ à disposition de ses régimes par le Portail Commun Régimes (service du Compte Unique Retraite ?)
<b>Impacts SI</b>	SI Union Retraite ou RGCU : - mise en place du SI répertoire (stockage, interrogation, restitution) - modification du Portail inter-régimes  SI Opérateur ou Union Retraite - mise en place du SI Archivage des PJ avec ses fonctionnalités d'accès.  SI des régimes : - LAD/RAD - alimentation et interrogation du répertoire
<b>Échéances</b>	- Suivant calendrier RGCU si projet intégré dans le RGCU - délai <u>minimum</u> de 2 ans entre début et fin de projet si système indépendant (et absence de délais supplémentaires relatifs aux contraintes listées ci-dessus)
<b>RH GIP affectées</b>	Directeur de projet
<b>Autres RH affectées</b>	RH Union, RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	- Nombre de régimes connectés en alimentation / interrogation - Nombre de PJ référencées - Nombre d'alimentations - Nombre de restitutions
<b>Commentaires/ observations</b>	Rôle de l'Union : Lancer, Organiser et Piloter le projet. - Convoquer et animer les groupes projets nécessaires (définir : stratégie inter-régimes, périmètre, grands principes, règles, SFG, techniques, architectures...) - Définir en concertation avec les régimes le plan de mise en œuvre et de versionning - Rechercher les opérateurs intéressés - Animer un Comité Technique de Pilotage - Assurer le pilotage MOA et MOE en appliquant les décisions du Comité Technique de Pilotage
<b>Projets liés</b>	Créer un portail inter-régimes : le portail permettra à l'internaute de connaître les PJ à la disposition des régimes. Il pourrait ultérieurement permettre de déposer des pièces en coproduction.

<b>FICHE PROJET N° 10</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Simplifier la procédure de mutualisation des certificats d'existence</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Conclure avec les pays de l'Union des conventions permettant de récupérer des dates de décès certifiés par l'Etat-civil national du pays de résidence, et mutualiser les informations issues de ces conventions entre les régimes.</p> <p>Mettre en œuvre une procédure permettant de mutualiser la gestion, l'envoi, la réception et le traitement des justificatifs d'existence, ainsi que les éventuelles relances.</p> <p>Mettre en commun les informations ainsi récupérées par le biais d'un référentiel partagé.</p>
<b>MOE</b>	<p>Pour les échanges décès, la Cnav via le SNGI.</p> <p>Pour la mutualisation du contrôle d'existence, la Cnav pour le référentiel partagé.</p> <p>Opérateur à définir au sein de l'Union Retraite pour le module d'échange et de mise à jour.</p>
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Difficultés de mise en œuvre lorsque des retraites ont été mises en paiement sur des états-civils non certifiés. Nécessité d'un accord entre agents comptables pour la prise en compte des informations détenues par un autre régime sans contrôle a posteriori.
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	A évaluer mais faible.
<b>Economies attendues</b>	<p>Economies de frais d'affranchissement et d'éditique en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supprimant les interrogations pour les assurés résidant dans un des pays de l'Union, remplacées par des échanges de fichiers ;</li> <li>- réduisant à une seule les interrogations pour les assurés résidant ailleurs que dans l'Union.</li> </ul> <p>Economies de frais de gestion par le traitement d'un seul justificatif au lieu de 3 à 4.</p>
<b>Impacts métiers</b>	Aucun en-dehors de l'effet "volume".
<b>Impacts usagers</b>	Substitue un seul justificatif à trois à quatre justificatifs qu'il convenait de faire remplir, signer, et renvoyer dans des délais contraints. Simplification notable.
<b>Impacts SI</b>	Modification des chaînes de traitement pour mutualiser les informations d'existence et prendre en compte la notion de régime pivot.
<b>Échéances</b>	<p>Été 2015 : fin de la période de spécifications fonctionnelles.</p> <p>4e trimestre 2015 : spécifications détaillées et chiffrage.</p> <p>2016 : développement et recette.</p> <p>1er janvier 2017 : livraison.</p>
<b>RH GIP affectées</b>	Secrétaire générale, chef de projet "simplification".
<b>Autres RH affectées</b>	Équipes projets des régimes chargés de la MOE.
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	L'Union rédigera, en lien avec les régimes, les spécifications fonctionnelles et détaillées, et coordonnera les développements, les recettes et le déploiement. Conventions inter-régimes à réaliser. Nécessité de définir en commun les notions de justificatifs et de recevabilité.
<b>Projets liés</b>	Mettre en place un répertoire inter-régimes des pièces justificatives

<b>FICHE PROJET N° 11</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Piloter le RGPU</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Mise en œuvre d'un répertoire commun et unique des données Carrière des assurés pour l'ensemble des régimes.</p> <p>Le RGPU va permettre une alimentation de masse et unitaire, des modifications, une notification de mise à jour, un contrôle avec rejet préalable ou notification d'anomalie ou d'incohérence.</p> <p>Il doit offrir des restitutions, l'affectation dynamique des données non rattachées, la valorisation dynamique des durées d'assurance, la constitution d'une image clé et sa restitution, une historisation des éléments en cas de modification et la traçabilité des actions, la gestion de la qualité avec des fonctions d'analyse, de marquage et de notation.</p> <p>Il doit simplifier la réalisation du Droit à l'Information et fournir extractions et résultats statistiques.</p> <p>Il doit assurer la disponibilité, la sécurité et les performances exigées par les utilisateurs.</p> <p>Le RGPU va impacter la majorité des processus de la totalité des régimes de retraite mais également ceux d'autres Organismes de Protection Sociale tant pour son alimentation que pour son utilisation.</p>
<b>MOE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérateur Cœur RGPU : CNAV</li> <li>- Opérateurs Projets Connexes : CNAV, autres régimes et OPS en cours de sélection</li> <li>- Chaque régime pour la partie le concernant</li> </ul>
<b>MOA opérationnelle</b>	Union Retraite
<b>Rôle de l'Union</b>	<p>Assurer la MOA Opérationnelle en synergie avec l'Opérateur, la DSS, chacun des régimes et les partenaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convoquer et animer les comités de pilotage opérationnels et les réunions des chefs de projets RGPU des régimes.</li> <li>- Collaborer avec la DSS pour préparer les comités de pilotage stratégiques</li> <li>- S'assurer que toutes les alertes sont gérées et arbitrées</li> <li>- Mettre en place un comité de suivi avec le Gip MDS pour assurer la cohérence entre les projets RGPU et DSN.</li> <li>- Etre tout au long du projet facilitateur et animateur du dialogue</li> </ul> <p>Opérateur/Régimes en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expliquant et prenant en compte les contraintes techniques de l'opérateur</li> <li>- en écoutant, discutant et relayant les éventuelles problématiques de chaque régime (métier, technique, textes) vers l'opérateur ou la tutelle.</li> <li>- Suivre l'avancement des actions par rapport au planning, gérer les réunions UR (ODJ, animation, CR), alimenter une base documentaire exhaustive</li> <li>- Relire toutes les documentations Opérateur et toutes les contributions régimes.</li> </ul>
<b>MOA stratégique</b>	<p>Direction de la Sécurité Sociale.</p> <p>La DSS assure la direction de la maîtrise d'ouvrage stratégique du projet et doit mettre en place et gérer la fonction de normalisation pour arbitrer rapidement sur les règles, pratiques et interprétations pour les normaliser et en simplifier la mise en œuvre.</p>

<b>Contraintes identifiées</b>	Pilotage par les délais - Nombreuses dépendances entre les actions à conduire et à faire aboutir dans le même calendrier dans les régimes et chez les opérateurs. Ce projet implique de nombreux OPS avec coordination et suivi fin des actions par l'UR dans un calendrier concerté commun, (régimes retraite français, CNAM, CNAF, Pole Emploi, Acoff, opérateurs dont la CNAV, GIP MDS). Les acteurs (régimes et autres OPS) sont engagés dans d'autres projets.
<b>Coût du projet</b>	Evaluation de 85 millions d'Euros présentée au Comité de pilotage Stratégique du 11 juillet 2014 mais sans les coûts de fiabilisation des données ni les coûts de Maintien en Condition Opérationnelle. Tous les coûts de migration pour chaque régime ne sont pas inclus.
<b>Economies attendues</b>	Gains dans les régimes - Evaluation de 45,2 millions d'Euros par an en cible présentée au comité de pilotage Stratégique du 11 juillet 2014
<b>Impacts métiers</b>	Impacts sur les Process : Alimentation de la carrière, Restitution de la carrière aux assurés, aux autres régimes et aux partenaires, Echanges entre Régimes de retraite, Traitement des demandes des assurés sur la carrière : information-rectifications-réclamations, Droit à l'information, Gestion de la qualité des données carrières, Calcul des droits Retraite, Calcul des droits pensions Invalidité, Réalisation de Statistiques, Extractions d'Echantillons, Réalisation des calculs prospectifs par les régimes. Gestion du changement. Intégration et développement des opportunités et des gains économiques et de qualité générés par le projet.
<b>Impacts usagers</b>	
<b>Impacts SI</b>	Le projet RGCU va entraîner en cible la disparition des bases carrières dans les régimes (vision 3), les adaptations des SI des régimes (liquidation des droits notamment) pour utiliser le RGCU, la réalisation de modules d'extraction pour reprise des données au RGCU dans les régimes, la réalisation ou l'adaptation des modules de valorisation des durées à la charge des régimes, la réalisation des IHM pour les régimes qui ne mutualisent pas cette fonction, l'adaptation des traitements d'alimentation du RGCU par le régime,
<b>Échéances</b>	Calendrier de mise en production : - 4 <sup>e</sup> trimestre 2017 migration des données du SNGC dans le RGCU, migration CNAV et CAVIMAC - Premier semestre 2018 migration des régimes CRPCEN, MSA et RSI dans le RGCU - fin 2021: date limite de migration de tous les autres régimes dans le RGCU.
<b>RH GIP affectées</b>	2 ressources à temps plein : - Directeur de projets - Assistant MOA (+ ressources à temps partiel : DSI et Directeur Union Retraite)
<b>Autres RH affectées</b>	RH Union (dont contrôleur de gestion ROI), RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	- Indicateurs de gestion de projet à fournir par l'Union à travers des tableaux de bord publiés et commentés en CoPils : -- Avancement du planning général ; avancement pour chacun des régimes ; avancement des projets connexes ; avancement des qualifications RGCU et migrations -- Nombre de régimes migrés sur la période du Contrat -- Tableau de gestion des risques, des arbitrages et des plans d'action -- Alimentation des fiches pour le comité de normalisation  - Indicateurs de fonctionnement technique et de qualité (données et traitements) à définir avec l'Opérateur.
<b>Commentaires/ observations</b>	
<b>Projets liés</b>	

<b>FICHE PROJET N° 12</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Mettre en place un processus de normalisation</b>
<b>Objectifs</b>	Notamment dans le cadre des travaux sur le RGPU et les chantiers connexes, repérer les différences de pratiques, d'interprétations et de textes entre les régimes pour étudier les possibilités d'unification lorsque c'est susceptible de générer des économies pour les régimes et une simplification pour les assurés. Proposer le cas échéant des modifications de textes à la tutelle pour remédier à ces divergences lorsque celles-ci dépendent de textes normatifs.
<b>MOE</b>	Union Retraite
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Résistances culturelles
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	Faible coût du repérage des règles divergentes, qui découle des travaux d'analyse. Coût sans doute plus élevé lorsque les harmonisations induites conduiront à modifier les systèmes informatiques des régimes. En l'état, un chiffrage n'est pas possible. Il ne pourra l'être qu'au cas par cas, après une décision d'harmonisation.
<b>Economies attendues</b>	A terme, économies dans la mise en œuvre des programmes inter-régimes et des référentiels nationaux (moins il y a de règles différentes à prendre en compte et à implémenter, moins le coût est élevé).
<b>Impacts métiers</b>	Modifications des habitudes et des modalités de traitement des dossiers. Coûts de formation.
<b>Impacts usagers</b>	Simplification et harmonisation (par exemple des pièces à joindre).
<b>Impacts SI</b>	SI GIP aucun. SI des régimes uniquement si la mise en œuvre des harmonisations entraîne des modifications de processus informatisés.
<b>Échéances</b>	Étalé dans le temps. A mesure des études préalables du RGPU et de ses chantiers connexes.
<b>RH GIP affectées</b>	Chef de projet RGPU et son adjointe. Juristes. AMOA.
<b>Autres RH affectées</b>	Juristes des régimes. Experts métiers des régimes. DSS
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Sujet sensible L'Union Retraite détectera, en lien avec les régimes, les divergences de pratiques et d'interprétations, voire de textes entre les différents régimes et les différentes situations. Elle coordonnera ensuite les propositions.
<b>Projets liés</b>	Répertoire inter-régimes des pièces justificatives. Structurer une réflexion commune des régimes.

<b>FICHE PROJET N° 13</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Développer un simulateur rapidement disponible (intermédiaire entre M@rel et EVA v1)</b>
<b>Objectifs</b>	Apporter une solution de simulation sans attendre le RGCU. Offrir la possibilité de simulation (information personnalisable et ludique) aux usagers non ciblés par l'estimation (information personnelle constituée à partir des données réelles). Améliorer l'information de l'utilisateur (choix de carrière, libre choix de fin de carrière, rachat de trimestres, etc.)
<b>MOE</b>	Union Retraite ou opérateur à définir au sein de l'Union Retraite
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Réunir les règles de l'ensemble des régimes (ou se connecter à des moteurs de règles externes ?). Administrer la solution (mise à jour). Authentification de l'utilisateur (sauf en cas de version déclarative).
<b>Risques</b>	Difficultés d'administration / de mise à jour des règles. Complexité de mise en œuvre.
<b>Coût du projet</b>	Selon option retenue.
<b>Economies attendues</b>	GRC Réduction des sollicitations liées au DAI (simulation rendue autonome et en libre accès). € : à évaluer SI Mutualisation des simulations. € : à évaluer
<b>Impacts métiers</b>	Outil exploitable en GRC.
<b>Impacts usagers</b>	Amélioration du DAI. Accès à l'information sans condition d'âge.
<b>Impacts SI</b>	Connexion à des moteurs de règles externes (?)
<b>Échéances</b>	Mai 2016 : mise en service
<b>RH GIP affectées</b>	1 "simplification" (+ 1 "télé services" ?)
<b>Autres RH affectées</b>	
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	La simulation est une interprétation de l'information générale : elle se veut ludique et libre, avec pour objectif d'accompagner l'assuré dans ses choix de carrière. Elle cible une population éloignée du départ à la retraite. Elle complète l'estimation qui vise à renseigner avec précision l'assuré à partir de ses données personnelles, laquelle cible les usagers à l'approche de la retraite. La présentation sous forme de conseiller virtuel est envisagée.
<b>Projets liés</b>	Créer des conseillers virtuels et avatars Intégrer un simulateur provisoire dans l'espace RIS-e Intégrer la totalité des régimes dans le DAI Intégrer les données relatives aux enfants dans le DAI Commencer à intégrer les parties de carrière à l'étranger dans le DAI.

FICHE PROJET N° 14

Intitulé	<b>Construire et enrichir progressivement le compte personnel de retraite (compte unique)</b>
Objectifs	<p>Mettre à disposition des assurés des 'bouquets' de services en relation avec la gestion de la retraite au sens large.</p> <p>Le vecteur d'accès privilégié aux services du Compte Unique Retraite est le portail commun inter-régimes. Celui-ci devra néanmoins assurer à l'internaute une navigation transparente (single sign on) entre le portail commun et les portails de chaque régime. Il en sera probablement de même entre le portail commun et des services hébergés par d'autres portails (ex : MSP, annuaire EESSI...). En sens inverse on devrait également pouvoir accéder au portail commun par les portails de chaque régime.</p> <p>Les services offerts pourront par exemple se décliner par types de populations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nouveaux actifs découvrant le monde, les principes et les services de la retraite</li> <li>- jeunes actifs avec carrière 'non CDI' ou 'succession de petits emplois'</li> <li>- actifs de type CDI en milieu de carrière</li> <li>- actifs en période de questionnement par rapport à leur stratégie retraite</li> <li>- actifs en période de préparation de passage à retraite</li> <li>- liquidé partiels</li> <li>- retraités</li> </ul> <p>Les services seront progressivement fournis par le portail inter-régimes ou les portails régimes dans le cas de services spécifiques à un régime. La liste ci-dessous (probablement non exhaustive) décrit un certain nombre d'exemples.</p> <p><u>Le sous-ensemble des services à déployer dans la période du présent Contrat devra être défini en accord avec les régimes</u> en sélectionnant des services parmi ceux listés ci-dessous et par ajout éventuels de nouveaux services définis en commun.</p> <p>La mise en place du Compte Unique Retraite ne se terminera pas avec le présent Contrat.</p> <p>Exemples de services :</p> <p><b>SERVICES D'INFORMATION NON SECURISES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informations sur la législation retraite ; lien vers des bases de législation</li> <li>- informations générales sur les régimes français obligatoire</li> <li>- Consultation de la documentation Droit à l'Information (INA, Ma Retraite Mode d'Emploi, mode de calcul des EIG, mode de calcul des sentiers EVA...)</li> <li>- Simulations simples (indication des dates de départ en retraite au plus tôt et au plus tard, dates de taux plein) avec saisie de la part de l'assuré</li> <li>- Informations juridiques et thématiques (privilégier/favoriser l'emploi des seniors, démarches particulières...)</li> <li>- Service de redirection vers les autres services nationaux de droit à l'information (sites et tracking services)</li> </ul>

	<p><b>SERVICES D'INFORMATION SECURISES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service de visualisation des documents personnels du DAI (RIS, EIG, EIR, EVA) avec affichage personnalisé, piloté, et augmenté :             <ul style="list-style-type: none"> <li>-- avatar de présentation (visuel, audio, texte)</li> <li>-- exploitation de métadonnées embarquées (DAT, dates...)</li> <li>-- détail de calculs intermédiaires (écrêtements de trimestres, alignement plafonds, calculs de type MICO, hypothèses de prolongations, hypothèses de progressions de salaires...)</li> </ul> </li> <li>- Simulations simples (indication des dates de départ en retraite au plus tôt et au plus tard, dates de taux plein)</li> <li>- Accès au Pièces Justificatives en possession des régimes</li> </ul> <p><b>SERVICES SECURISES DE DEMANDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande de RIS/e (tous âges) avec suivi en cas de constitution décalée</li> <li>- Demande d'EIG/n puis EIG/e</li> <li>- Demande d'Entretien Info Retraite à un régime (avec suivi des étapes)</li> <li>- Demande unique de retraite pré-remplie</li> </ul> <p><b>SERVICES SECURISES DE COPRODUCTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès aux services de coproduction (compléments de carrière, indication de périodes spécifiques, renseignements concernant les enfants...)</li> </ul> <p>Ces services peuvent être accessibles soit dans le Portail Commun Retraite soit par redirection vers un régime les mettant en œuvre.</p> <p><b>SERVICES SECURISES DE MISE EN RELATION ET DE SUIVI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service de contact par dialogue (questions, webmestre)</li> <li>- Service de suivi des procédures en cours (EIR, demande de retraite, reconstitution de carrières, validation de PJ, notification, liquidation, révision, paiements, revalorisations...)</li> </ul> <p>(par le biais d'une 'méta' GRC inter-régimes ? cf fiche spécifique)</p> <p><b>SERVICES SECURISES DE SIMULATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simulations complexes (EVAv0, EVAv1, Simulations intermédiaires entre EVAv0 et v1...)</li> <li>- Information et simulations avec les régimes n'étant pas régimes d'affiliation mais pouvant le devenir (EVAvX)</li> </ul> <p>L'accès aux services pourra être piloté par le portail inter-régimes, capable de mettre en avant pour faciliter la navigation de l'assuré, des services en fonction d'informations connues des référentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- régimes d'affiliation (annuaire)</li> <li>- âge (SNGI)</li> <li>- composition/qualité/lacunes de la carrière (RGCU)</li> </ul> <p>Le compte unique doit être vu comme un projet évoluant dans le temps avec l'ajout de nouveaux services à un rythme régulier. Les choix et la priorisation des services à mettre en place sera à décider en concertation entre les régimes, l'Union et la DSS en fonction des moyens et ressources disponibles.</p> <p>Faire un bilan inter-régimes de la certification des Nir, y compris pour des pensions actuellement en paiement, en vue de faciliter l'accès à tous et la généralisation des procédures de simplification inter-régimes</p>
<b>MOE</b>	Opérateur(s) à désigner au sein de l'Union
<b>MOA</b>	Union Retraite

<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Contraintes Projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhésion des régimes</li> <li>- disponibilité des ressources (budgets, participants MOE et MOA régimes)</li> </ul> <p>Contraintes techniques : Navigation transparente inter-portails (SSO, SLO) Chaque service devra être considéré comme un projet indépendant et faire l'objet d'une recherche plus précise des contraintes propres à ce projet.</p>
<b>Risques</b>	cf. Contraintes
<b>Coût du projet</b>	<p>Chaque service devra être considéré comme un projet indépendant et faire l'objet d'une étude à priori de type ROI accompagnée d'un suivi des coûts.</p> <p>Prévoir coût initial de mise en place puis coût annuel (maintenance et évolutions techniques, ressources humaines de gestion de contenu). Coûts : régimes + opérateurs</p>
<b>Economies attendues</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Mutualisation des services et des coûts informatiques</li> <li>2- Simplification des procédures de gestions pour les assurés</li> </ol>
<b>Impacts métiers</b>	Chaque service devra être considéré comme un projet indépendant et faire l'objet d'une étude d'impact.
<b>Impacts usagers</b>	Simplification et harmonisation.
<b>Impacts SI</b>	Chaque service devra être considéré comme un projet indépendant et faire l'objet d'une étude d'impact.
<b>Échéances</b>	Les premiers services étant déjà existants (RIS/e, demande d'EIG, accès aux documents Droit à l'Information...), la mise en œuvre du compte unique est déjà engagée et dépendante du déploiement du portail inter-régimes.
<b>RH GIP affectées</b>	Directeur de projet
<b>Autres RH affectées</b>	RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de demandes de chaque services et types de services.</li> <li>- Nombre de transits vers d'autres portails</li> </ul>
<b>Commentaires/ observations</b>	<p>L'objectif du bilan de la certification des Nir est de mesurer quelle part des assurés serait susceptible de ne pas figurer dans les différents processus mis en œuvre et de concourir à la certification des Nir, y compris pour des générations anciennes.</p> <p>L'Union Retraite lancera, organisera et pilotera le projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traiter chaque service comme un projet indépendant (étude, concertation, ROI, mise en place)</li> <li>- Animer les groupes de travail, les relations avec les opérateurs.</li> <li>- Animer le Comité Technique de Pilotage (arbitrages pour décisions de mise en œuvre des projets ; gestion des priorités entre les projets).</li> </ul>
<b>Projets liés</b>	Créer un portail inter-régimes.

<b>FICHE PROJET N° 15</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s)</b>
<b>Objectifs</b>	Réaliser un bilan de l'existant. Évaluer les possibilités d'interfacer les outils existants et/ou de développer un outil commun à tout ou partie des régimes. Définir les modalités et le calendrier. Favoriser le partage d'informations entre organismes. Réaliser des économies SI.
<b>MOE</b>	Opérateur à définir au sein de l'Union Retraite
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Gouvernance. Adhésion nécessaire de l'ensemble des régimes à la démarche. Reprise de l'existant pour chaque régime. Conduite du changement complexe (back office). Formation des métiers (cf. "impacts métiers"). CNIL.
<b>Risques</b>	Difficultés à établir un modèle de gouvernance. Formation des agents métiers insuffisante pour assurer la qualité de l'information.
<b>Coût du projet</b>	Modéré à élevé compte tenu de la complexité et de la durée du projet.
<b>Economies attendues</b>	SI Mutualisation des outils et des coûts de maintenance. € : à évaluer
<b>Impacts métiers</b>	Formation aux spécificités de l'ensemble des régimes.
<b>Impacts usagers</b>	Information simplifiée / unifiée pour les poly-affiliés.
<b>Impacts SI</b>	
<b>Échéances</b>	4e trimestre 2015 : proposition d'interfaçage
<b>RH GIP affectées</b>	Chef projet "simplification"
<b>Autres RH affectées</b>	
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Un conseiller virtuel "DAI" peut amorcer ce projet. Accès au parcours usager en ligne (simulations, principaux sujets consultés, etc.) à envisager dans l'outil de GRC. Déploiement progressif de l'offre GRC à envisager : base de connaissances, traitement des mails, suivi du parcours web, etc.
<b>Projets liés</b>	Créer des conseillers virtuels et avatars Créer un portail inter-régimes Dématérialiser des formulaires Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives Structurer une réflexion commune des régimes

<b>FICHE PROJET N° 16</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Formaliser une procédure de gestion des incidents lors de la production de documents du Droit à l'Information</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Formaliser et contractualiser une procédure de gestion des incidents dans la chaîne de constitution des documents produits dans le cadre du Droit à l'Information.</p> <p>Périmètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- campagne systématique, documents à la demande produits à cadencement hebdomadaires, documents 'en ligne' (RIS/e...).</li> <li>- incidents imputables aux SI des régimes ainsi qu'au SI Gip.</li> </ul> <p>Travaux à mener :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- définir ce qu'est un incident, les niveaux de gravité associés en fonction de l'impact (type et taille de la population, type de document, volumétrie, risque, impact autres régimes...)</li> <li>- définir les délais de prévenance par les régimes, les éléments à communiquer et les items à analyser (solutions de contournement, corrections flux/stocks...)</li> <li>- définir les outils nécessaires aux opérateurs</li> <li>- définir la communication en fonction du niveau de gravité (délais, publics)</li> <li>- définir la procédure de suivi</li> </ul>
<b>MOE</b>	Union Retraite et recours aux Opérateurs
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Néant
<b>Risques</b>	Néant
<b>Coût du projet</b>	Faible (outillage opérateurs)
<b>Economies attendues</b>	Coût de gestion des incidents moins élevé
<b>Impacts métiers</b>	Néant
<b>Impacts usagers</b>	Amélioré en cas d'incident
<b>Impacts SI</b>	Faible impact pour SI Union Retraite et SI des régimes.
<b>Échéances</b>	Campagne 2015 pour les procédures, campagne 2016 pour les éventuels outillages opérateurs.
<b>RH GIP affectées</b>	Directeur de projet
<b>Autres RH affectées</b>	RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	Date de publication de la procédure
<b>Commentaires/ observations</b>	Néant
<b>Projets liés</b>	Néant

<b>FICHE PROJET N° 17</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Intégrer la totalité des régimes dans le Droit à l'Information (DAI)</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Etablir une cartographie des actions à mener pour arriver à une bonne complétude du Droit à l'Information :</p> <p>1- liste des régimes qui étaient dans le périmètre initial du Gip Info Retraite mais qui n'ont pas établi de liaison informatique pour des questions de moyens et ne fournissent aucun des services du Gip.</p> <p>2- liste des régimes qui ne fournissent pas encore tous les services prévus dans le cadre du DAI.</p> <p>3- liste des régimes qui n'étaient pas dans le périmètre du Gip Info Retraite mais qui sont cités dans le rapport de préfiguration comme souhaitables dans ce périmètre.</p> <p>Pour chaque régime, mettre en place une procédure adaptée pour prendre contact, comprendre la situation et les contraintes, proposer une liste d'actions.</p> <p>In fine faire valider par un comité de pilotage ad hoc (Union Retraite, Tutelle) la décision de démarrage d'un projet d'intégration / amélioration ou son abandon pour le régime concerné.</p>
<b>MOE</b>	Union Retraite et recours aux Opérateurs
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Volonté et moyens des régimes concernés Retour sur investissement (ROI)
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	<p>Opérateurs et Union :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faible coût informatique</li> <li>- investissement important en RH pour accompagner chaque démarche individuelle</li> </ul> <p>Régimes concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coûts importants de mise en place et de suivi, spécialement pour certains régimes de taille réduite.</li> </ul>
<b>Economies attendues</b>	
<b>Impacts métiers</b>	<p>Mise en place ou amélioration du service Droit à l'Information pour les régimes concernés</p> <p>Amélioration du service rendu pour les autres régimes déjà présents dans le Droit à l'Information.</p>
<b>Impacts usagers</b>	Amélioré pour les assurés relevant des régimes concernés.
<b>Impacts SI</b>	<p>Faible impact pour SI de l'Union Retraite.</p> <p>Impact fort pour les SI des régimes concernés.</p>
<b>Échéances</b>	Opérations de mise en production des campagnes annuelles, en fonction de l'avancement de chaque projet / régime ; juillet 2016, juillet 2017, juillet 2018.
<b>RH GIP affectées</b>	Equipes MOE et MOA en charge du Droit à l'information.
<b>Autres RH affectées</b>	RH Régimes, RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	<p>Nombre de décisions du comité de pilotage ad hoc</p> <p>Nombre d'actions/régimes menées sur la période</p>
<b>Commentaires/ observations</b>	
<b>Projets liés</b>	Piloter le RGCU

<b>FICHE PROJET N° 18</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Intégrer les données relatives aux enfants et aux carrières à l'étranger dans le droit à l'information</b>
	<b>18.a - Données relatives aux enfants</b>
<b>Objectifs</b>	Mettre en œuvre un dispositif de récupération et de stockage des données relatives aux enfants qui permettra : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mettre en commun les données actuellement détenues par les différents régimes ;</li> <li>- de compléter ces données par d'autres issues de différents organismes (Insee, branche famille...)</li> <li>- d'utiliser ces données pour présenter une vision plus exacte de la durée d'assurance totale, intégrant les éventuels trimestres pour enfants ;</li> <li>- d'informer les assurés, et notamment les assurées, des informations détenues par leurs régimes afin de faciliter leur mise à jour et leur complétude.</li> </ul>
<b>MOE</b>	A définir
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Difficultés à obtenir des données exhaustives. Toutefois, même une augmentation partielle du volume des données détenues permettra à terme une amélioration significative des calculs d'estimation, notamment pour les mères de famille.
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	A évaluer
<b>Economies attendues</b>	La récupération des données, accompagnées des justificatifs ad hoc, et la centralisation de ces données permettra à terme de limiter les demandes de pièces et la saisie de ces mêmes pièces.
<b>Impacts métiers</b>	Modification des processus de traitement.
<b>Impacts usagers</b>	Meilleure information, plus fiable, notamment sur la durée d'assurance totale des mères de famille.
<b>Impacts SI</b>	Définition d'un projet connexe au RGCU ou d'une base dédiée, en lien avec le SNGI. Modules permettant d'interroger, de restituer et de valoriser les données recueillies.
<b>Échéances</b>	4e trimestre 2015 : spécifications générales. A définir : développements.
<b>RH GIP affectées</b>	Responsable de projet DAI + responsable simplification
<b>Autres RH affectées</b>	Responsable de projet DAI
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	L'Union est chargée de contacter les organismes susceptibles de fournir les données, d'en établir la nature et de définir, en lien avec le ou les opérateurs retenus les modalités de récupération et de restitution de ces données.
<b>Projets liés</b>	Développer un archivage numérique des pièces justificatives. Créer des conseillers virtuels et des avatars. Compte personnel de retraite (compte unique).

18.b - Données relatives aux carrières à l'étranger	
<b>Objectifs</b>	<p>Les droits acquis au cours de carrières dans des pays étrangers (avec absence de cotisations dans les régimes obligatoires français) ne sont aujourd'hui valorisés que lors de la liquidation de la retraite, selon des règles très complexes. Au niveau du Droit à l'Information, les cotisations et affiliations à des régimes étrangers ne sont pas connues. A fortiori, les données des régimes de base constitutives de la DAT et dans une moindre mesure les données de régimes complémentaires ne peuvent pas être prises en compte. Les estimations de montants et de dates de taux plein sont en conséquence erronées.</p> <p>Ce projet ne peut pas être mené par la seule volonté des organismes français et de leurs tutelles. Par conséquent il est proposé de mener les travaux sur 3 axes :</p> <p>1) Suivi par l'Union de toutes les initiatives ou projets pouvant être utilisés :  1a) initiatives de type 'Droit à l'Information' pour les 3 'piliers retraite'.  - Participation aux réunions de suivi et d'information.  - Si cela peut s'avérer productif, participation à des travaux.  Les projets actuellement connus sont les initiatives FYP (Find Your Pension) en Allemagne et TTYPE (Track and Trace Your Pension in Europe). NB : dans leur état actuel, ces projets ne semblent pas suffisamment avancés pour pouvoir faire progresser le DAI français de façon sensible. Le suivi doit néanmoins continuer.  1b) suivi des avancées du projet EESSI pour être en cohérence.</p> <p>2) Exploration d'initiatives bilatérales, en particulier avec les pays frontaliers (Allemagne ?) permettant de mettre en place des échanges de données de carrières automatisés. L'objectif serait de mettre en place des projets à ambitions limitées mais pouvant aboutir plus rapidement.</p> <p>3) Etudier et mettre en place des systèmes de coproduction permettant à l'assuré d'indiquer des périodes effectuées à l'étranger. Ces informations pourraient être mémorisées dans le RGCU avec le niveau de validité approprié et utilisées dans tout ou partie des relevés ou simulations de l'Info Retraite sous la responsabilité de l'assuré.</p> <p>Dans un deuxième temps, ces informations pourraient donner lieu (dans le cadre du droit européen à minima) à vérification avec le pays concerné par un organisme (CLEISS ?) pour augmenter le niveau de validité de l'information.</p> <p>L'objectif final serait d'être capable d'assurer les services suivants, par ordre de complexité:</p> <p>1) Informer  1a) pouvoir renvoyer des assurés français ayant travaillé à l'étranger vers des sites ou services nationaux délivrant les informations ou services locaux  1b) pouvoir indiquer à un assuré étranger ayant travaillé en France (ou pour une entreprise française) ses droits</p> <p>2) Intégrer par échanges informatiques des données carrières de régimes étrangers dans les documents du DAI (exemple : intégrer un feuillet-régime informatif dans le RIS sur des éléments de carrière en Allemagne...)</p> <p>3) Estimer des montants de retraite dans les documents de type EIG (EIG, EIR, EVA...) à partir de données de DAT, soit calculées et envoyées par des régimes étrangers, soit approximées à partir de données carrières brutes.</p> <p>NB : la réalisation des étapes 2) et 3) n'est probablement pas envisageable dans le cadre de ce Contrat mais les travaux devraient y commencer.</p>
<b>MOE</b>	Union Retraite et recours à Opérateurs
<b>MOA</b>	Union Retraite

<b>Contraintes identifiées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volonté et moyens des régimes concernés</li> <li>- Absence de pilotage fort (dépend d'intérêts locaux ou de politiques nationales indépendants)</li> <li>- Absence d'identification unique des assurés, à minima au niveau européen.</li> <li>- Standards techniques et de sécurité à mettre en œuvre</li> <li>- Nécessité de travailler avec des partenaires ayant un intérêt commun.</li> </ul>
<b>Risques</b>	Forts. Investissement sans garantie de réussite. Difficulté à s'engager sur des délais. Risques associés aux contraintes.
<b>Coût du projet</b>	<p>A évaluer Union Retraite (et potentiellement Opérateurs) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- coût informatique dépendant des solutions techniques retenues</li> <li>- investissement important en RH pour accompagner les projets ; besoins de ressources rares (connaissances fonctionnelles française et compréhension de contextes étrangers, capacité à évoluer dans des univers techniques différents, maîtrise de l'anglais à minima).</li> </ul>
<b>Economies attendues</b>	
<b>Impacts métiers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place ou amélioration du service Droit à l'Information pour les régimes concernés</li> <li>- Amélioration du service rendu pour les autres régimes déjà présents dans le Droit à l'Information.</li> </ul>
<b>Impacts usagers</b>	Amélioré pour les assurés ayant des carrières transnationales. Populations en augmentation.
<b>Impacts SI</b>	SI de l'Union Retraite, en fonction des solutions mises en place.
<b>Échéances</b>	A définir
<b>RH GIP affectées</b>	Equipes MOE et MOA en charge du Droit à l'Information au sein de l'Union.
<b>Autres RH affectées</b>	RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'actions mises en places</li> <li>- Suivi annuel du projet</li> </ul>
<b>Commentaires/ observations</b>	
<b>Projets liés</b>	Connexions possibles avec le projet RGCU et portail inter-régimes

<b>FICHE PROJET N° 19</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Ouvrir la voie à la dématérialisation du Droit à l'information en prenant en compte l'accessibilité aux publics fragilisés</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Si la dématérialisation est déjà engagée pour les documents à la demande (RIS/e, EIR, EIG/n, projets EVA et EIG/e), elle est en débat pour les documents envoyés à chaque campagne systématique. En effet un décret prévoit l'envoi d'un courrier, sauf dans le cas de régimes mettant en œuvre une messagerie sécurisée (SRE).</p> <p>L'objectif de ce projet est de décider (ou pas) la mise en œuvre de la dématérialisation des campagnes systématiques du Droit à l'Information. Deux étapes :</p> <p>1- Affirmer la volonté des régimes (d'importantes économies peuvent être espérées) et décider des modalités (conditions de déclenchement de la dématérialisation pour un assuré, condition de préservation du mode courrier pour certaines populations, vérification de la récupération du document...) 2- parution d'une loi (décret insuffisant ?) généralisant la dématérialisation sauf choix contraire de l'assuré.</p> <p>Si la dématérialisation est décidée, elle doit être mise en place en tenant compte de la décision de l'assuré et des publics fragilisés, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garder la possibilité de ne pas dématérialiser les documents pour les personnes n'accédant pas à internet.</li> <li>- accompagner la dématérialisation, de formalismes, techniques ou outils permettant de garantir une meilleure accessibilité (non ou malvoyants, illettrés...)</li> </ul>
<b>MOE</b>	Union Retraite et recours aux Opérateurs
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	Nécessité d'une loi
<b>Risques</b>	Aucun
<b>Coût du projet</b>	Faible (voir impacts SI)
<b>Economies attendues</b>	<p>Estimation à un euro par courrier dématérialisé reçu (frais d'impression et de postage) ; supérieur à un euro pour les courriers non reçu (ajout des frais de traitement des PND).</p> <p>Une campagne systématique se traduit par l'envoi, suivant les années, de 6,5 à 7 millions de courriers.</p>
<b>Impacts métiers</b>	<p>Faible pour la dématérialisation.</p> <p>Formation des lignes d'accueil sur certaines situations spécifiques aux publics fragilisés.</p>
<b>Impacts usagers</b>	<p>Positif pour la dématérialisation (possibilité de stockage, de transfert...)</p> <p>Positif pour les populations fragilisées : Aide à la compréhension d'un processus complexe (retraite en général, et DAI en particulier)</p>
<b>Impacts SI</b>	<p>Modérés. SI Union Retraite, SI régimes pour interlocution avec l'assuré.</p> <p>Principales fonctions qui pourraient être à développer suivant les scénarios retenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- règles sélection par le Collecteur des assurés à dématérialiser</li> <li>- coproduction permettant à l'assuré de demander ou refuser la dématérialisation</li> <li>- signalement à l'assuré d'un document disponible</li> <li>- vérification de la récupération du document par l'assuré.</li> </ul>

<b>Échéances</b>	Suivant cycle de mise en production du Droit à l'Information : juillet 2016 (pour une fin de spécifications en juin 2015) ou juillet 2017 (même schéma).
<b>RH GIP affectées</b>	Equipes MOE et MOA en charge du Droit à l'information
<b>Autres RH affectées</b>	RH Opérateurs
<b>Indicateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de documents dématérialisés</li> <li>- Nombre de demandes de dématérialisation</li> <li>- Nombre de non-récupération</li> </ul>
<b>Commentaires/ observations</b>	Néant Implication de l'Agence de lutte contre l'illettrisme
<b>Projets liés</b>	Néant

<b>FICHE PROJET N° 20</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Définir une politique de communication en direction des jeunes et des employeurs</b>
<b>Objectifs</b>	<b>20.a - Politique de communication en direction des jeunes</b>
	Offrir des services ciblés, en accord avec les attentes des assurés. Modifier la nature et la forme des informations données aux nouveaux cotisants (recentrer sur les droits personnels portés au compte et les processus de solidarité, etc.). Accompagner le parcours professionnel (information sur les effets du chômage, de la création d'entreprise, ... sur la retraite). Améliorer la préparation des usagers à la retraite. Valoriser les dispositifs d'optimisation (rachat d'années d'études, etc.). Définir un plan de communication "15 / 45 ans". Favoriser le développement de la dématérialisation de l'information retraite.
	<b>20.b - Politique de communication en direction des employeurs</b>
	Accompagner l'employeur dans la valorisation de la fin de carrière de ses employés (identifier un profil "cumul emploi retraite", favoriser la poursuite au-delà de l'âge légal, etc.). Soutenir l'activité professionnelle des seniors (profiter de l'expérience, etc.). Faire connaître les dispositifs existants, notamment au bénéfice des TPE/PME.
<b>MOE</b>	/
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	Faible
<b>Economies attendues</b>	Effets de la valorisation des dispositifs d'optimisation (rachat d'années d'études, surcote, etc.). Diminution des coûts d'affranchissement du fait de la dématérialisation. € : à évaluer
<b>Impacts métiers</b>	Évolution du discours client.
<b>Impacts usagers</b>	<u>Jeunes</u> : Accès à l'information retraite ciblée, dès le début de la carrière professionnelle. Meilleure information des nouveaux cotisants  <u>Employeurs</u> : Meilleure perception des dispositifs profitables à la fois au salarié et à l'entreprise.
<b>Impacts SI</b>	/
<b>Échéances</b>	2e semestre 2015 : politique de communication globale. (Jeunes : premier allègement de l'imprimé INA pour la campagne 2015. Modification plus substantielle si le décret d'application est modifié pour la campagne 2016.)
<b>RH GIP affectées</b>	1 "simplification" + 1 "communication" + webmaster
<b>Autres RH affectées</b>	Référents "communication" des régimes.

<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	<p>Le projet vise à permettre à l'assuré de structurer son "projet de carrière" (à l'instar du projet de naissance : souhaits, craintes, etc.).</p> <p>Sur le web, accès à l'information en fonction de l'âge + simulateurs.</p> <p>Relations presse à envisager.</p>
<b>Projets liés</b>	<p>Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers</p> <p>Délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet</p> <p>Créer des conseillers virtuels et avatars</p> <p>Développer un simulateur rapidement disponible (intermédiaire entre M@rel et EVA v1)</p> <p>Intégrer les données relatives aux enfants dans le DAI</p> <p>Ouvrir la voie à la dématérialisation du DAI</p> <p>Structurer une réflexion commune des régimes</p>

<b>FICHE PROJET N° 21</b>	
<b>Intitulé</b>	<b>Structurer une réflexion commune des régimes</b>
<b>Objectifs</b>	<p>Identifier des pistes de mutualisation.            Formaliser les règles de fonctionnement participatif.            Mettre en œuvre un espace d'échange de bonnes pratiques sur les infrastructures techniques (virtualisation, cloud, etc.).            Initier une réflexion commune sur l'évolution du droit à l'information dans les prochaines années.</p>
<b>MOE</b>	/
<b>MOA</b>	Union Retraite
<b>Contraintes identifiées</b>	<p>Adhésion des régimes nécessaire.            Démarches de réflexion déjà engagées en parallèle (notamment régimes spéciaux - cf. commentaire).</p>
<b>Risques</b>	
<b>Coût du projet</b>	Néant
<b>Economies attendues</b>	Mutualisation (métier, GRC, SI)
<b>Impacts métiers</b>	
<b>Impacts usagers</b>	Accès unifié / coordonné.
<b>Impacts SI</b>	Mutualisation informatique.
<b>Échéances</b>	Tout au long du Contrat
<b>RH GIP affectées</b>	2 "simplifications"
<b>Autres RH affectées</b>	
<b>Indicateurs</b>	
<b>Commentaires/ observations</b>	Démarche "fiche 3E du SSSI de la DSS" engagée par le Cprpsncf à suivre : mutualisation des SI vieillesse en réflexion (fin mai 2015 : "remise du diagnostic et du programme de la détermination des enjeux et ROI").
<b>Projets liés</b>	<p>Définir une méthodologie commune pour évaluer les coûts de mise en œuvre des projets, leurs coûts de fonctionnement, les économies attendues et suivre les réalisations            Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers            Délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet            Dématérialiser des formulaires            Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives            Mettre en place un processus de normalisation            Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s)</p>

## Annexe 2

### CALENDRIER DE LIVRAISON DES PREMIERES REALISATIONS

#### Quick wins 2015-2016

PROJETS DETAILLES Union Retraite	LIVRABLES																								Coût	Estimation de charges de réalisation
	2015												2016													
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
<b>2015</b>																										
WEB : Conseiller virtuel "RIS-e" (v1)				X																					Logiciel : 10 000 €/an Graphisme (avatar) : 5 000 € Contenu : réalisation par l'UR	20 j/h
WEB : Conseiller virtuel "jeunes"								X																	Réalisation par l'UR (budget RH)	80 j/h
>> <i>Politique de communication en direction des jeunes</i>								X																		/
WEB : Simulateur de rachat d'années d'études supérieures								X																		20 j/h
MOBILE : Conseiller virtuel mobile "RIS papier"								X																		10 j/h
MOBILE : Synthèse vocale des documents "Info retraite" (INA, etc.)								X																		2 j/h
WEB : Modernisation (accès à l'information et harmonisation)											X															200 j/h
WEB : Application permettant à l'assuré d'identifier tous ses régimes de retraite											X															30 j/h
<b>2016</b>																										
WEB : Conseiller virtuel "employeurs"														X											Réalisation par l'UR (budget RH)	50 j/h
>> <i>Politique de communication en direction des employeurs</i>													X													/
WEB : Conseiller virtuel "créateurs d'entreprise"															X											60 j/h
WEB : simulateur intermédiaire entre M@rel et EVA v1															X											100 j/h
DAI : EIG-e																X										/
Créer un portail inter-régimes																						X			/	

j/h : jour-homme

**Calendrier 2015-2018**

PROJETS - Union Retraite		LIVRABLES							
Fiche n°	Intitulé	2015		2016		2017		2018	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
1	Définir une méthodologie commune pour évaluer les coûts de mise en œuvre des projets, leurs coûts de fonctionnement, les économies attendues et suivre les réalisations	X	X						
2	Mettre en place un dispositif de recueil des besoins des usagers		X						
3	Retravailler le contenu du site www.info-retraite.fr pour délivrer une information harmonisée, simplifiée, accessible et adaptée sur internet		X						
4	Créer des conseillers virtuels et avatars	X	X	X					
5	Créer un portail inter-régimes				X				
6	Développer et rendre accessible les EIG en ligne				X				
7	Développer une application permettant à l'assuré d'identifier tous ses régimes de retraite		X						
8	Dématérialiser des formulaires	<i>Tout au long du Contrat</i>							
9	Mettre en place un partage inter-régimes des pièces justificatives							X	X
10	Simplifier la procédure d'émission des certificats d'existence					X			
11	Piloter le RGCU	<i>Tout au long du Contrat</i>							
12	Mettre en place un processus de normalisation								
13	Développer un simulateur rapidement disponible (intermédiaire entre M@rel et EVA v1)			X					
14	Construire et enrichir progressivement le compte personnel de retraite (compte unique)					X	X	X	X
15	Proposer un interfaçage des outils de gestion de la relation clients et/ou ouvrir la réflexion sur un (des) outil(s) partagé(s)		X						
16	Formaliser une procédure de gestion des incidents dans les campagnes DAI		X						
17	Intégrer la totalité des régimes dans le DAI	<i>Tout au long du Contrat</i>							
18	Intégrer les données relatives aux enfants et aux carrières à l'étranger dans le DAI		X SFG "Données enfants"						
19	Ouvrir la voie à la dématérialisation du DAI en garantissant l'accessibilité aux publics fragilisés				X				
20	Définir une politique de communication en direction des jeunes et des employeurs		X						
21	Structurer une réflexion commune des régimes	<i>Tout au long du Contrat</i>							

**Annexe 3**

**BUDGETS ET REGLES BUDGETAIRES**

**2015-2018**

**1. Le cadrage budgétaire.**

Pour la période 2015-2018, l'ensemble des dépenses du GIP UNION RETRAITE fait l'objet d'une programmation pluriannuelle donnant lieu à l'élaboration d'un budget annexé au présent Contrat. La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

**1.1. Champ d'application du protocole budgétaire**

Toutes les dépenses sont programmées pour la durée du Contrat. On distingue deux types de dépenses :

- Les dépenses à caractère limitatif
- Les dépenses à caractère évaluatif

**1.1.1. Dépenses à caractère limitatif**

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire sont arrêtées de manière définitive pour chaque exercice.

Il s'agit :

- a) Des dépenses de personnel relatives aux salariés dont le Groupement est l'employeur direct
- b) Des dépenses afférentes à la location des locaux du Groupement
- c) Des charges de gestion courantes

**1.1.2. Dépenses à caractère évaluatif**

Ces dépenses sont fixées en annexe de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Elles correspondent aux dépenses dont l'Union n'a pas la maîtrise et, principalement, des dépenses remboursées à ses membres et qui sont déjà, pour la plupart d'entre eux, incluses dans les dépenses à caractère limitatif de leurs conventions d'objectifs et de gestion. Elles font l'objet d'une évaluation dans le budget annuel de chaque exercice et peuvent être ajustées au vu des décisions qui s'imposent au Groupement ou des décisions prises par ses membres.

Il s'agit :

- a) Des dépenses exposées directement par les opérateurs et retracées au sein des comptes 61
- b) Des dépenses relatives au remboursement par le Groupement des dépenses relatives aux personnels mis à disposition
- c) Le cas échéant, des investissements et des amortissements ainsi que d'éventuelles charges exceptionnelles.

## **1.2. Les règles d'évolution**

### **1.2.1. Actualisation des dépenses de personnel**

Le plafond d'emploi du Groupement est fixé à 32 emplois dont au maximum 8 dont le Groupement est l'employeur direct. Ce plafond d'emplois est fixé pour la durée du Contrat.

S'agissant de la masse salariale des emplois directs du Groupement, celle-ci évolue par application d'un taux de 1,95 % par an qui couvre l'ensemble des dépenses de rémunération. Dans l'hypothèse où un GVT négatif serait constaté, notamment un effet de noria, celui-ci serait déduit du taux d'évolution annuel de l'année suivante.

S'agissant de la masse salariale des emplois mis à disposition, elle évolue conformément aux stipulations des conventions de mise à disposition et aux facturations adressées par les employeurs au Groupement

Le cas échéant, la masse salariale est actualisée en fonction de toute évolution des prélèvements ayant un caractère obligatoire pour le Groupement.

### **1.2.2. Actualisation des dépenses relatives aux locaux du Groupement**

Celles-ci sont actualisées selon les dispositions du bail conclu par le Groupement.

### **1.2.3. Actualisation des charges de gestion courantes**

Celles-ci sont stables sur l'ensemble de la période 2015-2018 et ne sont pas susceptibles de donner lieu à une actualisation.

### **1.2.4. Autres règles d'actualisation exceptionnelles.**

Le présent contrat s'entend sur la base d'une législation et d'une réglementation constante et au regard des objectifs pluriannuels de simplification et de mutualisation de l'assurance vieillesse définis dans le présent document. En cas de modification substantielle de l'un ou l'autre de ces paramètres impactant l'activité et/ou les moyens du Groupement, le Conseil d'administration procèdera aux adaptations budgétaires nécessaires à l'accomplissement des missions du Groupement.

## **2. Règles de gestion.**

### **2.1. Virements de crédits.**

Les crédits inscrits au budget du Groupement sont intégralement fongibles et le directeur est habilité à procéder à tout virement de crédits qu'il estime nécessaire, à l'exception des virements qui ont pour effet d'abonder les dépenses de personnel à partir d'autres groupes de dépenses qui doivent être préalablement approuvés par le Conseil d'administration. Le contrôleur économique et financier est informé sans délai de toute décision de virement de crédit prise par le directeur qui en informe par ailleurs le Conseil d'administration lors de sa plus prochaine réunion.

### **2.2. Crédits non consommés.**

Les crédits non consommés d'un exercice ne peuvent être reportés sur l'exercice suivant que s'ils correspondent à une dépense elle-même différée et sous réserve de l'accord du Conseil d'administration.

Les crédits non consommés de l'exercice (n-2) viennent en déduction des contributions appelées auprès des membres du Groupement au titre de l'exercice (n).

### Budget 2015-2018

	Budget voté 2015	Budget socle 2015	2016	2017	2018
<b>Remboursements aux régimes au titre des projets</b>					
Campagnes droit à l'information	2 500 000	2 500 000	2 500 000	2 500 000	2 500 000
M@rel	280 000	280 000	280 000	280 000	280 000
EVA	500 000	500 000	500 000	500 000	500 000
Divers	584 000	615 000	615 000	615 000	615 000
<b>TOTAL</b>	<b>3 864 000</b>	<b>3 895 000</b>	<b>3 895 000</b>	<b>3 895 000</b>	<b>3 895 000</b>
<b>Remboursements aux régimes des personnels MAD</b>	<b>2 446 000</b>	<b>2 039 000</b>	<b>2 078 761</b>	<b>2 119 296</b>	<b>2 160 623</b>
<b>Charges de personnel de l'Union</b>	<b>272 000</b>	<b>688 000</b>	<b>701 416</b>	<b>715 094</b>	<b>729 038</b>
<b>Charges exceptionnelles (déménagement)</b>	<b>220 000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Locations</b>	<b>452 000</b>	<b>250 000</b>	<b>253 750</b>	<b>257 556</b>	<b>261 420</b>
<b>Charges de gestion courantes</b>	<b>708 000</b>	<b>708 000</b>	<b>708 000</b>	<b>708 000</b>	<b>708 000</b>
<b>Impôts et taxes</b>	<b>70 000</b>	<b>70 000</b>	<b>70 000</b>	<b>70 000</b>	<b>70 000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8 032 000</b>	<b>7 650 000</b>	<b>7 706 927</b>	<b>7 764 946</b>	<b>7 824 080</b>
			0,74%	0,75%	0,76%

