



# COP

2024 - 2026

Contrat d'objectifs pluriannuel  
de l'inter-régimes de retraite



# Contrat d'objectifs pluriannuel de l'inter-régimes de retraite 2024 - 2026

Précédemment définies dans le cadre de deux feuilles de route (sur les périodes 2019-2020 et 2021-2022) en raison de la période de réformes, les orientations stratégiques du groupement d'intérêt public Union Retraite reprennent la forme d'un Contrat d'Objectifs Pluriannuel (COP) pour la période 2024-2026, marquant pour le GIP une nouvelle étape de consolidation. En effet, les deux dernières décennies ont été consacrées d'abord à la mise en œuvre du droit à l'information puis au développement de services en ligne inter-régimes visant à faciliter les démarches et simplifier les relations des affiliés avec leurs régimes de retraite.

Sur la période de ce contrat d'objectifs pluriannuel, l'Union Retraite et les pouvoirs publics se fixent pour objectif d'entrer dans une phase nouvelle :

- d'enrichissement du droit à l'information à la fois aux niveaux national et européen ainsi que son adaptation aux usages ;
- d'optimisation des services en ligne afin de réduire la charge pour l'utilisateur ;
- enfin d'approfondissement des actions de mutualisation entre les régimes de retraite, tant dans les systèmes d'information qu'en gestion, afin d'améliorer le service rendu à l'assuré.

Ainsi, initialement organisés sur des campagnes courriers papier acheminés par voie postale tous les cinq ans pour une génération, les services du droit à l'information (DAI) se sont progressivement modernisés : ils sont désormais disponibles en temps réel à la demande et les échanges se font majoritairement par voie dématérialisée. L'ambition première de ce COP sera donc de passer d'une obligation de transmission périodique de l'information retraite à l'assuré à une information disponible à tout moment. En parallèle, l'objectif sera d'intégrer les dernières populations pour atteindre une couverture de 100% de la population française concernée et de contribuer à la construction du droit à l'information à l'échelle européenne pour les travailleurs qui ont effectué une partie de leur carrière dans les autres pays européens. Ce COP répond également à l'enjeu du gouvernement de lutter contre le non-recours aux droits sociaux en poursuivant les campagnes d'information par l'envoi d'un courrier personnalisé aux assurés ayant encore des droits à la retraite non liquidés. Enfin les travaux issus de la Loi Labaronne du 26 février 2021, pour lutter contre le risque de déshérence des contrats de retraite supplémentaire permettront dans la période qui s'ouvre d'atteindre la complétude de la restitution aux assurés des droits à la retraite, qu'ils relèvent de la retraite obligatoire ou facultative.

Sur le plan des services, outre l'enrichissement de l'offre en ligne inter-régimes, comme le développement de la demande de retraite progressive, le déploiement du contrôle biométrique pour les retraités à l'étranger, ou l'étude sur un service de changement de coordonnées bancaires, l'ambition portera sur le renforcement du partage des données existantes détenues par les entités publiques. Par-delà la sécurisation et l'accessibilité des services constitueront des axes prioritaires : sécurisation par des moyens d'authentification multi facteurs et en privilégiant les données des référentiels nationaux ; accessibilité en proposant aux usagers des parcours adaptés et personnalisés en fonction de leur situation et en évoluant vers des services 100% accessibles, conformes au référentiel RGAA.

La troisième ambition du GIP UR portera sur les mutualisations. Après la mise en place de la mutualisation des contrôles d'existence en 2019 et plus récemment, celle de la validation des données relatives aux enfants, les efforts porteront sur les opérations de mise à jour de la carrière, en cherchant à capitaliser à la fois sur le développement du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) et sur l'expérimentation menée sur le périmètre des salariés du secteur privé. Sous l'impulsion des pouvoirs publics, les mutualisations pourront également être élargies à d'autres champs, tel que le domaine des systèmes d'information, celui de la gestion ou de la relation aux usagers, notamment pour les régimes ayant un nombre limité d'assurés.

Le GIP continuera comme par le passé à s'appuyer sur les retours usagers au travers des résultats des enquêtes à chaud et à froid réalisées directement auprès des usagers, des travaux du comité des usagers, mais aussi des résultats de l'observatoire de la qualité des démarches en ligne de la direction interministérielle du numérique, pour continuer à améliorer la qualité des services proposés.

Pour assurer son pilotage, le Contrat d'Objectifs Pluriannuel est composé de 22 fiches projet et d'un tableau d'indicateurs assorti d'objectifs déclinés par année.

**La Ministre du Travail, de la Santé et des Solidarités**

Pour la ministre et par délégation,  
Le directeur de la Sécurité sociale ,



Catherine VAUTRIN

**Le Ministre de l'Économie, des Finances, et de la Souveraineté industrielle et numérique**

Pour le ministre et par délégation  
La directrice du Budget



Mélanie JODER

**Le Ministre délégué auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, chargé des Comptes publics**

Pour le ministre et par délégation  
La directrice du Budget



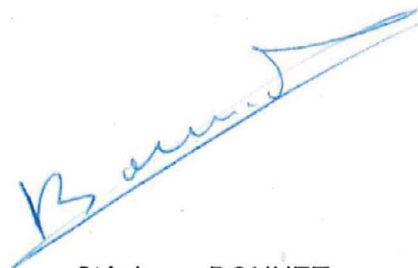
Mélanie JODER

**Le Président du Conseil d'administration du GIP Union Retraite**



Didier WECKNER

**Le Directeur du GIP Union Retraite**



Stéphane BONNET



p.**07** > Fiches projet

p.**52** > Liste des actions

p.**54** > Indicateurs de performance

p.**56** > Budgets et règles budgétaires



# Fiches projet

01. Compléter les services DAI
02. Élargissement du DAI aux assurés ayant des carrières européennes
03. Étudier le potentiel d'usage de l'intelligence artificielle (IA) dans le DAI
04. Améliorer la qualité des estimations de retraite
05. Rationaliser le paysage de l'information et des services en direction des assurés
06. Parachever la construction d'un droit à l'information facilement accessible pour tous les assurés
07. Renforcement de la démarche « *aller vers* » pour les assurés ayant des droits non réclamés
08. Mobilisation des données disponibles
09. Étudier l'opportunité de la mise en place d'un service inter-régimes de changement de coordonnées bancaires
10. Créer de nouveaux services en ligne concernant le « cumul emploi retraite » et la « retraite progressive »
11. Renforcement de la sécurité du compte personnel retraite
12. Améliorer l'accessibilité du portail info retraite et des services ainsi que leur usage
13. Assurer le déploiement du dispositif de contrôle de l'existence par voie biométrique et le partage des résultats
14. Offre DPO partagé et appui RGPD
15. Élargir les régimes contrôleurs dans le cadre du service de déclaration des enfants
16. Recette du droit à l'information
17. Développer une offre de conseil et d'expertise dans les projets de convergence SI et de mutualisation
18. Coopération «fiabilisation carrière»
19. Accompagnement des assurés aux démarches accessibles en inter-régimes et maisons France Service
20. Consolidation des suivis
21. Mobiliser pleinement l'écoute usagers
22. Analyse de la performance économique des services en ligne

# 1. Compléter les services DAI

## Enjeux

Le service Mon estimation retraite (M@rel), doit, sur la période 2024-2027, intégrer cinq volets essentiels :

- la finalisation de la prise en compte de la réforme des retraites en 2024 et 2025. En effet, les principales mesures ont été intégrées dès juin et décembre 2023 ainsi que celles relatives au cumul emploi-retraite et à la retraite progressive dans les principaux régimes début 2024. Des mesures spécifiques aux régimes spéciaux et à la fonction publique restent à décliner ainsi que celles arrêtées ultérieurement dans les régimes complémentaires ;
  - la complétude des régimes de retraite, membres du GIP, d'ici fin 2027. À compter de 2025, certaines populations spécifiques seront prises en compte en optimisant le coût de mise en œuvre. Une attention est portée afin d'éviter une duplication des coûts entre la prise en compte d'un nouveau régime et son accrochage RGCU lorsque les jalons sont proches.
- Ce volet représente de l'ordre de 2 % des assurés en France. Sont visées certaines populations relevant des régimes spéciaux, des professions libérales, des régimes ultra marins (Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon) ;
- le ré-accrochage des régimes dont la base carrières a migré dans le RGCU (2024 : Cipav, Ircantec, AGIRC-ARRCO ; 2025 : MSA-SA, CPRPF ; 2026 : Banque de France, RAFF, MSA-NSA) ;
  - la prise en compte des enfants via la connexion au référentiel LiFa pour les services de demandes de pensions de réversion (DREV), de demande de retraite en ligne (DRIL) et d'estimation des droits (Mon estimation retraite) ainsi que la mise à jour du logigramme enfants ;
  - une vision 360° des droits à retraite des assurés dans Mon estimation retraite, quelle que soit leur nature (régime de base, complémentaire, et supplémentaire).

## Actions

- Finaliser la prise en compte de la réforme des retraites 2023.
- Assurer l'intégration des régimes.
- Prendre en compte des informations enfants.
- Mettre une place une version intégrée 360°.

## Impacts

**Impacts usagers :** Ce projet doit permettre de répondre à l'interrogation des assurés quel que soit leur régime de retraite sur leurs droits.

**Intérêt du projet :** Fournir une simulation de l'évolution des droits à la retraite quels que soient leurs régimes d'affiliation.

**Impacts métiers :** Ce projet n'a pas d'impact métier direct, même s'il permettra également aux conseillers retraite de répondre aux questions des assurés.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Gérer sur la période le cumul des évolutions pour les équipes en charge du développement (réforme des retraites, nouveaux régimes, compléments règles populations spécifiques, accrochages RGCU, corrections) dans la trajectoire pluriannuelle. Cumul de charges suite au découplage de la prise en compte dans Mon estimation retraite de nouveaux régimes en anticipation de leur migration RGCU, conduisant sur la durée à une double intégration M@rel.

**Chemin critique :** Articuler l'ensemble des projets du droit à l'information afin de permettre l'atteinte d'objectifs de transformation en parallèle.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** DAI carrière et M@rel, Editique.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Écoute usagers, élargissement du DAI aux assurés ayant des carrières européennes.

**Référentiels accédés :** RGCU et bases carrières « régimes non migrés » et LiFa.



Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	AGIRC-ARRCO
MOE	AGIRC-ARRCO
Qualification	SRE, AGIRC-ARRCO
Exploitation	AGIRC-ARRCO

Comitologie	
	Coproj DAI
	CCS
	CA

Macro-calendrier / Versioning	
II sem 2024	- CAVEC, CARPV - Réforme des retraites (RP RS, mesures <i>ad hoc</i> SRE, CNRACL, BDF, CRPCEN...)
2025	- Elus Ircantec + CRPNPAC - Réforme des retraites (RS, CER PL...)
2026	- CNBF - Populations spécifiques : douaniers, RATP mixtes, CNIEG et RATP démissionnaires
2027	- FSOEIE, Mayotte, Saint Pierre et Miquelon

Budget	
Intégré dans les prévisions budgétaires DAI	
Estimation à réaliser concernant vision 360	

Engagements	Actions	Échéances				
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026	2027
Finaliser la prise en compte dans le DAI de la réforme des retraites 2023 (mesures réforme pour régimes spéciaux, fonction publique, professions libérales) Prendre en compte les nouvelles règles liées aux Cumul emploi retraite	Mettre en ligne une nouvelle version de M@rel avec l'intégration complète de la réforme des retraites 2023	CER salariés du privé		CER autres salariés et professions libérales		
Assurer l'intégration des régimes spéciaux, des régimes des professions libérales et de certaines populations non encore couvertes dans les services du DAI	Mettre en ligne une nouvelle version de M@rel avec l'intégration complète de la réforme des retraites 2023 Pour les populations et régimes à planifier : réaliser une extraction afin d'avoir la la volumétrie des assurés polypensionnés et les âges afin de pouvoir prioriser		CAVEC CARPV	CRPNPAC, Retraités, Elus de l'Ircantec	CNBF, RATP mixtes, douaniers, démissionnaires IEG et RATP	FSOEIE, MAYOTTE* et SPM
Prise en compte des informations d'état civil concernant les enfants via la connexion au référentiel LiFa pour les services DREV, DRIL et d'estimation des droits M@rel et mettre à jour le logigramme enfant	Accrochage et MEP DREV Accrochage et MEP DRIL Accrochage et MEP M@rel	DRIL DREV	M@rel	Logigramme enfant		
Mettre en place une vision intégrée « 360° » des droits retraite (base, complémentaire et épargne retraite) avec l'intégration droits ER déclarés par OGRS dans résultats M@rel	Nouvelle version de M@rel avec l'intégration droits épargne retraite déclarés par OGRS				x	x

\* éventuellement en 2026 si le plan de charges le permet

## 2. Élargissement du DAI aux assurés ayant des carrières européennes

### Enjeux

La période 2024-2026 sera l'occasion d'engager une nouvelle étape dans la complétude des droits en mobilisant progressivement les droits acquis dans un autre État européen : en effet l'association ETS, auquel le GIP a adhéré début 2023, bénéficie d'un engagement de financement communautaire de 2024 à 2029 afin de déployer un dispositif de recueil des données carrières accessibles aux travailleurs mobiles dans la zone UE/EEE/Suisse.

### Actions

Le GIP engagera 3 actions :

- Une action interne consistant à accrocher les données carrières françaises au service fin 2024 – début 2025 ;
- Eu égard à la fonction de coordinateur, porter le déploiement du service en préparant les accrochages des Etats membres (Pays-Bas, Allemagne et Suède) et la trajectoire de développement du service rendu ;
- Le recrutement de nouveaux membres et partenaires d'ETS afin de d'accroître le périmètre d'assurés pouvant bénéficier de ce « DAI européen ».

### Impacts

**Impacts usagers :** Selon la nature des projets inscrits.

**Intérêt du projet :** Fournir une information cohérente aux citoyens européens sur leurs droits à la retraite dans le cadre de la libre circulation des travailleurs.

**Impacts métiers :** Vision complète de droits.

### Gestion des risques

**Contraintes juridiques :** Travaux de mise en conformité RGPD, le projet constituant un traitement de données (base légale du traitement, authentification et sécurité des données, information des personnes concernées et droits) et conventionnement avec les parties prenantes.

### Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** DAI carrière.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Habilitation par les pouvoirs publics du nœud eDAS opérant en France.

Montée en puissance des dispositifs d'authentification avec un niveau substantiel (ex La Poste Identité Numérique, ApCV – application carte vitale, France Identité avec carte d'identité biométrique...).

Tout au long du projet la bonne articulation du projet ETS avec d'autres projets SI lancés dans le cadre d'une initiative européenne (EESSI, EBSI, etc.) est recherchée.

**Référentiels accédés :** Données carrière.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	CNAV, AGIRC-ARRCO
MOA déléguée	AGIRC-ARRCO
MOE	AGIRC-ARRCO
Qualification	SRE, AGIRC-ARRCO
Exploitation	AGIRC-ARRCO

Comitologie
Instances ETS
CCS
CA

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Lancement des travaux
II sem 2024	- Raccordement données (PDF)
2025	- Raccordement données (PDF + flux donnés)

Budget
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024
Contribution annuelle à l'organisme ETS

Engagement	Action	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
S'impliquer dans la structuration d'un droit à l'information européen et mettre à jour de la partie informationnelle sur le système de retraite français en lien avec le CLEISS	Accrocher les PDF avec les données carrières françaises au service		x	x	

Engagements État
Analyse juridique ministériel pour raccordement du PDF (1 <sup>ère</sup> étape)
Évolution juridique pour la transmission des données (2 <sup>nd</sup> étape)

### 3. Étudier le potentiel d'usage de l'intelligence artificielle (IA) dans le DAI

#### Enjeux

Avec l'accès banalisé aux outils d'IA, il convient d'identifier les usages qui pourraient être envisagés dans le cadre du droit à l'information pour améliorer l'information et le conseil aux assurés sur leurs droits à la retraite et les modalités de départ en retraite. Cela permettrait par exemple de développer une activité de conseil auprès des assurés en fonction de leur profil et de leurs souhaits, pour répondre au mieux à leurs attentes.

Cette technologie pourrait également être utilisée pour la détection des droits non réclamés.

Ces outils pourraient être également sollicités pour apporter des réponses aux questions posées lors des Entretiens Information Retraite (EIR) ou fournir des éléments d'aide à la décision pour répondre à des situations particulières (cas de mobilité professionnelle à l'étranger...).

#### Actions

Une étude sur les cas d'usage pourra être menée en 2024 et début 2025 avec l'organisation d'ateliers avec les régimes dans un premier temps pour identifier les cas d'usages qui apporteraient le plus de valeur aux assurés et qui seraient à étudier.

Une note de cadrage permettra de délimiter le périmètre des cas d'usage à expérimenter et de décrire les conditions d'usage des outils d'Intelligence Artificielle.

#### Impacts

**Impacts usagers :** Amélioration de la qualité des informations retraite et des conseils.

**Intérêt du projet :** Améliorer la qualité des informations fournies à l'assuré concernant la retraite, développer une activité de conseil auprès des assurés en lien avec la retraite.

**Impacts métiers :** Incorporation des outils d'IA dans les processus métiers de support aux assurés et vigilance dans l'emploi des outils d'IA par rapport à la protection des données personnelles.

#### Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** À étudier.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Accompagner les agents des régimes dans l'usage de l'Intelligence Artificielle.

**Référentiels accédés :** Selon projet.

Acteur	
Pilote	GIP UR

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- Étude d'opportunité

Comitologie	
Groupes de travail ad hoc	
Atelier Directeurs métier	
CA	

Budget	
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024	
RH : 0,10 ETP	

Action	Échéance			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Partage des retours d'expérience des régimes dans le domaine carrière			x	

## 4. Améliorer la qualité des estimations de retraite

### Enjeux

Des différences de montant entre les estimations effectuées par les assurés via le simulateur M@rel et les montants qu'ils toucheront réellement lors de leur passage à la retraite sont constatées. Ces divergences peuvent aujourd'hui s'expliquer par le taux de complétude de la carrière, la non prise en compte des enfants en automatique et l'absence de la dernière année lors de

la simulation. L'enjeu est de pouvoir apporter aux actifs l'information la plus précise possible sur leurs droits à la retraite de sorte à leur permettre de prendre une décision éclairée sur les choix qu'ils sont amenés à faire durant leur carrière et sur la date de leur départ à la retraite ayant un impact sur leurs droits (en particulier, sur le niveau de pension).

### Actions

Une étude sera menée sur la qualité des estimations que nous délivrons aux assurés afin d'identifier les autres écarts potentiels, leurs causes et les moyens de les corriger.

En fonction des éléments recueillis et des décisions prises, un plan sera établi afin de prioriser les actions correctrices à réaliser pour avoir un montant au plus juste. Une communication auprès des assurés sera également à prévoir pour les informer sur les typologies qui ne pourront pas faire l'objet de correction.

### Impacts

**Impacts usagers :** Meilleure qualité des estimations.

**Intérêt du projet :** Amélioration continue du service existant.

**Impacts métiers :** Analyse des écarts et identification de la part des métiers régimes des mesures correctrices et/ou process de gestion afférents.

### Gestion des risques

**Contraintes :** Intégration des spécificités de gestion de la liquidation des régimes. Sélection des dossiers afin de pouvoir comparer les mêmes données (exemple: exclusion des carrières non complètes qui font l'objet de mises à jour avant la liquidation).

**Risques :** Non.

**Chemin critique :** Non.

### Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** Si évolution des règles dans le simulateur.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Process de gestion ou calendrier d'itérations avec les assurés.

**Référentiels accédés :** SI des régimes.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	AGIRC-ARRCO (métier régimes)
MOE	AGIRC-ARRCO
Qualification	CNRI
Exploitation	AGIRC-ARRCO

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- Étude des écarts avec les régimes - Priorisation des actions
2025	- Mise en œuvre
2026	- Mise en œuvre

Budget
Gestion courante DAI

Comitologie
Atelier Directeurs métier
CCS
CA

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Quantification et analyse sources écarts		x	x	
Identification leviers actions et mise en œuvre			x	x

## 5. Rationaliser le paysage de l'information et des services en direction des assurés

### Enjeux

Les régimes ont tous un portail où les assurés peuvent faire des démarches et avoir des informations sur la retraite. Le GIP UR dispose également d'un tel site et par ailleurs des informations retraite transitent également dans le Portail National des Droits Sociaux (PNDS portail

inter branche). De ce fait, il existe potentiellement des services multiples qui peuvent désorienter les assurés et qui nécessitent d'avoir des ressources pour les maintenir à jour.

### Actions

Une étude sera effectuée afin d'examiner sur chaque portail les contenus des informations fournies aux assurés (informations générales ou spécifiques à certaines populations, informations personnelles détaillées...) et les services proposés.

Le but sera d'identifier les recoupements possibles, l'articulation à effectuer entre ces portails afin de fluidifier le parcours assuré.

Une proposition de trajectoire sera faite afin d'optimiser l'accès aux services et informations proposés aux assurés afin de les accompagner au mieux dans leurs démarches et limiter les charges de maintenance pour les régimes.

### Impacts

**Impacts usagers :** Informations centralisées, fluidité et cohérence entre les services et les portails.

**Intérêt du projet :** Rationalisation des informations et des portails.

**Impacts métiers :** Limitation des ressources pour mise à jour des contenus et des services.

### Gestion des risques

**Contraintes :** Ne pas faire chuter le taux de fréquentation des portails des régimes.

**Risques :** Offrir une information dégradée ou plus complexe à comprendre pour les assurés en regroupant trop de contenus.

**Chemin critique :** Non.

### Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** Possible en fonction des arbitrages.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Accompagnement des assurés et des gestionnaires régimes pour les guider vers les sites d'information retraite.

**Référentiels accédés :** Non.



Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	Caisses selon les modifications souhaitées

Comitologie	
	Atelier Directeurs métier
	CCS
	CA

Macro-calendrier / Versionning	
2025	- Étude et livraison de la cartographie des portails, propositions et validation de la trajectoire
2026	- Démarrage en fonction de la validation

Budget
À définir selon ambition

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Cartographie des portails existants et de leur contenu (I semestre 2025)			x	
Proposer un schéma cible de rationalisation à horizon 5 ans (II semestre 2025)			x	

## 6. Parachever la construction d'un droit à l'information facilement accessible pour tous les assurés

### Enjeux

Mis en œuvre depuis 2007, le droit à l'information visait initialement à produire annuellement une campagne systématique d'envois de courriers. Le service s'est considérablement enrichi depuis lors en passant d'une campagne d'envois systématiques d'une information poussée par l'inter-régimes aux assurés à une information disponible en ligne consultable par les assurés.

Par ailleurs, le contexte du droit à l'information a lui aussi évolué, avec notamment une population active toujours plus aguerrie aux services en ligne, mais aussi des âges

clés transformés par les réformes des retraites successives (report de l'âge légal de départ).

Le projet vise à prendre en compte ces évolutions afin de mieux répondre aux attentes des assurés, tout en permettant de dégager une économie significative par la réduction de la place des courriers papier. Il passera par la mise en œuvre des actions associées en vue d'une politique de dématérialisation raisonnée des campagnes DAI en identifiant des solutions pour les populations en situation de rupture numérique.

### Actions

2025-2026 :

- Communication et mise en avant de la faculté et modalités d'obtention des documents DAI (voie courrier) à la demande sur les portails et FO régimes, PCI...
- Déploiement d'un serveur vocal interactif (SVI) permettant une demande simple d'expédition par courrier des documents DAI par l'assuré. Cet accès à la demande sera mis en avant sur les portails des régimes et dans les actions de communication.

2027 :

- Réalisation d'une campagne dédiée pour les assurés éligibles « campagnes systématiques 2025 et 2026 » n'ayant pas eu communication de leur document personnel (RIS et EIG) (mobilisation données contact CNAM).

### Impacts

**Impacts usagers :** Meilleure lisibilité de l'offre de service, adaptation de l'offre de service aux usages des assurés.

**Intérêt du projet :** Adaptation du droit à l'information à l'évolution du contexte.

**Impacts métiers :** Privilégier le service à l'assuré à son initiative tout en maintenant une action de

couverture de l'ensemble de la population éligible ou au moment le plus opportun à l'initiative de l'inter-régimes. Enjeu d'optimisation budgétaire au vu du coût du canal papier, enjeu environnemental.

### Gestion des risques

**Contraintes :** Décommissionnement de la campagne systématique papier. Agilité du service pour permettre aux assurés d'opérer un choix réversible dans ses modalités de communication des campagnes systématiques.

**Chemin critique :** Articuler l'ensemble des projets du droit à l'information pour l'atteinte d'objectifs de transformation en parallèle. Charge globale et concurrence des priorités sur les projets DAI.

### Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** DAI carrière et M@rel, Editique.

**SI à créer ? :** Application pour Serveur Vocal Interactif (SVI).

**Projets connexes :** Écoute usagers, élargissement du DAI aux assurés ayant des carrières européennes.

**Référentiels accédés :** RGCU et bases carrières « régimes non migrés » et LiFa.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	AGIRC-ARRCO
MOE	AGIRC-ARRCO, CNAV
Qualification	AGIRC-ARRCO
Exploitation	AGIRC-ARRCO, CNAV

Comitologie	
Atelier Directeurs métier + comité communication	
CCS	
CA	

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- Planification campagnes annuelles e-mail sortantes - Redéfinition des générations bénéficiant des campagnes systématiques sur les âges pertinents au regard de la réforme 2023
2025	- Envoi e-mails pour les campagnes systématiques - Déploiement Serveur Vocal Interactif pour obtenir par courrier les documents DAI
2026	- Envoi mails pour les campagnes systématiques
2027	- Campagne 2027 avec base contacts du SSSI

Engagements	Actions	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Développer une politique dynamique et systématique de contacts vers les assurés afin d'améliorer la connaissance de leurs droits à retraites et éclairer leurs choix de départs	Planification et réalisation de campagnes annuelles e-mails sortantes		x	x	x
	Redéfinition des générations bénéficiant des campagnes systématiques sur les âges pertinents au regard de la réforme 2023		x		
Progresser dans une dématérialisation maîtrisée et respectueuse des assurés éloignés des outils numériques	Envoi mails pour les campagnes systématiques			x	x
	Déploiement de services téléphoniques simplifiés (SVI – Serveur Vocal Interactif) pour obtenir par courrier les documents DAI + information sur les supports papier et sites des modalités d'obtention des documents à la demande			x	x
	Préparation d'une campagne spécifique 2027 mobilisant les données contacts du futur référentiel base contacts ou de la CNAM afin de couvrir les assurés des générations éligibles aux campagnes DAI n'ayant pas fait de démarches sur la période				x
	Poursuite de la mobilisation des branches de la Sécurité sociale afin de faire connaître les services en ligne retraites, notamment le DAI. Étude mobilisation auprès de la DGFIP	x	x	x	x

## Engagements État

Au titre des campagnes systématiques prise d'un décret DAI (générations) en 2024

Appui de l'État pour la réalisation des campagnes de communication via les autres branches de la Sécurité sociale

# 7. Renforcement de la démarche « aller vers » pour les assurés ayant des droits non réclamés

## Enjeux

Les assurés qui n'ont pas déposé leur demande de retraite via le service en ligne de demande unique de retraite peuvent disposer de droits à la retraite non liquidés qu'ils sont en droit de réclamer.

Au-delà de l'actualisation de l'âge des générations bénéficiant des campagnes « aller vers » pour droits non réclamés (DNR DAI), la période 2024-2026 sera l'occasion de moderniser et de renforcer cette démarche pour les retraités n'ayant pas encore liquidé l'ensemble de leurs droits à la retraite.

Le cas des ayants-droits qui ne demandent pas la pension de réversion fera l'objet d'une étude pour cibler et

informer ces populations dans le cadre du non-recours aux droits, en prenant en compte les éventuelles actions réalisées par les régimes.

Ces évolutions seront mises en œuvre en s'assurant de la capacité des régimes à traiter ces demandes de liquidation de droits supplémentaires.

Le calibrage des campagnes – volume et générations – sera arrêté annuellement dans le cadre de la gouvernance du GIP UR. Une cible de couvrir l'ensemble des générations ayant entre 70 et 79 ans, sur une période de 4 ans est visée, soit environ 500.000 assurés sur la période 2024-2026.

## Actions

- Réalisation de 3 campagnes de droits non réclamés par an.
- Pour 2026 : réalisation d'une étude de faisabilité pour mettre en œuvre une campagne de droits non réclamés pour les pensions de réversion.

## Impacts

**Impacts usagers :** Augmentation de la retraite ou versement forfaitaire unique (VFU). Versement d'une pension de réversion.

**Intérêt du projet :** Lutte contre le non-recours aux droits en visant l'ensemble des assurés (actifs et retraités) et ayants-droits.

**Impacts métiers :** Enjeu sur la qualité des fichiers quant à l'existence réelle de droits non liquidés (données à jour, montant minimal ouvrant des droits). Enjeu « capacité à faire » pour faire face à l'augmentation du nombre de demandes de liquidation induite par les démarches pro-actives.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Qualification des calculs de pension effectués pour des âges élevés. Engorgement de la gestion avec ces demandes de liquidation supplémentaire et augmentation des délais de liquidation des droits.

**Chemin critique :** Charge globale et concurrence des priorités sur les projets DAI.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** DAI carrière et M@rel, Editique.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Écoute usagers, Modernisation du DAI existant.

**Référentiels accédés :** RGCU et bases carrières « régimes non migrés » .

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	AGIRC-ARRCO
MOE	AGIRC-ARRCO, CNAV
Qualification	AGIRC-ARRCO
Exploitation	AGIRC-ARRCO, CNAV

Comitologie
Atelier Directeurs métier + comité communication
CCS
CA

Macro-calendrier / Versioning	
I sem 2024	- Identification des 3 générations à traiter
II sem 2024	- Traitement des 3 générations DNR - Étude modalités de renforcement du « aller vers » sur les autres traitements inter-régimes
2025	- 3 générations/an - Pop in à la connexion sur le compte retraite
2026	- 3 générations/an - Étude ciblage DNR réversion

Engagement	Actions	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Renforcer la politique d'incitation à la liquidation des droits non réclamés en tenant compte des capacités de prise en charge des services instructeurs des caisses	Systematiser le canal courrier dans le cadre de campagnes sortantes « DNR »		100%	100%	100%
	Réalisation des campagnes DNR à adapter selon capacité à faire en gestion des régimes et opérateur		3	3	3
	Étude sur la faisabilité d'enquêter les DNR réversion				x
	Une pop in à la connexion sur le compte retraite ciblant les assurés concernés par les DNR venant sur le site info-retraite ou l'application « Mon compte retraite »			x	x

## 8. Mobilisation des données disponibles

### Enjeux

L'enjeu est d'éviter aux usagers d'avoir à fournir des justificatifs concernant des situations déjà connues et vérifiées par d'autres administrations (situation fiscale, enfants, bulletins de paie, attestations chômage, ressources...) et qui sont demandées dans les services en ligne. L'enjeu est également de fiabiliser les informations recueillies et d'éviter d'exploiter les pièces justificatives pour vérifier les déclarations des usagers.

### Actions

Une étude sera réalisée sur les pièces justificatives actuellement fournies dans les processus de gestion retraite et qui pourraient être remplacées par un recueil de données via une API ou un flux informatique provenant d'une source de référence. Cette étude abordera également les procédures appliquées par les organes de contrôle, y compris interne et proposera les adaptations nécessaires afin que les données issues des flux informatiques puissent remplacer les PJ. Dans cette prospective le recueil des données via le dispositif COMEDDEC (relevant du ministère de la justice) sera mobilisé notamment concernant l'identification des ayant droit aux retraites de réversion.

Le GIP appuiera le déploiement du RRP pour les PJ restant nécessaires conformément au schéma stratégique des systèmes d'information de la Sécurité sociale.

Les régimes sont demandeurs également d'un outil d'échanges de données inter-régimes (transmissions de flux, fichier...) afin d'améliorer l'efficacité et la réactivité dans les processus de gestion.

Ces évolutions s'inscrivent dans le « Dites-le nous une fois » dans la relation de l'utilisateur avec l'Administration.

Dans le cadre des travaux sur la mise en place des services de demande de retraite progressive et de cumul emploi retraite et le remplacement de l'annuaire DAI, l'Union Retraite réalisera également une étude sur les données disponibles et à faire apparaître dans l'annuaire d'affiliation des assurés sociaux. Le but est que le service IAP puisse communiquer ces données en automatique à la fois aux services inter-régimes mais également aux régimes afin d'optimiser la gestion et éviter de demander des informations aux assurés.

### Impacts

**Impacts usagers :** Simplifier les démarches en ligne et accélérer le délai de traitement des demandes. Limiter le nombre de pièces justificatives à fournir dans les services en ligne. Être moins sollicité par les régimes pour produire des pièces justificatives.

**Intérêt du projet :** Les bénéfices attendus pour les assurés et les organismes sont :

- limiter le nombre de pièces justificatives à fournir dans les services en ligne,
- améliorer la qualité des informations recueillies et des déclarations,
- optimiser les traitements informatiques (réseau, espace de stockage),
- améliorer la productivité et des délais de traitement des demandes,
- améliorer la relation avec les assurés.

**Impacts métiers :** Intégrer l'origine de la récupération automatique des informations recueillies et indiquer aux agents que les informations récupérées directement auprès de l'administration ne sont pas à contrôler. Fluidification des échanges entre régimes. Une évolution des processus internes, ainsi qu'un accompagnement métier sont à prévoir.

### Gestion des risques

**Contraintes :** Dépendance avec les organismes en charge de fournir l'information à la source. Complexité si pas de récupération des données en temps réel via API ou Webservice.

**Chemin critique :** Coordination nécessaire sur les plannings avec les organismes en charge de fournir l'information à la source.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** Intégration appels d'API. Intégration d'indicateurs de récupération automatique de l'information à la source et un code qualité indiquant que la donnée n'a pas à être vérifiée par un agent.

**SI à créer ? :** Oui pour l'outil d'échange inter-régimes et évolution des SI existants.

**Projets connexes :** Convention juridiques à établir avec les administrations sollicitées.

**Référentiels accédés :** À préciser avec les administrations sollicitées.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	CNAV, AGIRC-ARRCO, CDC
MOE	CNAV, AGIRC-ARRCO, CDC
MOE déléguée	CNAV, AGIRC-ARRCO, CDC
Qualification	CNAV, AGIRC-ARRCO, CDC
Exploitation	CNAV, AGIRC-ARRCO, CDC

Comitologie	
Atelier Directeurs métier + comité communication	
	CCS
	CA

Macro-calendrier / Versioning	
I sem 2024	- Exploitation des données enfants LiFa (DREV, DRIL)
II sem 2024	- Exploitation des données enfants LiFa (M@rel) - Revue des processus avec identification des alternatives aux pièces justificatives - Étude outil d'échange entre régimes
2025	- Mise en œuvre des mesures de récupération automatisée des données auprès des administrations (stock enfants) et outil d'échange entre régimes

Budget
L'impact financier de la mise en place de l'outil d'échanges entre régimes est à évaluer
L'estimation budgétaire sera intégrée dans l'étude

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Revues des process et des services : identification de toutes les PJ existantes, propositions de simplification par les régimes, validation du nombre de mesures par la DSS		x	x	
Étude sur la faisabilité, le périmètre et les coûts associés		x		
Mise en production			x	
Étude d'opportunité et de faisabilité sur la collecte du stock des données « enfants » auprès des principales mairies			x	
Étude inter-régimes sur les données à enrichir et priorisation des demandes pour enrichissement des données dans le service IAP		Étude	Évolution	Évolution

Engagement État
Au vu des conclusions de l'étude, itérations avec le Ministère de la Justice (volet juridique)

# 9. Étudier l'opportunité de la mise en place d'un service inter-régimes de changement de coordonnées bancaires

## Enjeux

Le taux d'utilisation du dispositif de mobilité bancaire est relativement faible (autour des 20%). De ce fait lors d'un changement de RIB pour ses pensions retraite, l'assuré doit effectuer une démarche autant de fois qu'il a de régimes – généralement plus de 3 en moyenne.

À ce titre les régimes les plus volumineux peuvent recevoir jusqu'à plus de 250 000 changements par an, soit probablement de l'ordre de 0,8 M de demandes de changements bancaires pour l'ensemble du champ retraite (3,2 retraites/assuré).

## Actions

Une étude d'opportunité sera réalisée au deuxième semestre 2024 permettant la prise de décision sur la mise en place d'un service de changement de coordonnées bancaires inter-régimes qui s'inscrirait pour l'assuré dans la mise en œuvre du « dites-le nous une fois ».

Un contrôle de sécurité via un échange Ficoba sera réalisé afin de faire un contrôle en amont de la transmission aux régimes. Il permettra de réduire, pour les comptes domiciliés en France, les contrôles unitaires en aval, notamment pour les régimes à faible volumétrie n'ayant pas mis en place de dispositifs automatiques d'échanges avec la Banque de France.

L'élaboration de ce type de service est corrélée au déploiement d'un dispositif d'authentification substantiel (ou fort) du fait de sa sensibilité a minima avec une authentification à deux facteurs.

Les régimes pourront réaliser des économies de gestion et avoir des SI mis à jour plus rapidement (baisse des retours de paiement liés à des changements de coordonnées bancaires par les assurés, moins d'enquêtes Ficoba à effectuer).

Il est à noter que quelques régimes de retraite ainsi que la CNAM et la CNAF disposent déjà un service en ligne pour changement bancaire avec une authentification à deux facteurs.

## Impacts

**Impacts usagers :** Simplification des démarches et satisfaction.

**Intérêt du projet :** Poursuivre le « Dites-le nous une fois ».

**Impacts métiers :** Modification des process de gestion, gain en productivité notamment pour les petits régimes et maîtrise des risques.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Assurés qui ont plusieurs coordonnées bancaires en fonction des rentes.

**Risques :** Sécurité, fraude.

**Chemin critique :** Non.

## Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** Évolution des services du PCI, prise en compte de nouveaux flux dans les régimes.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Renforcement de la sécurité du portail « authentification haute ».

**Référentiels accédés :** Non.



Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	À définir
MOE	À définir
Qualification	À définir
Exploitation	À définir

### Comitologie

À définir

### Macro-calendrier / Versionning

II sem 2024	- Étude opportunité
2025	- À définir
2026	- À définir

### Budget

À définir

Engagement	Actions	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Étudier l'opportunité de la mise en place d'un contrôle de sécurité des coordonnées bancaires via FICOBA et la création d'un service commun de changement coordonnées bancaires	Remise étude d'opportunité pour le référentiel FICOBA		x		
	Remise étude d'opportunité d'un service de changement coordonnées bancaires partagé		x		

# 10. Créer de nouveaux services en ligne concernant le « cumul emploi retraite » et la « retraite progressive »

## Enjeux

La réforme des retraites de 2023 a introduit des évolutions sur les dispositifs de transition entre l'emploi et la retraite notamment :

- l'extension de la retraite progressive à l'ensemble des régimes ;
- la création de droits à retraite en cumul emploi retraite (CER).

## Actions

Service de demande de retraite progressive (DRP) :

- Un parcours en ligne sera disponible en novembre 2024 via un service en ligne dédié.

Service de demande de liquidation à la suite d'un cumul emploi retraite (CER) :

- Utilisation du parcours d'information sur le cumul emploi retraite déjà présent sur le site services.info-retraite.fr afin de communiquer aux assurés les nouvelles règles issues de la réforme et leur éligibilité au dispositif. La mise en production des mises à jour de ce service sera effectuée en janvier 2024.
- Développement d'un service en ligne de demande de cumul emploi retraite qui devrait être disponible en janvier 2025.

## Impacts

**Impacts usagers** : Simplification des démarches.

**Intérêt du projet** : Développement de l'offre de service IR et poursuite de la démarche « Dites-le nous une fois ».

**Impacts métiers** : Impacts en gestion.

## Gestion des risques

**Contraintes** : Prise en compte des règles qui peuvent être différentes entre les régimes pour ces nouveaux services, accès aux informations permettant de contrôler l'éligibilité aux services.

**Risques** : Non.

**Chemin critique** : Non.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants** : Évolution des services du PCI, prise en compte de nouveaux flux dans les régimes.

**SI à créer ?** : Non.

**Projets connexes** : DRIL, DREV.

**Référentiels accédés** : RGCU.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	CNAV
MOE	CNAV
Qualification	À définir
Exploitation	CNAV

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Livraison parcours d'information DRP et CER - Développements DRP et CER
II sem 2024	- Livraison DRP en novembre
2025	- Livraison CER en janvier

Comitologie
Atelier Directeurs métier
COPROJ opérateur
CCS

Budget
Investissement initial étalé sur 5 ans
DRP : 951 K€
CER : 1 080 K€
2024 :
DRP : 338 K€
CER : 338 K€

Engagements	Actions	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Création d'un parcours en ligne inter-régimes de demande de retraite progressive	Ouverture du service		x		
	Mise en place d'un outil afin que les régimes puissent s'échanger les données notamment pour la communication du taux de fraction de la pension par le régime instructeur		x		
Création d'un parcours en ligne inter-régimes de demande de retraite suite à cumul emploi retraite	Ouverture du service			x	

# 11. Renforcement de la sécurité du compte personnel retraite

## Enjeux

Face à la multiplication des cyberattaques et des tentatives d'usurpation de compte, le renforcement de la sécurité du compte personnel retraite est un enjeu prioritaire. L'ambition est de renforcer la sécurisation lors de la création et de l'authentification au compte personnel retraite ou encore pour la réalisation de démarches sensibles.

Le renforcement des dispositifs de sécurité concerne à la fois le portail info-retraite.fr et l'application mobile « Mon compte retraite ».

## Actions

Pour ce faire, plusieurs leviers seront mobilisés :

- amélioration de la traçabilité technique et des possibilités de requêtage et de filtrage sur les traces techniques ;
- mise en œuvre d'un dispositif de sécurisation de la création de compte sans utiliser FranceConnect, basé sur plusieurs facteurs d'authentification (MFA).

Ces actions s'accompagneront d'incitations auprès des usagers pour l'accès au compte retraite à partir de fournisseurs d'identité (FI) offrant un niveau de sécurité fort ou substantiel. Pour mémoire, dans le cadre européen, la norme eIDAS impose un niveau a minima substantiel.

Une stratégie sera déployée sur une différenciation d'accès aux services en fonction de la sensibilité de la démarche à réaliser.

## Impacts

**Impacts usagers :** Amélioration de la sécurité du compte et des démarches en ligne mais impacts potentiels sur l'accessibilité des démarches en ligne en augmentant le niveau de sécurité.

**Intérêt du projet :** Renforcer la sécurité du portail info-retraite.fr et de l'application mobile « Mon compte retraite ». Préserver des possibles cyberattaques.

**Impacts métiers :** Limitation des risques d'usurpation. Limitation des contentieux en lien avec la sécurité sur l'emploi des services en ligne.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Ajustement des niveaux de sécurité et d'authentification adapté à la fois aux risques et à la capacité des assurés à accepter ces niveaux.

**Chemin critique :** Actions à mener dès que possible.

## Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** Évolution des processus de création de compte retraite et d'authentification lors de l'accès au compte retraite.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Projets avec prestataires ou opérateurs d'identification. Sécurité. Juridique. eIDAS. Identité numérique. FranceConnect et France Identité. Lutte contre la fraude. Potentiellement biométrie.

**Référentiels accédés :** SNGI, à compléter avec autres opérateurs sollicités.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	CNAV, AGIRC-ARRCO
MOE	CNAV, AGIRC-ARRCO
Qualification	Op. qualification
Exploitation	CNAV, AGIRC-ARRCO

Comitologie
Atelier Directeurs métier + GT sécurité inter-régimes
CCS
CA

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Étude sécurisation création compte local
II sem 2024	- Mise en œuvre sécurisation création compte local PCI / MCR - Livrable étude sur la trajectoire de sécurité - Mise en œuvre nouvelle politique des mots de passe
2025	- Autres actions de sécurisation RGS

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Trajectoire relèvement de sécurité	x			
Étude sur la trajectoire de sécurité		x		
Mise en œuvre de la nouvelle politique des mots de passe		x	x	

# 12. Améliorer l'accessibilité du portail Info Retraite et des services ainsi que leur usage

## Enjeux

Pour développer l'usage des services en ligne, l'amélioration de l'accessibilité du portail info-retraite.fr et des services en ligne est un enjeu prioritaire. Cette action répond aux objectifs de la politique gouvernementale visant à simplifier et généraliser l'accès aux démarches en ligne.

L'objectif visé est de tendre vers le 100 % de conformité au référentiel RGAA à fin 2025 pour le portail GIP et les principaux services en ligne. Cela consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap).

## Actions

Le projet d'amélioration de l'accessibilité consiste à organiser par les opérateurs du portail et des services du PCI des actions de diagnostics et d'audits RGAA avec des sociétés spécialisées. À ces fins, un audit initial sur le portail ou le service en ligne sera conduit pour identifier les améliorations à réaliser pour se conformer au référentiel d'accessibilité RGAA. Dans un second temps, l'opérateur réalise les évolutions visant à améliorer l'accessibilité sur la base des non-conformités détectées lors de l'audit.

Un nouvel audit officialisera l'amélioration de la note de conformité RGAA.

À la demande des régimes, il est envisagé la création des parcours digitaux personnalisés en ligne, notamment lié à l'âge et aux régimes d'affiliation, qui permettraient de guider et d'accompagner l'assuré dans ses démarches et lui donner les informations essentielles pour préparer au mieux son départ à la retraite. Le but est que l'assuré soit orienté en fonction de critères déterminés vers les différents services IR existants (correction de carrière, déclaration enfant...) afin qu'ils puissent anticiper ses démarches. Ce service permettra d'offrir à la fois une meilleure qualité d'information à l'assuré et un gain de temps aux régimes lors de la liquidation.

## Impacts

**Impacts usagers :** Portail et services accessibles au sens RGAA pour tous les assurés.

**Intérêt du projet :** Rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap.

**Impacts métiers :** Limitation des sollicitations des assurés sur les plateformes téléphoniques de support.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Faire évoluer le portail et les services sans régression sur les traitements.

**Chemin critique :** Objectif de fin des travaux de mise en conformité fin 2025.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** Impact maintenance et intégration des exigences d'accessibilité dans les travaux opérateurs.

**SI à créer ? :** Non.

**Référentiels accédés :** Norme RGAA.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	GIP UR
MOA déléguée	MOA Op. service
MOE	MOE Op. service
Qualification	Op. qualification
Exploitation	MOE Op. service

Comitologie
COPROJ Opérateurs + Éditorial
CCS
CA

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- Mon épargne retraite, Demande de réversion, Ma carrière, Estimer mes droits retraite, Portail PCI
2025	- Mise en production des évolutions sur conformité RGAA pour les 9 services de l'observatoire de la qualité des démarches - Proposition et création du parcours de vie

Budget
Coût de chaque audit conformité RGAA environ 5 k€ + chiffrage des évolutions pour améliorer l'accessibilité à réaliser par les opérateurs
Dans le budget 2024 l'Union Retraite a intégré une enveloppe de 416,2 k€

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Mise en production des évolutions en vue de la conformité au référentiel RGAA pour les 9 services GIP dans « Observatoire »		x	x	
Communication des résultats de l'audit			x	
Étude		x		
Proposition et création des parcours			x	

# 13. Assurer le déploiement du dispositif de contrôle de l'existence par voie biométrique et le partage des résultats

## Enjeux

À ce jour, les retraités résidant à l'étranger doivent chaque année justifier de leur existence pour maintenir le service de leurs pensions. Cette validation est pour l'essentiel portée par l'intervention des autorités locales compétentes, via une présentation au guichet (mairie ou commissariat), avec la délivrance d'un certificat de vie.

Le décret n° 2023-688 autorisant la création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel pour le contrôle de l'existence des bénéficiaires d'une pension de vieillesse résidant à l'étranger a été publié le 28 juillet 2023. À cet effet, la solution de reconnaissance faciale pour la délivrance d'un certificat renforcera la fiabilité des contrôles d'existence (maîtrise des risques) et

simplifiera les démarches administratives des pensionnés résidant à l'étranger.

Les usagers pourront prouver leur existence en quelques minutes sans sortir de chez eux et sans envoyer de courrier. Ce processus écarte le risque d'échec postal. Une preuve de vie opposable leur sera aussi transmise, évitant la pratique actuelle d'envoi de documents souvent multiple (dépôt en ligne et retour courrier).

De plus afin d'éviter les multi-sollicitations des assurés et les dépenses redondantes, le partage des résultats des contrôles MCE avec des organismes tiers versant des prestations à ces assurés sera favorisé.

## Actions

Ouverture du service deuxième semestre 2024 et promotion de la procédure auprès des populations ciblées fin 2024-début 2025

Un plan de communication sera également effectué afin de promouvoir ce nouveau dispositif de contrôle auprès des assurés, via les régimes et en partenariat avec le ministère des Affaires Etrangères (poste et membres de l'Assemblée des Français de l'étranger).

Étude de faisabilité et partage des résultats des contrôles MCE avec des organismes tiers versant des prestations aux assurés présents dans le MCE (CNAM AT-MP, FIVA, CFE...).

## Impacts

**Impacts usagers :** Gain de temps, pas de déplacement et éviter des sollicitations en double.

**Intérêt du projet :** Diversification de l'offre, sécurisation des contrôles et éviter les multi-sollicitations des assurés et les dépenses redondantes.

**Impacts métiers :** L'utilisation de la solution biométrique réduira la charge de gestion (nombre de contrôles manuels réalisés), lutte contre la fraude.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Non.

**Risques :** Non.

**Chemin critique :** Non.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** Applicatif MCE.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Non.

**Référentiels accédés :** MCE.



Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	AGIRC-ARRCO (DPR), DOCAPOSTE
MOE	AGIRC-ARRCO (DPR), DOCAPOSTE
Qualification	CDC, DOCAPOSTE
Exploitation	AGIRC-ARRCO (DPR), DOCAPOSTE

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Réalisation
II sem 2024	- Mise en Production et plan de communication Biométrie
2025	- Montée en charge des dispositifs

Budget
2024 : 865 K€

Comitologie
Instances MCE
COPROJ opérateur
CCS

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Ouverture service		x		
Communication institutionnelle sur le projet et la technologie innovante mise en œuvre et promotion de la procédure auprès des populations ciblées		x	x	
Intégrer les flux de contrôles tiers (échanges état-civil via la CNAV, tiers de confiance administrations ou banques...)	x	x	x	x
Partage des résultats avec les caisses et organismes ayant les mêmes assurés (CNAM AT-MP, FIVA, CFE...)		x	x	x

# 14. Offre DPO partagé et appui RGPD

## Enjeux

Dans le cadre de sa mission d'intérêt général de coordination, de simplification et de mutualisation, le GIP Union Retraite s'attache autant que possible à appuyer ses membres, les régimes, dans leur mise en conformité au RGPD. L'appui aux régimes mis en œuvre par l'Union Retraite prend actuellement deux formes :

- aider ponctuellement les régimes sur des problématiques précises et circonscrites (par exemple : établir et tenir à jour un registre des traitements) ;
- assurer la fonction de délégué à la protection des données (DPO) mutualisé, au titre de l'article 37.3 du RGPD.

## Actions

Au cours de la période 2024-2026, ces services resteront proposés à des nouveaux régimes candidats. L'accent sera mis sur la création de procédures à destination des opérationnels des régimes pour faciliter et améliorer la conformité au RGPD.

Le GIP UR propose aussi de s'investir dans les ateliers Informatique & Libertés inter-régimes afin de travailler collégalement sur les problématiques les plus complexes et de produire le cas échéant de la doctrine sur des sujets revêtant une importance particulière, en coordination avec les travaux interbranches encouragés par la tutelle. Ainsi sur le périmètre « retraite » une animation de travaux entre les DPO « retraites » sera également conduite afin d'harmoniser les positions et analyses, à l'image de la démarche accomplie concernant le RRP.

Le DPO Union Retraite est actuellement DPO mutualisé des régimes suivants : ENIM, CRP RATP, CROPERA, CAVOM et réalise également des analyses ponctuelles pour la CAVIMAC et la CAVAMAC.

La CAVEC est également intéressée par la mutualisation du DPO. La Comédie-Française devrait être sollicitée pour intégrer la DPO mutualisée.

## Impacts

**Impacts usagers :** Non.

**Intérêt du projet :** Permettre aux organismes ne disposant pas des ETP ou des compétences spécifiques nécessaires, d'assurer la conformité au RGPD et la maintenir. Ces services permettent l'harmonisation des pratiques relatives à la protection des données personnelles dans le secteur de la retraite obligatoire.

**Impacts métiers :** Garantie des droits et libertés des usagers, de la conformité des traitements opérés par les régimes et de la sécurité des données à caractère personnel des assurés.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Violation de données, contrôle de la CNIL, contentieux avec les assurés, sanction administrative ou pénale pour les Responsables du traitement, à cause d'une conformité insuffisante.

**Chemin critique :** Non.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** Non.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Non.

**Référentiels accédés :** Non.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOE	Les différentes caisses

Comitologie
Entité qui gère le pilotage : GIP UR
Entités participantes : les régimes volontaires

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Récurrent
II sem 2024	- Récurrent
2025	- Récurrent
2026	- Récurrent

Budget
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024
RH : 1 ETP (DPO)

Engagement	Actions	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Offre DPO partagé et appui RGPD (régimes spéciaux et professions libéraux)	Services proposés à des nouveaux régimes candidats	x	x	x	x
	Création de procédures à destination des opérationnels des Régimes pour faciliter et améliorer la conformité au RGPD	x	x	x	x
	Animation d'ateliers de convergence d'analyse et doctrines des DPO retraite	x	x	x	x

# 15. Élargir les régimes contrôleurs dans le cadre du service de déclaration des enfants

## Enjeux

Aujourd'hui, chaque régime reçoit de la part des assurés, lors du départ à la retraite, des justificatifs papiers pour la prise en compte de leurs enfants pour l'évaluation de leurs droits à la retraite (attribution de majorations de durée d'assurance). Chaque caisse effectue donc le contrôle de ces justificatifs. L'objectif est de dématérialiser l'envoi des justificatifs par les assurés et de mutualiser le contrôle de ces pièces entre régimes.

## Actions

Pour permettre aux assurés de déclarer en ligne leurs enfants tout au long de leur carrière, les données enfants seront intégrées dans les services en ligne de demande de retraite inter-régimes en ligne (DRIL), demande de réversion (DREV) et Mon estimation retraite en 2024. En fonction de la volumétrie des déclarations transmises, des opérateurs de contrôles seront sollicités auprès des caisses afin de renforcer les équipes existantes de la CNAV, de l'AGIRC-ARRCO, de la CPRPF et de la CDC dans le but de garantir des délais de traitement raisonnables (30 jours).

## Impacts

**Impacts usagers :** Avoir l'information dans la DRIL, DREV et des estimations retraite plus fiables.

**Intérêt du projet :** Poursuite du « Dites-le-nous une fois ».

**Impacts métiers :** Les régimes n'auront plus de contrôles à effectuer dans les dossiers sur les données enfants lors de la liquidation.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Estimation de la volumétrie entrante sur une activité récente.

**Risques :** Non.

**Chemin critique :** Non.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** Non.

**SI à créer ? :** Non, analyse d'opportunité de développement d'un outil de répartition des tâches.

**Projets connexes :** DRIL / DREV / M@rel.

**Référentiels accédés :** RGCU / LiFa.

Acteur	
Pilote	GIP UR

Comitologie
Point de suivi DENF
Atelier Directeurs métier
CCS

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- 4T plan de communication
2025	- Renfort des opérateurs de contrôles en fonction de l'évolution des stocks

Budget
2024 : 766 K€

Action	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Élargissement des régimes contrôleurs		x	x	

# 16. Recette du droit à l'information

## Enjeux

L'outil d'estimation des droits M@rel doit évoluer sur la période 2024-2027 pour traiter dans son périmètre (fiche 01) :

- la finalisation de la prise en compte de la réforme des retraites,
- la complétude des régimes de retraite membres du GIP UR,
- la prise en compte des données enfants enregistrées dans le référentiel LiFa des liens familiaux,
- une vision à 360° des droits à retraite des assurés (régime de base, complémentaire, supplémentaire).

## Actions

À ces fins, il est prévu une montée en puissance de la fonction d'opérateur de qualification et de recette sur l'outil d'estimation des droits M@rel du Service des Retraites de l'État (SRE).

On vise une mutualisation de la recette pour intégrer des tests de non-régression spécifiques à certains régimes afin d'alléger la charge de tests réalisés par les régimes. Ce dispositif doit permettre d'améliorer la qualité du simulateur en utilisant le processus de tests mis en œuvre par l'opérateur de recette SRE.

L'objectif est d'augmenter progressivement le nombre de régimes pris en charge par l'opérateur de qualification et de recette SRE pour les tests de non-régression effectués sur l'outil M@rel.

## Impacts

**Impacts usagers :** Amélioration de la qualité des simulations réalisées.

**Intérêt du projet :** Bénéficiaire du dispositif de recette communautaire mis en place par le SRE pour aider les régimes à réaliser des tests sur leurs cas spécifiques.

**Impacts métiers :** Limitation de la sollicitation des régimes sur des activités ponctuelles de recette.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Identification des cas de recette des régimes à intégrer dans le périmètre des tests et chargement de ces jeux de données dans les environnements de recette.

**Chemin critique :** Mise en œuvre pour fin 2024.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** DAI carrière et M@rel, Editique.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Non.

**Référentiels accédés :** RGCU, bases carrières « régimes non migrés », LiFa.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	AGIRC-ARRCO
MOE	AGIRC-ARRCO
Qualification	SRE

Comitologie	
	COPROJ Opérateurs
	CCS
	CA

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Élargissement du nombre de régimes pris en charge pour les tests de non-régression
II sem 2024	- Élargissement du nombre de régimes pris en charge pour les tests de non-régression
2025	- Élargissement du nombre de régimes pris en charge pour les tests de non-régression
2026	- Élargissement du nombre de régimes pris en charge pour les tests de non-régression

Action	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Élargissement du nombre de régimes pris en charge pour les TNR : indicateur nombre	x	x	x	x

# 17. Développer une offre de conseil et d'expertise dans les projets de convergence SI et de mutualisation

## Enjeux

Les caisses en charge des régimes spéciaux de retraite sont de taille très variable (de 1 à 730 ETP) ce qui interroge quant à leur capacité à assurer à moyen terme l'ensemble de leurs missions de manière sécurisée et efficiente.

Dans la continuité des travaux déjà intervenus dans le cadre du Club des régimes spéciaux ces dernières années, parfois avec l'appui du GIP UR, il convient de structurer une véritable stratégie de convergence et de mutualisation pour les prochaines années, notamment en termes de systèmes d'information.

Pour mémoire, dans le cadre des précédentes feuilles de route du GIP UR, des études en ce sens avaient été

conduites sur l'optimisation des SI dans le champ de la retraite, notamment sur le périmètre des régimes spéciaux et des professions libérales.

Sur la période 2024-2026, une stratégie pluriannuelle sera mise en œuvre par la DSS en lien avec le Club des régimes spéciaux (coordonné par la CPRPF) et le GIP UR. Concernant les professions libérales, cette mission de conseil et d'expertise pourra s'inscrire dans le cadre des objectifs fixés par la prochaine convention d'objectifs et de gestion qui sera négociée en 2025 pour la période 2026-2030.

## Actions

Le GIP UR sera plus particulièrement mobilisé sur l'identification des possibilités de convergence et de mutualisation en matière de SI, que ce soit pour le déploiement d'outils connexes ou plus structurants. Plus largement le GIP UR pourra être sollicité par la tutelle lors de la préparation des COG afin de donner son avis.

Par ailleurs, un accompagnement personnalisé sur d'autres projets informatiques sera proposé à la demande des caisses ou à la demande des pouvoirs publics, à l'image de la mission réalisée au bénéfice de la CR Opéra pour l'infogérance de son SI par la CPRPF. Le GIP UR devra informer les pouvoirs publics des demandes reçues de la part des caisses pour qu'elles soient validées avant que les projets ne soient initiés.

## Impacts

**Impacts usagers :** Selon les projets.

**Intérêt du projet :** Optimisation des coûts en inter-régimes et accroissement de la robustesse des processus pour les plus petits régimes.

**Impacts métiers :** Selon les projets.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Non.

**Chemin critique :** Équipe.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** SI métier et support des organismes concernés.

**SI à créer ? :** Non. Adossement à des SI existants.

**Projets connexes :** Projets des organismes concernés.

**Référentiels accédés :** SI des organismes concernés.



Acteurs	
Pilote	DSS (pilotage stratégique)
MOA	Régimes spéciaux
MOE	GIP UR et Club des régimes spéciaux (CPRPF)

Comitologie
Comité stratégique biannuel piloté par la DSS
Groupes de travail ad hoc initiés par le GIP UR et le Club des régimes spéciaux

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Définition de la méthode d'articulation entre le GIP et le Club des régimes spéciaux (CPRPF)
II sem 2024	- État des lieux en lien avec le Club des régimes spéciaux et co-élaboration d'une stratégie pluriannuelle de convergence et de mutualisations
2025	- Actions de la stratégie pluriannuelle
2026	- Actions de la stratégie pluriannuelle

Budget
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024
0,5 ETP en articulation avec les moyens accordés à la CPRPF pour prendre en charge des activités mutualisées

Engagements	Actions	Échéances			
		I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Offre de conseil et d'expertise aux régimes intéressés ou à la demande des pouvoirs publics, en lien avec Club des RS et PL	Périmètre RS (petites caisses et celles fermées) : SI et gestion		x	x	x
	Périmètre PL : étude sur pistes sécurité et optimisation SI				x
Accompagnement personnalisé durant la phase opérationnelle de mutualisation	Selon nature des projets				

Engagement État
Notification annuelle au GIP de la trajectoire attendue par l'État en sus des demandes régimes

# 18. Coopération « fiabilisation carrière »

## Enjeux

La CNAV et l'AGIRC-ARRCO ont décidé de mettre en place un service en ligne commun de correction de carrière et une plateforme virtuelle commune de gestion des carrières en charge de la gestion d'une partie des demandes déposées par leurs assurés. Cette plateforme aura pour mission de gérer de manière unifiée les mises à jour de carrière du RGCU avec une prise en charge commune et un traitement unifié des assurés).

## Actions

L'élargissement à l'AGIRC-ARRCO du service en ligne de coproduction, prévu fin 2024 nécessitera d'articuler l'orientation des assurés souhaitant modifier leur carrière « salariés du privé » entre le service inter-régimes et l'outil commun CNAV & AGIRC-ARRCO.

Le GIP UR vise deux objectifs :

- Orienter l'assuré vers le bon service : soit vers le nouvel outil de coproduction « RGCU » (outil commun CNAV & AGIRC-ARRCO opéré par la CNAV) pour les régimes raccordés au RGCU et ayant accroché ce service, soit vers l'outil historique inter-régimes ;
- S'assurer que chaque nouveau régime raccordé au RGCU est bien accroché au nouvel outil dans le respect du calendrier défini en lien avec l'opérateur. À cette fin, le GIP pourra accompagner les régimes.

Par ailleurs dans la perspective d'extension à l'inter-régimes du service de correction coproduction de carrière CNAV & AGIRC-ARRCO, une optimisation sera nécessaire pour répondre au besoin d'une utilisation multi-assurés : des travaux d'analyse seront conduits en ce sens en 2024 et 2025.

Enfin concernant le champ de gestion de la plateforme virtuelle au-delà du périmètre CNAV & AGIRC-ARRCO, des échanges auront lieu en 2025 afin d'avoir un retour sur l'expérimentation de gestion du premier périmètre et d'identifier les modalités de participation des autres régimes et la trajectoire inter-régimes.

## Impacts

**Impacts usagers :** Simplification pour les assurés « Dites-le nous une fois ».

**Intérêt du projet :** Améliorer l'offre et la qualité de service rendu à l'assuré en répondant au mieux à leurs attentes, gagner en productivité, diminuer les coûts et renforcer la qualité des données carrière.

**Impacts métiers :** Modification des process de gestion, harmonisation des processus métier, stratégie de gestion, maîtrise des risques.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Liées au RGCU concernant l'affichage de la carrière (notamment sur les difficultés à faire des rapprochements).

**Risques :** Non prise en compte des besoins inter-régimes avant les développements.

**Chemin critique :** Période transitoire longue entre les services existants. Les assurés risquent de ne pas avoir les mêmes informations en fonction du portail utilisé.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** DAI carrière et M@rel, Editique.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Ma Carrière, Déclarer mes enfants, Correction de carrière.

**Référentiels accédés :** RGCU / SI des régimes.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	CNAV, AGIRC-ARRCO
MOE	CNAV
Qualification	CNAV, AGIRC-ARRCO
Exploitation	CNAV, AGIRC-ARRCO

Comitologie	
	À définir
	À définir
	À définir

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Atelier CNAV & AGIRC-ARRCO
II sem 2024	- Atelier CNAV & AGIRC-ARRCO - Définition du parcours client pour la correction de carrière
2025	- Mise en production CNAV & AGIRC-ARRCO - Atelier inter-régimes sur l'élargissement du service aux autres régimes

Budget	
Non inter-régimes pour le moment	
À définir	

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Élaborer et mettre en place un parcours client non concurrent Suivi et comparaison de l'évolution des demandes dans l'outil de coproduction et correction ma carrière inter-régimes		x	x	
Étendre le service CNAV & AGIRC-ARRCO à un usage inter-régimes dans la perspective de remplacement de l'actuel outil Cartographie des besoins des régimes afin de pouvoir basculer dans l'outil de coproduction			x	x
Travaux sur modalités d'intégration des régimes dans le service de gestion, post expérimentation CNAV & AGIRC-ARRCO			x	x

# 19. Accompagnement des assurés aux démarches accessibles en inter-régimes et maisons France Service

## Enjeux

Une part des assurés ne finalisent pas leurs démarches en ligne ou réalisent directement leur demande via des formulaires papier.

Cette situation conduit à un risque de perte de droits pour l'assuré (droits non réclamés) et une perte de productivité pour les régimes liés à la charge induite par la gestion de plusieurs dossiers papier pour une même demande.

## Actions

Il est proposé un ensemble d'actions couvrant les assurés à différents moments du processus (finalisé, en cours mais non abouti en amont) :

- une étude sur les raisons conduisant près de 30 % des assurés à ne pas utiliser la demande en ligne (DRUIL) et 50 % celle de réversion en ligne (méconnaissance, besoin accompagnement, pas d'équipement...);
- une expérimentation sur un accompagnement d'assurés ayant engagé une démarche mais ne l'ayant pas finalisée (mode brouillon). Une étude avait été conduite fin 2021 sur ce volet ayant permis d'identifier qu'entre 50 % et 60 % d'entre eux sont en attente d'un appui pour pouvoir finaliser leur demande.

Pour ce faire un échantillon d'assurés sera recontacté par e-mail et téléphone par un groupe de régimes volontaires pour conduire la démarche d'accompagnement.

Le GIP soutiendra les actions des maisons France Service dans le cadre de leurs missions d'information de premier niveau et d'aide aux démarches en ligne, en lien avec l'ANCT. Cette action constitue une des réponses à la nécessaire conciliation entre digitalisation des démarches et des services d'une part et prévention de la fracture numérique et de l'entrave à l'accès aux droits d'autre part.

## Impacts

**Impacts usagers :** Simplification des démarches, accompagnement personnalisé, « dites-le nous une fois ».

**Intérêt du projet :** Amélioration de l'offre et de la qualité de service rendu à l'assuré.

**Impacts métiers :** Gain de temps car fiabilité des demandes reçues avec moins de contrôle à effectuer sur ces dossiers.

## Gestion des risques

**Contraintes :** Évolution technique afin qu'un conseiller d'un régime puisse saisir pour le compte de l'assuré des informations directement dans les outils.

**Risques :** Disposition juridique afin d'encadrer ce dispositif.

**Chemin critique :** RAS.

## Ecosystème SI

**Impacts SI existants :** Oui, habilitations et IHM.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** PAIR, DRIL, DREV, Correction de carrière.

**Référentiels accédés :** Non.

Acteur	
Pilote	GIP UR

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- Préparation
2025	- Réalisation

Comitologie	
	À définir
	À définir
	À définir

Action	Échéance			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Études pour définition du périmètre			x	

## 20. Consolidation des suivis

### Enjeux et Actions

Le Comité de Pilotage Stratégique du 29/01/2015 a défini les règles de répartition des coûts du projet RGCU comme suit :

- 1.** L'opérateur CNAV prend à sa charge les coûts de :
  - développement du cœur RGCU ;
  - migration du SNGC et appui à la migration des données des régimes (kit de migration) ;
  - matériels et licences nécessaires au développement du projet RGCU ;
  - maintenance du cœur RGCU (CoStrat 2014).
- 2.** L'opérateur AGIRC-ARRCO assure l'intégration et la qualification du développement et des évolutions.
- 3.** Les régimes prennent à leur charge les coûts de :
  - interfaçage et adaptation de leur SI ;
  - fiabilisation et migration de leurs données ;
  - acquisition de matériel et licences nécessaires à l'intégration du RGCU (dans le régime) ;
  - la conduite du changement (dans le régime).

L'Union Retraite est impliquée depuis 2018 dans le suivi des dépenses du projet RGCU et assure le suivi des :

- coûts d'exploitation et de qualification du projet, financés via le budget de l'Union Retraite ;
- coûts des régimes pour le raccordement au projet, pour le compte de la DSS en vue des CoStrat RGCU.

L'Union Retraite assure également l'organisation des comités de pilotage financier trimestriels pour partage avec les opérateurs des consommations trimestrielles et atterrissages annuels.

### Impacts

**Impacts usagers :** Non.

**Intérêt du projet :** Améliorer les outils de prise de décision.

**Impacts métiers :** Comptabilité et MOA.

### Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** Non.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Modèle de coût de la comptabilité analytique.

**Référentiels accédés :** Non.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	Comité de pilotage financier RGCU
MOA RGCU	CNAV
MOE RGCU	CNAV
Qualification RGCU	AGIRC-ARRCO
Exploitation RGCU	CNAV

Comitologie
Comité de pilotage financier RGCU
CCS
CA

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Récurrent
II sem 2024	- Récurrent
2025	- Récurrent
2026	- Récurrent

Budget
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024
RH : 0,10 ETP

Action	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Suivi des coûts régimes clients et des dépenses inter-régimes (qualification-intégration, exploitation)	x	x	x	x

# 21. Mobiliser pleinement l'écoute usagers

## Enjeux

L'intégration des assurés dans l'élaboration et l'évolution des services a connu au cours des dernières feuilles de route une prise en compte croissante.

La séquence du COP sera centrée sur la structuration de l'écoute usagers, la formalisation des actions induites et le reporting auprès des différentes parties prenantes (régimes, gouvernance).

Cette démarche s'étendra également auprès des « gestionnaires » afin d'adapter les services IR aux utilisateurs internes (conseillers retraite, notamment Mon estimation retraite).

## Actions

Pour ce faire une stratégie de mobilisation des différents outils (enquêtes de satisfaction, tests utilisateurs et focus groupe avec des assurés actifs/retraités et des comités ad hoc) et leur fréquence selon le service étudié sera établie. L'évolution de ces derniers et la refonte du portail Info Retraite seront structurées au regard de ces mobilisations

Les résultats de ces écoutes, les propositions d'actions et leurs priorisations seront partagés avec les correspondants régimes et examinés en ateliers métier. Ces travaux seront également mobilisés dans la priorisation des plans de maintenance évolutive des services.

L'Union Retraite fournira au CA de chaque trimestre un point de suivi des résultats de la satisfaction des usagers sur les différents services proposés. Des points spécifiques seront faits en cas de modification substantielle des résultats. Un bilan annuel des résultats accompagné d'une analyse des actions réalisées sur la période et des propositions d'axes d'amélioration pour celle à venir seront également fournis au CA.

Organiser et structurer l'exploitation des résultats/ Portail Info Retraite centrée sur l'expérience usagers.

## Impacts

**Impacts usagers :** Amélioration de l'expérience usagers sur les services en ligne.

**Intérêt du projet :** Amélioration de la qualité des services.

**Impacts métiers :** Meilleure visibilité sur les attentes des usagers internes et externes et optimisation des services IR et proposition de règles de simplification métier.

## Ecosysteme SI

**Impacts SI existants :** À étudier.

**SI à créer ? :** Non.

**Projets connexes :** Services.

**Référentiels accédés :** Selon projet.



Acteur	
Pilote	GIP UR

Macro-calendrier / Versionning	
II sem 2024	- À compléter

Comitologie	
Groupes de travail ad hoc	
CCS	
CA	

Budget
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024
Équipe digitale

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Élaboration de la doctrine d'écoute usagers et des leviers présentée au CA : outils utilisés (enquête, focus groupe, webinaire) et nombre d'assurés enquêtés chaque année	x	x	x	x
Partage formalisé des résultats et des actions retenues avec les régimes et la gouvernance GIP Compte rendu des travaux menés sur l'analyse des résultats et lien avec les évolutions faites dans les différents services IR suite à ces retours assurés Évolution de la satisfaction usager			x	x
Intégration dans la rénovation du portail Évolution du portail, architecture, fonctionnalité... Indicateur : Évolution du taux de fréquentation du portail, des services...		x	x	

## 22. Analyse de la performance économique des services en ligne

### Enjeux

Dans la continuité des travaux réalisés et non finalisés prévus dans la feuille de route précédente, cette fiche a comme objectif le déploiement d'évaluation financière pour les services et processus.

Renforcement de l'information aux instances de l'Union Retraite lors du lancement des projets et en production.

Amélioration et simplification du pilotage financier et économique des projets.

Harmonisation des pratiques de facturation des régimes.

### Actions

- Estimation a priori du ROI, vérification du ROI effectif a posteriori : mise à jour de l'analyse ROI MCE, déclaration enfants et demande de retraite en ligne...
- Définition d'une méthodologie pour l'évaluation de la performance (prix de revient, coût unitaire, taux d'usage,) de chaque service inter-régimes (DRIL, DREV, M@rel...) et son application.
- Analyse et propositions pour améliorer la disponibilité effective des services en ligne.
- Actualisation des clés de répartition des contributions régimes et propositions d'évolution en prenant en compte plusieurs scénarii (retraité, mixte, etc.) pour le printemps 2024.

### Impacts

**Impacts usagers** : Non.

**Intérêt du projet** : Améliorer les outils de prise de décision.

**Impacts métiers** : Comptabilité et MOA.

### Ecosysteme SI

**Impacts SI existants** : À étudier.

**SI à créer ?** : Non.

**Projets connexes** : Modèle de coût de la comptabilité analytique.

**Référentiels accédés** : À étudier.

Acteurs	
Pilote	GIP UR
MOA	Atelier DAF

Comitologie	
	Atelier DAF
	CCS
	CA

Macro-calendrier / Versionning	
I sem 2024	- Récurrent
II sem 2024	- Récurrent
2025	- Récurrent
2026	- Récurrent

Budget	
Intégré dans les prévisions budgétaires 2024	
RH : 0,5 ETP	

Actions	Échéances			
	I sem 2024	II sem 2024	2025	2026
Suivi des coûts régimes clients et des dépenses inter-régimes (qualification-intégration, exploitation)	x	x	x	x
3 services /an		x	x	x
Présentation pour décision aux CCS et CA		x		

# Liste des actions

AXES	OBJECTIFS	SOUS OBJECTIFS (FICHE)	ENGAGEMENTS	
Axe 1 : Parachever la construction d'un droit à l'information modernisé et renforcé pour tous les assurés	01. Garantir à tous les assurés un accès complet au droit à l'information	01. Compléter les services DAI	- Finaliser la prise en compte dans le DAI de la réforme des retraites 2023 (mesures réforme pour régimes spéciaux, fonction publique, professions libérales)	
			- Prendre en compte les nouvelles règles liées aux Cumul emploi retraite	
			- Assurer l'intégration des régimes spéciaux, des régimes des professions libérales et de certaines populations non encore couvertes dans les services du DAI	
	02. Améliorer la qualité de l'information délivrée aux assurés	02. Élargissement du DAI aux assurés ayant des carrières européennes	- S'impliquer dans la structuration d'un droit à l'information européen et mettre à jour de la partie informationnelle sur le système de retraite français en lien avec le CLEISS	
			03. Étudier le potentiel d'usage de l'intelligence artificielle (IA) dans le DAI	- Usages potentiels de l'IA dans le DAI et la détection des DNR : information et le conseil aux assurés sur leurs droits retraite et les modalités de départs en retraite
				04. Améliorer la qualité des estimations de retraite
	05. Rationaliser le paysage de l'information et des services en direction des assurés	06. Parachever la construction d'un droit à l'information facilement accessible pour tous les assurés	- Proposer des pistes qui permettraient de rationaliser le paysage de l'information et des services adressés par le portail du GIP, les sites communs à la protection sociale et les sites régimes de retraites en direction des assurés	
			07. Renforcement de la démarche « aller vers » pour les assurés ayant des droits non réclamés	- Développer une politique dynamique et systématique de contacts vers les assurés afin d'améliorer la connaissance de leurs droits à retraites et éclairer leurs choix de départs
	03. Moderniser et renforcer la démarche d'« aller vers » les usagers	07. Renforcement de la démarche « aller vers » pour les assurés ayant des droits non réclamés		- Progresser dans une dématérialisation maîtrisée et respectueuse des assurés éloignés des outils numériques
			- Renforcer la politique d'incitation à la liquidation des droits non réclamés en tenant compte des capacités de prise en charge des services instructeurs des caisses	
Axe 2 : Simplifier, compléter, rendre accessible et sécuriser les démarches sur les services en ligne	04. Mobiliser les données existantes pour simplifier les démarches des assurés	08. Mobilisation des données disponibles	- Identifier les pièces demandées dans le cadre des services en ligne pouvant être remplacées par un recueil de données auprès d'un tiers et mise œuvre d'un plan d'action en cohérence avec un appui au déploiement du répertoire de référence aux pièces (RRP) dans branche retraite (convention type, financement adaptations SI, RGPD...)	
			- Étude sur les solutions existantes et sur la définition du besoin métier concernant les échanges de données inter-régimes de retraite (transmissions de flux, fichier...)	
		09. Étudier l'opportunité de la mise en place d'un service inter-régimes de coordonnées bancaires	- Étudier l'opportunité de la mise en place d'un contrôle de sécurité des coordonnées bancaires via FICOBA et la création d'un service commun de changement coordonnées bancaires	

AXES	OBJECTIFS	SOUS OBJECTIFS (FICHE)	ENGAGEMENTS		
Axe 2 : Simplifier, compléter, rendre accessible et sécuriser les démarches sur les services en ligne	05. Enrichir l'offre des prestations retraite pour la demande de retraite en ligne	10. Créer de nouveaux services en ligne concernant « cumul emploi retraite » et « retraite progressive »	- Création d'un parcours en ligne inter-régimes de demande de retraite progressive - Création d'un parcours en ligne inter-régimes de demande de retraite suite à cumul emploi retraite		
		11. Renforcer la sécurité du compte personnel retraite	- Élaboration et mise en œuvre d'une trajectoire de relèvement de sécurité - Étude sera menée avec les RSSI et DPO des régimes sur la trajectoire d'évolutions des niveaux de sécurité pour s'authentifier - Un allongement de la longueur des mots de passe		
	12. Améliorer l'accessibilité du portail info retraite et des services et ainsi que leur usage		- Assurer la conformité des services au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et du portail info-retraite en respectant les objectifs de l'observatoire interministériel de l'accessibilité et réalisation d'un audit final de notation - Réalisation en lien avec la refonte du portail des parcours de vie à l'assuré afin de l'accompagner dans ses démarches		
		07. Renforcer l'efficacité du contrôle d'existence	13. Assurer le déploiement du dispositif de contrôle de l'existence par voie biométrique et le partage des résultats	- Assurer le déploiement du dispositif de biométrie pour le contrôle d'existence	
Axe 3 : Appuyer les caisses dans la dynamique de mutualisation de leurs outils	08. Consolider les mutualisations existantes	14. Offre DPO partagé et appui RGPD	- Offre DPO partagé et appui RGPD (régimes spéciaux et professions libéraux)		
		15. Élargir les régimes contrôleurs dans le cadre du service de déclaration des enfants	- Élargissement des régimes contrôleurs		
		16. Recette du droit à l'information	- Montée en puissance de la fonction « opérateur de recette M@rel » du SRE		
	09. Développer une offre de conseil et d'expertise	17. Développer une offre de conseil et d'expertise dans les projets de convergence SI et de mutualisation	- Offre de conseil et d'expertise aux régimes intéressés ou à la demande des pouvoirs publics, en lien avec Club des RS et PL - Accompagnement personnalisé durant la phase opérationnelle de mutualisation		
			18. Coopération « fiabilisation carrière »	- Articuler les 2 services de correction de carrières (inter-régimes et CNAV & AGIRC-ARRCO) - Élargissement de la coopération « fiabilisation carrière » en gestion	
	10. Élargissement et développement des nouvelles coopérations	19. Accompagnement des assurés aux démarches accessibles en inter-régimes et maison France Service		- Expérimentation d'une offre d'accompagnement pour les assurés ayant engagé une demande de retraite ou de réversion non finalisé (mode brouillon)	
11. Appuyer la montée en charge du RGCU			20. Consolidation des suivis	- Assurer la consolidation et le suivi financier de la qualification et de l'exploitation du RGCU, ainsi que des coûts régimes, en veillant à la cohérence des chiffreages	
Axe 4 : Renforcer l'efficacité des services portés par le groupement et la prise en compte des retours usagers	12. Mobiliser pleinement l'écoute usagers	21. Mobiliser pleinement l'écoute usagers	- Développer les dispositifs d'écoute usagers - Organiser et structurer l'exploitation des résultats - Portail info-retraite centrée sur l'expérience usagers,...		
			13. Analyser la performance économique des services en ligne	22. Analyse de la performance économique des services en ligne	- Estimation a priori du ROI, vérification du ROI effectif a posteriori - Évaluation de la performance (prix de revient, coût unitaire, taux d'usage...) de chaque service inter-régimes (DRUIL, DREV, M@rel...) - Actualisation des clés de répartition des contributions régimes et propositions d'évolution en prenant en compte plusieurs scenarii (retraité, mixte etc.)

# Indicateurs de performance

		Objectifs cibles						Fiches
		2022	2023	2024	2025	2026	2027	
DRIL Demande de retraite en ligne	Demandes de retraite	561 106	507 048	510 000	520 000	530 000		06 ; 08 ; 12 ; 22
	Évolution du pourcentage des demandes en ligne	66%	65%	66,7%	67,9%	68,2%		
	assiette totale des demandes de retraite (papier + en ligne)	850 000	775 000	765 000	766 000	777 000		
DREV Demande de réversion en ligne	Demandes de réversion	97 503	112 756	119 720	127 000	135 000		06 ; 08 ; 12 ; 22
	Évolution du pourcentage des demandes en ligne	43%	50%	53%	56%	60%		
	assiette	225 000	225 000	225 000	225 000	225 000		
DRP Demande de retraite progressive en ligne	Évolution du pourcentage des demandes DRP en ligne				67,9%	68,2%		08 ; 10 ; 12 ; 22
CER Demande de liquidation suite à Cumul emploi retraite	Évolution du pourcentage des demandes CER en ligne				75%	80%		08 ; 10 ; 12 ; 22
DENF Déclarations enfants	Dossiers enfants transmis		473 835	365 000	600 000	600 000		01 ; 04 ; 06 ; 08 ; 12 ; 16 ; 22
« Pack Paiement » tous portails	Assurés consultant le relevé fiscal (en millions)	2,08	2,78	3,20	3,68	4,23		06 ; 12 ; 22
	Assurés utilisant le service suivi des paiements (en millions)	3,16	4,45	5,11	5,88	6,76		06 ; 12 ; 22

		Objectifs cibles						Fiches
		2022	2023	2024	2025	2026	2027	
MCE	Évolution du pourcentage des utilisateurs biométrie et service en ligne démat (info-retraite)		24%	28%	30%	35%		12 ; 13 ; 14 ; 22
« Ma Carrière » tous portails	Assurés consultant le service (en millions)	nd	15	15	17	19		02 ; 12 ; 22
« Mon estimation retraite » tous portails	Assurés utilisant le simulateur (en millions)	8	11	11	12,5	14		02 ; 04 ; 17 ; 22
Application MCR Mon Compte Retraite	Nouveaux téléchargements (en millions)	1,9	3,2	1,25	1,25	1,5		06 ; 07 ; 11 ; 22
	Taux d'utilisation par les usagers ayant téléchargé l'application		25%	30%	30%	30%		06 ; 22
Site info-retraite	Nouveaux comptes (en millions)	3	3,8	2,5	2	2		02 ; 05 ; 06 ; 07 ; 09 ; 11 ; 12 ; 22
	Taux de couverture de la population 35-54		32%	38%	44%	50%		
	Taux de couverture de la population 55-65		55%	60%	65%	68%		
M@rel	Taux de complétude des régimes	98,51%	98,62%	98,73%	98,84%	99,08%	99,25%	1
DNR Droits Non Réclamés	Évolution du nombre de générations DNR à contacter	8	6	4	2	1	0	07 ; 22

# Budgets et règles budgétaires

## 01. Le cadrage budgétaire

Pour la période 2024-2026, 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 arrêtés 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'emplois du Groupement est fixé à 32 emplois. Ce plafond d'emplois est fixé pour la durée du Contrat d'objectifs pluriannuel. La masse salariale des emplois mis à disposition 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 (évolution valeur de point UCANSS...).

### 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 à compter de 2025 et ne sont pas susceptibles de donner lieu à une actualisation sauf avis contraire du Conseil d'administration.

### 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 procédera aux adaptations budgétaires nécessaires à l'accomplissement des missions du Groupement.

## 02. 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-1) viennent en déduction des contributions appelées auprès des membres du Groupement au titre de l'exercice (n).

## Budget 2024-2026

Nature des dépenses	2024	2025	2026
Charges de personnel direct et MAD	3 093 584	2 843 584	2 843 584
Locations	241 629	290 346	294 063
Investissement location (déménagement / travaux / mobiliers/ etc..)	148 796		
Charges de gestion courantes	708 000	808 000	808 000
Impôts et taxes	70 000	70 000	70 000
<b>Sous total gestion UR</b>	<b>4 262 009</b>	<b>4 011 930</b>	<b>4 015 647</b>
Remboursements aux régimes au titre des services (Iso-périmètre)	38 998 730	37 794 215	34 849 952
Campagnes droit à l'information et M@rel	7 977 286	9 126 206	9 703 092
PCI, appli mobile & Assistance Technique	3 513 770	3 815 923	3 296 632
Compte personnel Retraite	6 504 592	6 064 362	6 020 489
MCE (y compris Biométrie, MdR et LCF)	6 545 690	5 087 067	4 769 482
Divers	70 164	70 164	70 164
RGCU	11 141 498	10 561 498	8 110 499
Impacts RGCU (DAI & Simulateur)	1 467 622	324 365	459 313
Gestion déclarations enfants	766 795	1 533 590	1 686 949
Impacts réforme	961 314	419 977	0
Contributions ETS « DAI Européen »	50 000	50 000	50 000
Effet TJM		741 063	683 332
Remboursements aux régimes au titre des services (évolutions du périmètre)	1 627 938	3 564 897	2 618 757
DAI EU	258 738	70 000	0
Retraite progressive	160 000	705 114	709 359
Cumul emploi retraite	160 000	738 784	749 398
Purges & Accessibilité	416 200	565 200	200 000
SVI		150 000	50 000
Provision Sécurité PCI		450 000	450 000
Provision Changement coordonnées bancaire et contrôle		290 000	120 000
Rénovation PCI et impacts services	445 800	445 800	240 000
RRP	187 200	150 000	100 000
<b>TOTAL (1)</b>	<b>44 888 678</b>	<b>45 371 042</b>	<b>41 484 357</b>
Documents à la demande et courriers de droit non réclamés		300 000	360 500
Centralisation impression DAI exploit	2 412 431	0	0
<b>TOTAL (2)</b>	<b>47 301 109</b>	<b>45 671 042</b>	<b>41 844 857</b>
Budget Annexe IER financé par les OGRS	1 175 279	995 905	1 078 555
<b>TOTAL (3)</b>	<b>48 476 388</b>	<b>46 666 948</b>	<b>42 923 412</b>



