

# Feuille de route 2019-2020

## Présentation

Le contrat d'objectifs pluriannuels (COP) 2015-2018 conclu entre l'Etat et l'Union Retraite arrive à échéance.

Après échanges avec l'Etat, le principe de l'élaboration d'une feuille de route pour les années 2019 et 2020 a été acté à l'occasion d'un courrier des directions de la sécurité sociale et du budget du 26 mai 2018.

La feuille de route a été adoptée par le conseil d'administration de l'Union Retraite du 22 novembre. Elle orientera, dans la continuité de l'actuel COP, l'inter-régimes de retraite vers toujours plus de simplification et de mutualisation. Son volet financier relèvera du vote annuel des crédits.

Elle intègre les trois grandes missions du groupement, qui doivent désormais être conduites de front :

- le droit à l'information, notre vocation « historique », toujours au cœur de notre métier et qui entre dans une phase de transformation profonde ;
- l'offre de services inter-régimes, amorcée en 2016 avec la mise à disposition des usagers d'un bouquet de services (accessibles depuis le compte retraite et les portails des régimes), poursuit son développement et s'enrichit de nouvelles fonctionnalités ;
- la construction d'un inter-régimes de gestion autour de services de masse (MCE, RGCU).

Ces missions présentent désormais comme caractéristique de s'enrichir mutuellement.

Toutes trois doivent être appréhendées avec une obligation de performance, tant financière que de qualité de service à l'assuré : celle-ci implique des évaluations du retour sur investissement et le déploiement, tant en amont qu'en aval des services offerts, d'une « écoute usagers ».

La feuille de route 2019-2020 est organisée selon quatre grands axes :

- moderniser le droit à l'information ;
- poursuivre le développement de l'offre de services inter-régimes ;
- développer la mutualisation des outils et des procédures ;
- améliorer l'efficacité de l'inter-régimes : une obligation de performance.

Chacun de ces axes se décline en plusieurs fiches projet.

## Les 4 axes de la feuille de route

### Moderniser le Droit à l'information

Adapter à la réforme		
1.1	Expliciter pour les assurés les incidences de la réforme des retraites et adapter les services en conséquence.	<p>Mettre en ligne des outils digitaux permettant aux assurés de comprendre les mécanismes de la réforme.</p> <p>Adapter l'outil Marel au plus près des publications de la réforme, par versions successives</p> <p>Engager l'adaptation des documents RIS aux nouvelles règles.</p>
Moderniser		
1.2	Moderniser et rationaliser le DAI en améliorant la qualité des documents et des services.	<p>Etudier et déployer une présentation chronologique de la carrière pour les documents RIS.</p> <p>Etendre la dématérialisation des envois systématiques et faire de l'envoi postal un dispositif résiduel réservé à des publics fragilisés</p> <p>Examiner les démarches permettant de récupérer les périodes cotisées à l'étranger et les « données enfant »</p> <p>Enclencher le regroupement des outils EIG, EVA et Marel en un outil unique.</p>
Adapter au contexte		
1.3	Adapter le DAI aux évolutions techniques de son écosystème.	<p>Rationaliser l'architecture applicative du SI pour mieux gérer l'augmentation du nombre des services</p> <p>Adapter le SI à la montée en charge du RGCU (lecture de carrières pour les régimes migrés, utilisation de la valorisation de durée tous régimes)</p> <p>Mettre en place la récupération des adresses courrier et mail en s'appuyant sur un référentiel des contacts.</p>

## Poursuivre le développement des services aux usagers

Offre de services inter-régimes		
2.1	Finaliser le déploiement des projets engagés...	<p>Enrichir les fonctionnalités de la Demande de Retraite Inter-régimes.</p> <p>Développer une V2 permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>intégrer dans le cadre de la demande en ligne les dépôts ultérieurs de pièces</li> <li>intégrer le pré-remplissage avec les informations déjà détenues pour validation / correction</li> </ul> <p>Enrichir les fonctionnalités des autres services (SDD, corrections...)</p>
2.2	... dont Mutualisation du contrôle d'existence	<p>Déployer le service et favoriser son usage dématérialisé.</p> <p>Mettre en place un pilotage de gestion du service et une politique de maîtrise des risques commune.</p> <p>Faire évoluer le service (V2) : dématérialisation totale, déclaration de non remariage,...</p> <p>Identifier des modalités complémentaires ou alternatives au contrôle d'existence actuel.</p>
2.3	Développer les services	<p>a) Etudier et mettre en œuvre la version 1 d'une demande unique de retraite de réversion ('droits propres' déjà liquidées).</p> <p>b) Etudier des procédures et nouveaux services permettant à l'assuré de collaborer aux diverses procédures de gestion (co-production).</p>
2.4	Augmenter l'utilisation des services inter-régimes	<p>Déploiement de l'offre inter-régimes sur les portails régimes et de l'accrochage des régimes aux services. Assurer l'articulation avec le PNDS.</p> <p>Etude et, le cas échéant, déploiement de certains services IR sur une application mobile spécifique</p> <p>Faciliter l'accès en faisant progresser le pourcentage d'assurés utilisant France Connect.</p>

## Développer la mutualisation des outils et des procédures

Développer la mutualisation des outils et des procédures pour améliorer le service rendu aux assurés et l'efficacité

Piloter le RGCU		
3.1	Assurer le déploiement du RGCU dans le calendrier prévu (2019-2022)	<p>Piloter la migration et veiller au respect du planning (opérateurs et régimes)</p> <p>Arrêter les modalités de traitement du stock (divergence à la migration) puis celles de reports de ligne carrière en souffrance</p> <p>Définir avec chaque régime sa trajectoire allant jusqu'en vision 3</p> <p>Définir le lotissement fonctionnel pluriannuel</p> <p>Passer d'une gouvernance projet à une gouvernance déploiement et maintenance</p>
3.2	Créer de la valeur avec le RGCU : rapprocher les processus métier, développer la gestion inter-régime et piloter l'amélioration du service	<p>Définir les actes de gestion ayant vocation à être mutualisés et leur traitement.</p> <p>Harmoniser les processus de gestion.</p> <p>Arrêter les modalités permettant une sphère de confiance nécessaire à toute gestion en coresponsabilité.</p>

Schéma Directeur Retraite		
3.3	Elaborer puis déployer le schéma stratégique des SI retraite (en lien avec SSSI de la DSS)	<p>Identifier les convergences nécessaires des SI dans le cadre du RGCU et de la réforme des retraites.</p> <p>Arrêter en inter-régimes un ensemble d'outils transverses permettant d'améliorer l'efficacité des convergences métiers et de faire des économies d'échelle.</p> <p>Identifier des solutions pour les régimes n'ayant pas la taille critique en matière informatique. La première étape pourra porter sur l'intégration du RGCU et sur l'accrochage aux services du compte personnel.</p> <p>Identifier les échanges automatisés qui permettraient de supprimer les demandes d'informations (ou de Pièces Justificatives) déjà connues par un SI de protection Sociale ou d'Etat (Dites-le une fois, Faisons-le une fois)</p>

## Améliorer l'efficacité de l'inter-régime : une obligation de performance

Améliorer l'efficacité		
4.1	Améliorer l'efficacité et la performance économique du GIP	<p>Déploiement d'évaluation financière pour les services et processus : estimation <i>a priori</i> du ROI, vérification du ROI effectif <i>a posteriori</i></p> <p>Optimisation du processus de conduite de projet en intégrant une logique de pilotage calendrier, coût, fonctionnalités (valeur d'usage)</p> <p>Articulation avec les modèles de coûts SSSI (comptabilité analytique)</p> <p>Évaluation de la performance de chaque service inter régimes</p>
4.2	Développer l'écoute usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et mettre en œuvre un programme d'évaluation des services inter-régimes (<i>ante</i> et <i>post</i>)</li> <li>• Développer les éléments statistiques et d'analyse web pour mesurer l'utilisation des services</li> <li>• Analyser les données afin de proposer des évolutions des services, des parcours, de l'ergonomie, du design, de nouveaux services aux usagers, etc.</li> </ul>