

2016



RAPPORT D'ACTIVITÉ

Sommaire

Le mot du président	p. 2
L'édito du directeur	p. 3
Les projets inter-régimes 2016	p. 4
• Le compte personnel retraite	p. 5
• L'information retraite	p. 8
• Le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU)	p. 13
• La mutualisation du contrôle d'existence (MCE)	p. 16
L'organisation transverse pour réaliser ces projets	p. 17
• Les instances de l'Union Retraite	p. 18
• L'organisation des projets au sein de l'Union Retraite	p. 20
• L'animation inter-régimes	p. 25
Repères	p. 28
Glossaire	p. 29
Annexes	p. 31

Le mot du président

« J'annonçais en 2015, qu'après une année complète d'existence et ses premières réalisations, l'Union Retraite devrait poursuivre sur son élan. Son activité en 2016 montre bien que la cadence a été maintenue et même accélérée.

Je suis particulièrement fier d'avoir inauguré cette année le compte personnel retraite, livré dans les délais malgré un planning des plus ambitieux. Les régimes ont montré qu'ils savent coopérer très efficacement pour moderniser et simplifier la retraite. Cette réalisation et la réponse qu'elle apporte à un besoin fort de nos usagers ont été saluées par la ministre des Affaires sociales et de la Santé à l'occasion de l'ouverture au public du compte le 13 octobre dernier.

C'est plein d'optimisme que j'aborde 2017 et l'avenir de l'inter-régimes en général. Nous devons collectivement continuer à œuvrer au renforcement du compte personnel retraite afin d'atteindre, au 1^{er} janvier 2019, l'objectif fixé par le conseil d'administration : la demande unique de retraite inter-régimes en ligne. Il nous faudra également mettre en place rapidement les aménagements préconisés par la mission d'audit sur le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), chantier structurant s'il en est. Enfin, il nous faudra simplifier la procédure de vérification de l'existence à laquelle sont soumis nos retraités résidant à l'étranger. Et ce ne sont là que quelques-uns des chantiers qui nous attendent !

Il est indéniable qu'émerge peu à peu une nouvelle idée du service que les régimes de retraite doivent à leurs assurés. Chaque jour, les coopérations entre les régimes se renforcent et la définition d'un service unifié de la retraite progresse. Nous sommes sur la bonne voie. »

Gérard Rivière
Président du conseil d'administration de l'Union Retraite

L'édito du directeur

« En 2016, de belles réalisations inter-régimes ont vu le jour. La mise en production du compte personnel retraite a certainement été l'évènement de l'année pour l'Union Retraite, mais cela ne doit pas nous faire oublier d'autres succès qui participent eux aussi à la simplification de la retraite pour les usagers. Je pense notamment au Traducteur Info Retraite, qui a reçu le prix Soyons clairs dans le cadre de la modernisation de l'action publique.

Le compte personnel retraite est un succès de la démarche inter-régimes qu'incarne l'Union Retraite. Il permet à tous les assurés d'avoir accès en ligne aux documents du droit à l'information.

Aujourd'hui, les estimations ont été complétées par un puissant outil de simulation qui permet d'aller au-delà. Des services spécifiquement destinés aux retraités ont par ailleurs été mis en ligne. Ce n'est qu'un début, l'ambition du compte personnel retraite étant de permettre aux assurés et aux retraités de disposer d'un maximum d'informations individuelles et de pouvoir effectuer les démarches en ligne et une seule fois. L'ambition que se sont donnés les régimes de retraite est de mettre à disposition une demande unique inter-régimes en ligne au 1^{er} janvier 2019.

D'ores et déjà, le compte retraite est un succès : 470 000 ouvertures enregistrées en quatre mois et par une majorité d'usagers de moins de 55 ans.

D'autres projets, tel que le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), ont continué à progresser et à mobiliser les équipes de l'Union Retraite et des régimes. Nombre de ces chantiers sont très structurants pour l'avenir ; ils représentent des enjeux importants pour les régimes de retraite, mais aussi pour les usagers du service public de la retraite.

À mi-parcours, le contrat d'objectifs pluriannuels (COP) signé entre l'Union Retraite et l'État est réalisé pour environ les 2/3. Ce résultat montre l'ampleur de l'engagement des régimes dans le mouvement de mutualisation et de simplification ; il justifie amplement les efforts de coordination mis en œuvre au sein de l'Union Retraite.

Ce rapport d'activité 2016, entièrement dématérialisé, a pour objectif de rendre compte du travail accompli tout au long de l'année en inter-régimes. J'espère qu'il permettra au lecteur de percevoir l'ampleur des travaux accomplis. Je tiens à remercier tous les acteurs, et au premier chef les équipes de l'Union Retraite et celles des régimes qui nous accompagnent au quotidien : sans elles, ces réalisations n'auraient pas vu le jour.

Je vous souhaite une bonne lecture ! »

Jean-Luc Izard
Directeur de l'Union Retraite

Les projets inter-régimes 2016

LE COMPTE PERSONNEL RETRAITE

Le compte personnel retraite, au sein du portail commun inter-régimes, est issu des projets n° 5 et 14 du contrat d'objectifs pluriannuels (COP). Il a pour ambition de permettre aux usagers d'accéder simplement à l'ensemble des informations sur leur retraite quels que soient leurs régimes d'affiliation. Il facilite également les démarches, en proposant un seul et unique point d'entrée à un bouquet de services visant à simplifier le quotidien de l'usager.

Le site internet Info Retraite : www.info-retraite.fr

La poursuite du travail technique et éditorial

La conception du site d'information www.info-retraite.fr a pris fin en 2015, mais des travaux de développement ont été réalisés par l'opérateur CNAV jusqu'à la fin du premier semestre 2016 et livrés en plusieurs lots ; le premier début mai et le second fin juin. Quant à la qualification, elle a été réalisée par l'opérateur AGIRC-ARRCO de mai à début octobre.

Durant cette période, plusieurs autres actions ont été menées :

- la vocalisation de l'ensemble du site internet (navigation et contenu) par la société X Vox, sélectionnée via un marché public ;
- la préparation de l'assistance téléphonique par la CNAV ;
- la finalisation du dossier d'analyse du plan de traitement des risques, notamment pour la sécurisation des services du compte personnel retraite ;
- l'élaboration des contenus d'information du site internet.

Cette dernière action a nécessité un travail conséquent du comité éditorial inter-régimes qui, dès le mois de janvier, s'est attelé à produire l'ensemble des contenus, avec comme principale consigne la construction d'un discours simple, précis et aéré visuellement.

24 régimes contributeurs pour donner à l'usager une visibilité à 360° sur la retraite

L'Union Retraite s'est chargée de rédiger chaque article au rythme d'un lot thématique par mois ; les régimes participants ont fourni les informations, organisé la relecture auprès de leurs services juridiques, puis procédé à la validation au sein des sessions mensuelles du comité.

46 publications validées entre janvier et octobre

En parallèle de ces travaux, les articles ont été transmis au Centre des liaisons européennes et internationales de Sécurité sociale (Cleiss), qui a réalisé des traductions en anglais et en espagnol dans les délais impartis.

L'Union Retraite a intégré les contenus dans l'outil de gestion de contenu du site internet au fur et à mesure de leur validation.

L'ensemble de ces actions ont porté leurs fruits le 6 octobre 2016, lorsque le compte personnel retraite a été ouvert au public, dans le délai prévu initialement.

733 706 visites, 223 179 comptes personnel retraite créés, dès les 15 premiers jours d'ouverture

Zoom sur... l'inauguration par la ministre Marisol Touraine

À l'occasion d'une visite dans une agence de l'Assurance retraite à Boulogne-Billancourt le 13 octobre, Marisol Touraine, ministre des Affaires sociales et de la Santé, s'est fait présenter devant la presse le compte personnel retraite.

Les applications du site internet Info Retraite

Le traducteur Info Retraite



En juillet 2016, l'Union Retraite s'est vue décerner le Prix de l'innovation « Soyons clairs » 2016 par Jean-Vincent Placé, secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification, pour son application « Le Traducteur Info Retraite ». Inspiré des services de traduction linguistiques, ce service en ligne simplifie le vocabulaire de la retraite en reformulant automatiquement le texte saisi par l'utilisateur. Cette application est le fruit de la collaboration avec les juristes et les communicants des régimes afin de combiner simplification et accessibilité. Ce travail a été animé de manière transversale par le pôle digital, la direction de la communication

et le pôle juridique de l'Union Retraite.

Mes régimes de retraite

Le travail d'ouverture des données, engagé en 2015 avec l'application délivrant aux internautes la liste personnelle de leurs régimes d'affiliation, s'est poursuivi en 2016 avec le partage de ce service avec d'autres régimes. L'AGIRC-ARRCO, la CNRACL et l'IRCANTEC ont souhaité proposer ce service à leurs internautes à partir de l'interface de programmation d'une application (API) ouverte par l'Union Retraite. D'un rôle d'éditeur de documents (relevé de situation individuelle et estimation indicative globale), le système du droit à l'information se transforme ainsi en fournisseur de données.



Les services du compte personnel retraite

La première étape d'un bouquet de services

Les premiers services du compte personnel retraite ont été livrés en octobre. Ils offrent :

- pour tous, la liste des régimes de retraite dans lesquels l'assuré dispose de droits ;
- pour les actifs, l'accès aux différents services du droit à l'information : relevé de situation individuelle, estimation valorisée pour les 45 ans et plus, estimation indicative globale pour les 55 ans et plus ;
- pour les retraités, les dates prévisionnelles de versement de leurs échéances de retraite pour l'ensemble de leurs régimes.

Les lots de services suivants ont été déterminés au premier semestre 2016 dans le cadre d'une démarche de construction progressive du compte personnel vers la demande de retraite inter-régimes en ligne, qui a été validée en juin 2016 par le conseil d'administration. Il est prévu une livraison tous les six mois, la dernière ayant lieu en janvier 2019.

En définitive, le compte personnel retraite comprendra les services suivants :

	Lot 1 Sept. 2016	Lot 2 Janv. 2017	Lot 3 Sept. 2017	Lot 4 Janv. 2018	Lot 5 Sept. 2018	Lot 6 Janv. 2019
Services métier	RISe	Pack paiement CDC	Service d'information retenue à la source (fin 2017)	Mutualisation du contrôle d'existence AGIRC- ARRCO	Sous réserve : Demande unique de réversion en ligne - de retraité	Demande unique de retraite en ligne (droit propre) CNAV
	EVA v0	Construction du processus de demande de rectification de carrière (ouvert aux assurés de 55 ans et plus dans un 1 ^{er} temps ; suivi des demandes ; définition d'un calendrier d'ouverture progressive CDC	Construction du processus de demande de rectification de carrière : présentation chronologique de la carrière en ligne et moteur de détection d'anomalies (à partir des moteurs déjà existant dans le cadre du DAI) AGIRC- ARRCO	Construction du processus de demande de rectification de carrière : détermination des pièces à fournir CNAV	Construction du processus de demande de rectification de carrière : majorations de durées d'assurance enfants + période à l'étranger (en fonction du calendrier RGCU) CNAV	
	ElGe					
	Simulateur inter- régimes					
Services support	AGIRC- ARRCO	Accès gestionnaire retraite au PCI et aux services	Outil générique d'administration des services CDC	Gestion documentaire : téléversement, téléchargement, consultation, partage, archivage... CDC		
				Suivi des demandes : non comme prérequis technique mais comme un élément très important du service client CNAV		

Il est à noter que le simulateur inter-régimes M@rel, initialement prévu dès le lot n°1, a vu sa sortie reportée au lot n°2 pour y apporter les améliorations nécessaires à un niveau de service optimal.

Le conseil d'administration a donc validé le lot de services livrables début février 2017 :

- pour les actifs, le simulateur M@rel basé sur un outil proposé par l'AGIRC-ARRCO et la demande de rectification de carrière pour les 55 ans et plus développée par la CDC ;
- pour les retraités, l'accès à l'historique des paiements, l'attestation de paiement, l'attestation fiscale également développés par la CDC.

La conception de ces services a été réalisée durant le premier semestre 2016 au moyen de deux groupes de travail, l'un pour la demande de rectification de carrière, l'autre pour les différents services destinés aux retraités. De nombreux régimes ont participé activement à ces ateliers qui ont permis de produire les spécifications générales de ces services. L'opérateur de ces services a ensuite procédé aux développements. La qualification a été réalisée à partir de novembre 2016 par les opérateurs CPRPSNCF et AGIRC-ARRCO.

Les perspectives

En 2017, de nouveaux services sur le compte personnel retraite sont prévus en février et octobre. Il s'agira du simulateur inter-régimes M@rel et de la demande de rectification de carrière, à partir de la présentation chronologique de la carrière de l'assuré.

L'INFORMATION RETRAITE

Bilan de la campagne 2016 du droit à l'information

Information des nouveaux assurés (INA)

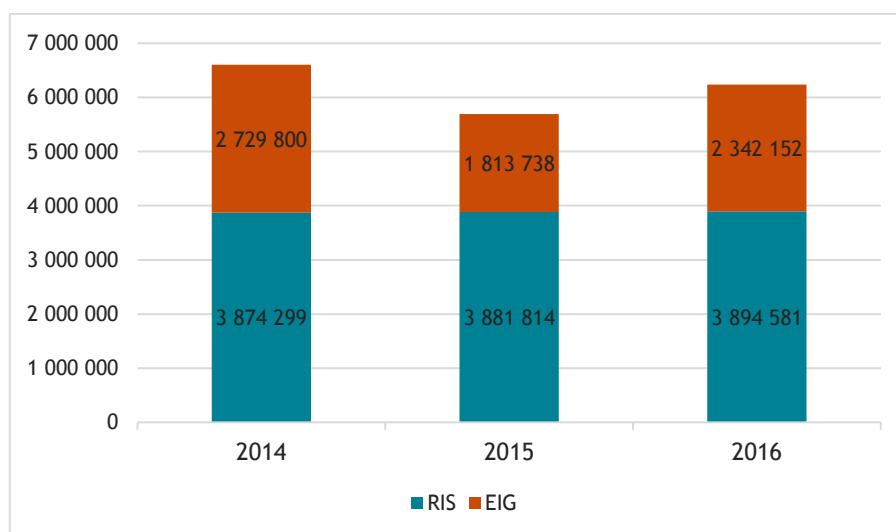
Les traitements informatiques de sélection des assurés destinataires ont eu lieu le 28 juin et les fichiers permettant de produire les courriers ont été envoyés à chaque régime. 877 874 personnes sont concernées en 2016 (842 392 en 2015). L'augmentation du nombre d'assurés (35 482) concerne principalement l'AGIRC-ARRCO et la CNAV (31 590 personnes), la MSA (5 234) et le SRE (1 936).

Campagne annuelle du droit à l'information

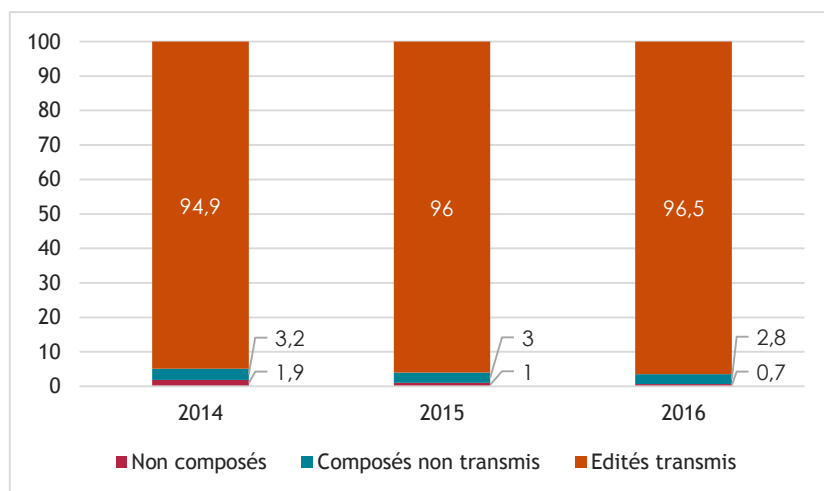
La campagne 2016 du droit à l'information se termine ; 6 236 733 assurés ont été ciblés :

- 2 342 152 pour les estimations indicatives globales (55, 60 et 65 ans) ;
- 3 894 581 pour les relevés de situation individuelle (35, 40, 45 et 50 ans).

Campagnes annuelles/nombre d'assurés concernés



RIS/taux de composition et envoi (en %)



Pour les relevés de situation individuelle (RIS), on observe une très légère amélioration.

96,5 % des documents ont été transmis cette année (96,0 % en 2015, 94,9 % en 2014).

Ceci est dû à la baisse du taux de « non composition » à 0,7 % (1,0 % en 2015, 1,9 % en 2014) et à celle du taux de « non transmission » (adresse postale inconnue des régimes) à 2,8 % (3,0 % en 2015, 3,2 % en 2014).

Pour les estimations indicatives globales (EIG), l'analyse doit tenir compte d'une évolution du périmètre puisque nous avons traité cette année pour la première fois la génération des assurés ayant 65 ans (1951).

Comme la collecte technique des données auprès des régimes s'étale sur un mois et demi, on remarque des changements de situation des assurés modifiant les chiffres constatés à l'annuaire en début de campagne.

Détail EIG Campagne 2016

Documents présents à l'annuaire au début de la campagne et exclus du périmètre	EIG 1951 65 ans		EIG 1956 60 ans		EIG 1961 55 ans		EIG Toutes générations	
Assurés référencés à l'annuaire	507 943	100 %	874 986	100 %	959 223	100 %	2 342 152	100 %
Décès en cours de campagne	684	0,1 %	929	0,1 %	678	0,1 %	2 291	0,1 %
Liquidation des droits en cours	133 124	26,2 %	61 601	7,0 %	245	0,0 %	194 970	8,3 %
Liquidation des droits juste terminée	147 082	29,0 %	44 035	5,0 %	5 514	0,6 %	196 631	8,4 %
Assurés pris en compte/campagne	227 053	44,7 %	768 421	87,8 %	952 786	99,3 %	1 948 260	83,2 %

Pourquoi constate-t-on beaucoup de changements pour la génération 1951 ?

Elle est traitée pour la première fois cette année car c'est à partir de celle-ci que s'applique la réforme des retraites de 2010. Les assurés nés de janvier à juin 1951 ont un âge de « taux plein systématique » (annulation de la décote) égal à 65 ans tandis que les assurés nés de juillet à décembre ont un âge de « taux plein systématique » égal à 65 ans et 4 mois.

Plusieurs points sont à considérer pour interpréter les chiffres de la génération 1951.

La campagne de collecte des données se déroulant en juillet et août, nous avons subi l'effet cumulatif des assurés ayant attendu l'âge d'annulation de la décote pour demander leur retraite.

Deux indicateurs sont révélateurs :

1. le taux des assurés ayant un dossier de départ en retraite en cours d'instruction par les régimes est de 26,2 % pour les 65 ans. Par comparaison, ce taux n'est que de 7,0 % pour les 60 ans et proche de 0 % pour les 55 ans ;

2. les régimes signalent pour 29,0 % des assurés de 65 ans que la liquidation des droits a déjà été effectuée (récemment ou antérieurement). Par comparaison, ce taux n'est que de 5 % pour les 60 ans et 0,6 % pour les 55 ans.

Il est néanmoins probable que ces éléments n'expliquent pas la totalité du phénomène ; la qualité de l'alimentation de l'annuaire par certains régimes devrait probablement être améliorée. Des procédures de fiabilisation des données remontées par les régimes à l'annuaire du GIP seront mises en place pour la campagne 2017.

Cette variation des résultats en fonction de la génération se retrouve dans le taux de succès pour la constitution des documents.

Détail EIG Campagne 2016

Documents présents à l'annuaire au début de la campagne et exclus du périmètre	EIG 1951 65 ans		EIG 1956 60 ans		EIG 1961 55 ans		EIG Toutes générations	
Population candidate à une EIG	227 053	100 %	768 421	100 %	952 786	100 %	1 948 260	100 %
Documents non composés	56 510	24,9 %	36 269	4,7 %	5 354	0,6 %	98 133	5,0 %
Documents composés non transmis	30 347	13,4 %	45 284	5,9 %	46 420	4,9 %	122 051	6,3 %
Documents envoyés sans estimation	7 043	3,1 %	27 711	3,6 %	31 168	3,3 %	66 922	3,4 %
Documents envoyés avec estimation	133 153	58,6 %	659 157	85,8 %	869 844	91,3 %	1 662 154	85,3 %
Taux d'envoi par courrier	61,7 %		89,4 %		94,6 %		88,7 %	
Taux d'EIG composées et accessibles par internet	75,1 %		95,3 %		99,4 %		95,0 %	

L'absence d'adresse postale connue par les régimes reste comme les années précédentes un problème majeur puisqu'elle bloque l'envoi par courrier de 6,2 % des documents EIG.

Malgré l'effet de la prise en compte de la génération des 65 ans, les résultats toutes générations confondues restent satisfaisants avec plus de 85 % des documents EIG envoyés avec estimation, 88,7 % de documents envoyés et 95,0 % de documents composés et donc disponibles pour l'assuré sur internet, via le site internet Info-Retraite et le compte personnel retraite, ou via les portails des régimes qui offrent à leurs assurés l'accès aux documents du droit à l'information.

Notons enfin que si l'on exclut la génération des 65 ans pour observer un périmètre identique aux années précédentes (générations 55 et 60 ans), on constate pour les EIG de la campagne 2016, comme pour les RIS, une très légère amélioration des chiffres par rapport aux deux campagnes précédentes.

La mise en place des EIGe

La campagne du droit à l'information 2016 a été l'occasion de mettre à disposition un nouveau service : l'estimation indicative globale en ligne (EIGe).

Ce nouveau service reprend les caractéristiques qui ont fait le succès du service RISe (relevé de situation individuelle en ligne) depuis 2011, à savoir :

- demande effectuée en direct par l'assuré via un portail internet sécurisé ;
- document composé en temps quasi-réel ;
- restitution à l'internaute sous forme dématérialisée (fichier PDF) facilement visualisable, téléchargeable, imprimable et archivable ;
- en parallèle, le document reste mémorisé et accessible dix-huit mois via les sites internet des régimes de l'assuré et le www.info-retraite.fr.

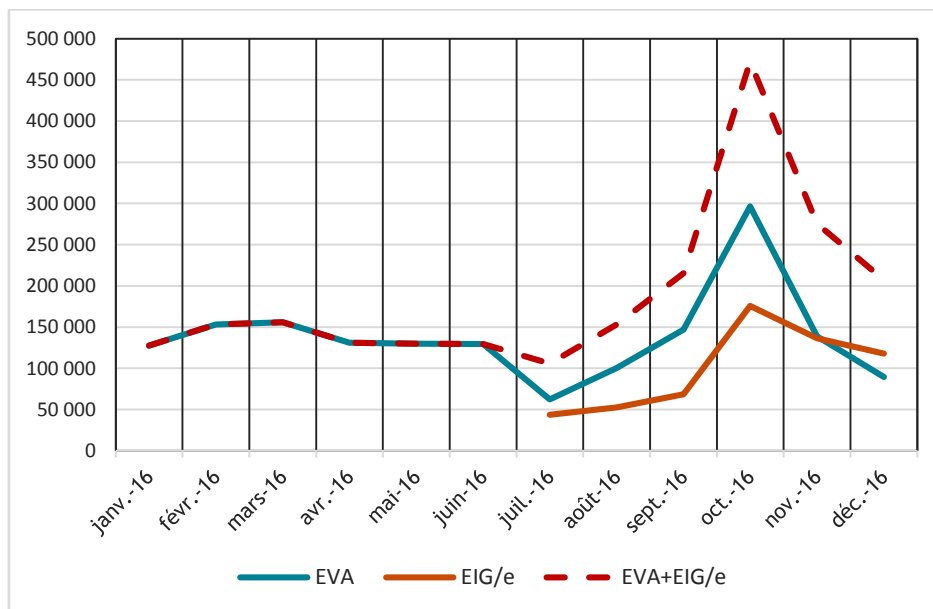
Le document correspond exactement à l'EIG envoyée de façon systématique tous les cinq ans.

Les simulations de carrière future et les estimations de montants de pensions sont calculées en temps réel par chacun des régimes de l'assuré. Ceux-ci sont en communication permanente avec le système d'information du GIP, ce qui permet de composer le document dans un temps moyen de dix-sept secondes.

Avec la livraison de ce service, ce sont désormais tous les documents envoyés systématiquement par courrier tous les cinq ans dans le cadre du droit à l'information qui sont accessibles directement sur internet, à tout moment, et sans recourir à un agent d'un régime. Cette évolution permet de réduire la charge de travail des régimes, d'améliorer le service à l'assuré et d'ouvrir la porte à une politique de dématérialisation des campagnes de courriers.

Dès sa mise à disposition à mi-juillet 2016, ce service a été très utilisé.

Nombre de demandes de documents EVA et EIGe



Le simulateur inter-régimes M@rel

Le simulateur inter-régimes est prévu dans la fiche n° 13 du COP. Il doit permettre aux usagers de simuler, de façon ludique et personnalisée, le montant de leur future retraite à partir de données réelles et selon des choix de carrière futurs. Il s'adresse principalement aux actifs de moins de 45 ans, non ciblés par les outils déjà existants « EIG » et « EVA ».

Les étapes du projet

Le lancement du projet du simulateur inter-régimes a été concrétisé le 15 février 2016 par une présentation en groupe inter-régimes.

Bâti sur un simulateur lancé en mai 2016 par l'AGIRC-ARRCO, les premiers travaux pour le construire ont consisté à reprendre les règles de calcul des régimes déjà intégrés par l'opérateur AGIRC-ARRCO. Contrairement à l'ancien simulateur M@rel, dans lequel l'utilisateur devait saisir ses données de carrière, le nouveau simulateur inter-régimes s'appuie sur les données de carrière déjà connues des régimes, auxquelles viennent s'ajouter celles saisies par l'utilisateur.

12 régimes intégrés par l'opérateur AGIRC-ARRCO

La difficulté du projet a été de réunir, dans un seul et même outil, l'ensemble des règles de calcul des régimes de retraite. C'est pour cela qu'une organisation a été rapidement mise en place, notamment par la désignation de chefs de projet dans les régimes. Des ateliers métier ont été conduits afin de récupérer l'ensemble des règles de calcul à intégrer dans le moteur de simulation et les messages et particularités qui doivent être affichés à l'utilisateur, à la consultation du simulateur.

Une fois tous les travaux finalisés, le simulateur est entré dans une phase de qualification pendant l'été 2016 avec l'implication de l'ensemble des équipes opérateurs du Service de retraites de l'État (SRE) et des régimes intégrés dans M@rel. L'ensemble des acteurs ayant un périmètre de test différent, la mobilisation des régimes dans les recettes a été remarquable et constante, malgré la multiplication des phases de recette.

C'est au cours du conseil d'administration du 13 juin 2016 qu'il a été décidé que le nouveau simulateur inter-régimes serait nommé M@rel et qu'il remplacerait le précédent, dont la fermeture serait prévue dès la mise en service du nouveau.

Les travaux du comité éditorial et du comité communication ont permis d'améliorer le contenu rédactionnel du simulateur M@rel.

Le décalage de la mise en production

Les difficultés inhérentes à la prise en charge de règles métier très hétérogènes ont rendu nécessaire un délai supplémentaire pour assurer une qualité optimale de simulation, dans l'intérêt de l'utilisateur. Pour ces raisons, la mise en production du simulateur a été décalée d'octobre 2016 à février 2017. Ce décalage a permis la correction des anomalies détectées lors de la première phase de qualification. Le lancement a été programmé en même temps que le déploiement des services du lot n°2 du compte personnel retraite. Ce report a également permis l'intégration dans le simulateur d'un régime supplémentaire : celui des non-salariés agricoles.

Les perspectives

La prochaine version du simulateur M@rel sera enrichie par de nouvelles fonctionnalités et une correction des anomalies restantes. L'Union Retraite s'est fixé comme objectif de mise en production : février 2017. Par la suite, de nouvelles versions viendront avec des fonctionnalités supplémentaires et l'intégration de nouveaux régimes.

LE RÉPERTOIRE DE GESTION DES CARRIÈRES UNIQUE (RGCU)

Le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) est décrit dans la fiche n° 11 du COP. Le projet doit aboutir à la constitution d'une base unique regroupant l'ensemble des informations de carrière des assurés, nécessaires à la définition de leurs droits. Ce projet de grande ampleur a fait l'objet d'un audit au cours de l'année 2016. Les travaux ont continué durant l'audit.

Les travaux de conception

Les travaux de conception du lot n° 1 du RGCU, largement entamés en 2015, se sont poursuivis à un rythme soutenu en 2016.

Plus de 100 ateliers inter-régimes organisés

Le modèle de données et la norme associée ont fait l'objet d'adaptations au regard des demandes des régimes (environ 250 demandes) et deux versions ont été mises à disposition en 2016, sans pour autant atteindre un statut définitif.

Près d'une soixantaine de documents de spécifications ont été envoyés aux régimes, que ce soit en version initiale ou amendée, sur le cœur mais également la migration et les projets connexes.

194 fiches de décision produites et 152 décisions rendues, signes d'une bonne vitalité de l'activité du projet et des régimes partenaires

Tous les projets connexes, pour la plupart essentiels au fonctionnement du système d'information (SI) carrière inter-régimes ont fait l'objet de spécifications, au moins au niveau du cahier des charges.

Des livraisons techniques permettant aux régimes de faire leur développement (WSDL, bouchons, outil d'autocontrôle) ont également été effectuées.

Cependant, les versions définitives de certaines spécifications n'ont pas pu être produites et des livrables prévus en 2016 ont dû être reportés sur le premier semestre 2017 :

- livrables du reste à faire des spécifications, versions définitives pour le cœur RGCU, spécifications fonctionnelles générales (SFG) et spécifications fonctionnelles détaillées (SFD) pour la plupart des projets connexes ;
- version stabilisée pour la livraison du lot n° 1 de la norme et des nomenclatures associées ;
- livraisons techniques adaptées au dernier modèle de données et normes associées ;
- travaux d'analyse d'impact sur les processus métiers.

Les alertes sur le planning

En mai 2016, l'opérateur CNAV a annoncé ne pas avoir les ressources suffisantes pour poursuivre les travaux dans le cadre du calendrier. La Direction de la Sécurité sociale (DSS) a alors organisé un audit chargé de proposer des solutions pour sécuriser le calendrier défini au démarrage ou pour dégager des scénarios de réajustement du projet, si nécessaire.

L'audit et ses inflexions pour le projet

Cet audit, mené par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et Jean-Jacques Marette, ancien directeur général de l'AGIRC-ARRCO, s'est déroulé de juin à novembre 2016. Les résultats de l'audit ont été présentés lors du comité de pilotage stratégique du 18 novembre 2016.

22 recommandations, 4 décisions, 2 actions planifiées début 2017, 1 présentation de gouvernance et pilotage émises suite à l'audit

Les auditeurs ont constaté :

- l'importance des travaux réalisés, notamment par l'opérateur CNAV et l'Union Retraite ;
- un portage politique et un cadrage stratégique insuffisants ;
- un mode de gouvernance qui constitue la principale faiblesse du projet, par le décalage qu'il provoque entre les responsabilités et les moyens des différents acteurs ;
- un pilotage trop complexe lié au nombre de régimes partenaires et à la recherche systématique du consensus pour les arbitrages ;
- un accord, à peu près général, sur le bien-fondé du projet qui exclut son arrêt ou sa remise en cause ;
- une insuffisante prise en compte des aspects « métier » du projet.

Ils ont formulé quatre préconisations :

- réformer la gouvernance du projet en créant un sponsor du projet, à l'instar de la gouvernance de la déclaration sociale nominative (DSN) et en confiant officiellement la totalité de la maîtrise d'ouvrage à l'opérateur CNAV, l'Union Retraite se recentrant sur le pilotage du projet avec le sponsor ;
- acter le décalage d'un an dans la réception du projet, en concentrant l'activité du projet dans une première vague de régimes (CRPCEN, CNAV, CAVIMAC, MSA) basculant de manière définitive entre fin 2018 et fin 2019 ;
- clarifier le financement du projet, en faisant contribuer l'ensemble des régimes à son fonctionnement dès la première mise en production ;
- recentrer les objectifs du projet sur l'amélioration du service rendu aux assurés.

Le périmètre et le cadencement des vagues suivantes restent à définir et à valider.

Les recommandations validées par le comité de pilotage stratégique

Dans sa séance du 8 décembre 2016, le comité de pilotage stratégique a réaffirmé l'objectif de mise en place du RGPU par l'ensemble des régimes.

Les conditions et le calendrier d'entrée dans le RGPU pour les régimes souhaitant atteindre la cible de manière progressive seront définis dans le cadre d'une étude à mener avant la fin du premier semestre 2017.

Le comité de pilotage stratégique a validé l'essentiel des recommandations de l'audit en les déclinant et en indiquant, pour chacune, les acteurs responsables. Les changements proposés en matière de gouvernance sont validés. Les instances du projet sont désormais au nombre de quatre :

- le comité de pilotage stratégique présidé par le DSS ;
- le comité de pilotage RGPU présidé par le sponsor ;
- le comité opérationnel présidé par l'opérateur ;
- le comité de projet présidé par l'opérateur.

Les perspectives

L'année 2017 devra permettre :

- la mise en place d'un suivi d'avancement opérationnel et budgétaire, permettant de réaliser un pilotage proactif et efficace, afin de garantir la tenue des nouveaux délais et objectifs ;
- la finalisation des spécifications du cœur RGPU et des projets connexes ;
- la production de versions stabilisées de la norme R et du Modèle conceptuel des données (MCD) ;
- la réalisation des développements restants ;
- la préparation de la qualification, l'opérateur de qualification étant l'AGIRC-ARRCO ;
- la mise en ordre de marche des régimes de la vague 1 en vue de leur bascule (adaptation de leurs SI, stratégie de bascule et de qualification, conduite du changement).

Enfin, l'impact du RGPU sur les processus métier devra faire l'objet d'une étude approfondie, notamment sous l'angle de la co-responsabilité.

LA MUTUALISATION DU CONTROLE D'EXISTENCE (MCE)

Les travaux menés en vue de la mutualisation du contrôle d'existence (MCE) au cours de l'année 2015 dans le cadre de la fiche n° 10 du COP ont abouti à la validation du cahier des charges le 3 février 2016.

Le conseil d'administration du 21 mars 2016 a procédé à la désignation de l'opérateur de qualification, la Caisse des dépôts et consignations (CDC), l'opérateur de développement AGIRC-ARRCO ayant été désigné préalablement.

Toutefois, suite à l'étude de coûts présentée au conseil d'administration du 13 juin 2016, montrant une rentabilité tardive du projet, les membres du conseil d'administration ont décidé de suspendre le projet et d'étudier si des voies alternatives permettraient d'offrir un service similaire à moindre coût.

À défaut d'autre solution, l'Union Retraite a présenté fin novembre une solution de dématérialisation sans raccordement aux systèmes informatiques des régimes. Elle n'a pas été retenue, d'une part, car non adaptée aux dispositifs de gestion des régimes ayant à gérer un fort volume de résidents à l'étranger et, d'autre part, car elle ne garantissait pas un niveau de sécurité des contrôles suffisant.

Le conseil d'administration du 19 décembre 2016 a souhaité que les travaux soient poursuivis et qu'il lui soit rendu compte régulièrement.

L'organisation transverse pour réaliser ces projets

LES INSTANCES DE L'UNION RETRAITE

L'assemblée générale

Elle rassemble les organismes assurant la gestion des régimes de retraite légalement obligatoires, membres de l'Union Retraite (annexe 1 « Membres du GIP »). Son rôle est de :

- veiller à la mise en œuvre et au respect de la convention constitutive du groupement ;
- se prononcer sur tout projet de modification de ce texte ;
- se prononcer sur les retraits ou les adhésions de nouveaux membres ;
- approuver la clé de répartition du financement du groupement et les droits de vote des membres tous les trois ans.

L'assemblée générale ne s'est pas réunie en 2016.

Le conseil d'administration

Composé de 14 membres (annexe 2 « Membres du conseil d'administration ») représentant les organismes composant l'Union Retraite, le conseil d'administration est notamment chargé :

- d'approuver le COP ;
- de voter le budget ;
- de définir le programme annuel d'activité ;
- de nommer le directeur du groupement.

En 2016, le conseil d'administration s'est réuni les 21 mars, 13 juin, 3 octobre et 19 décembre. Au cours de ces séances, il a notamment délibéré sur le périmètre du compte personnel retraite. Le conseil a fixé une ligne directrice afin d'organiser les travaux autour d'un objectif concret : la mise en place de la demande de retraite inter-régimes en ligne au 1^{er} janvier 2019. Il a notamment fixé la trajectoire de ces travaux à raison de deux livraisons par an et le contenu de ces livraisons en termes de services pour les usagers. Le suivi du projet MCE a également pris une place importante dans les débats du conseil d'administration en 2016. Enfin, la définition du niveau des dépenses prévues au budget 2017 a demandé une attention particulière de la part des administrateurs, soucieux de faire progresser les travaux inter-régimes tout en respectant les contraintes budgétaires de tous les membres du groupement.

Les membres du conseil d'administration en séance



Le comité des usagers

La convention constitutive a prévu une représentation spécifique des assurés au sein de l'Union Retraite, qui prend la forme d'une instance consultative : le comité des usagers.

Cette instance regroupe des représentants des assurés et des employeurs :

- organisations syndicales représentant les salariés ;
- organisations représentant les employeurs (entreprises) ;
- organisations représentant les commerçants, artisans et professions libérales ;
- ainsi que deux personnalités qualifiées désignées par les ministres chargés de la Sécurité sociale et du budget et un représentant du Comité national des retraités et personnes âgées.

Les membres du comité des usagers sont désignés par leurs organisations respectives, pour une durée de trois ans. Ils élisent en leur sein un président et un vice-président, également pour une durée de trois ans. La présidence est assurée par Jean-Marie Toulisse.

Le comité des usagers émet un avis sur les travaux du groupement, sur son programme d'activité et sur tout sujet intéressant les usagers.

Le président du comité des usagers présente au conseil d'administration un rapport annuel sur son activité (annexe 3 « Rapport annuel du comité des usagers »).

En 2016, il s'est réuni les 2 février, 10 mai, 19 septembre et 29 novembre.

Le comité de coordination stratégique

Composé des directeurs des organismes représentés au conseil d'administration, il constitue une instance de coordination des différents projets destinée notamment à permettre aux régimes d'en apprécier les conséquences sur l'ensemble des segments de leur activité.

Le comité de coordination stratégique est tenu informé de l'état d'avancement du COP, de l'ensemble des projets pilotés par l'Union Retraite, des interactions de ces projets entre eux et propose au conseil d'administration les décisions de nature à faciliter la réalisation de ces projets. Il se réunit chaque fois que nécessaire, sur convocation du directeur de l'Union Retraite, et au moins quatre à six semaines avant chaque réunion du conseil d'administration.

En 2016, le comité de coordination stratégique s'est réuni six fois.

L'ORGANISATION DES PROJETS AU SEIN DE L'UNION RETRAITE

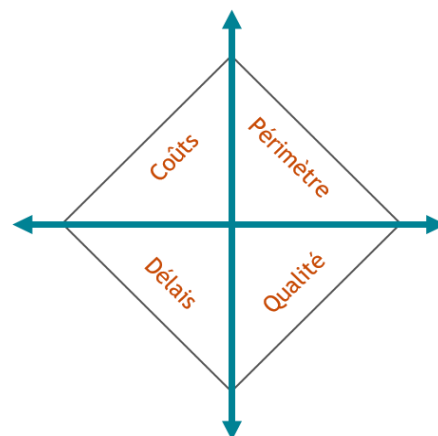
La réflexion menée

L'ambition de porter transversalement les projets de l'Union Retraite a été déclinée autour de quatre axes d'amélioration :

- harmoniser les pratiques de l'Union Retraite ;
- rationaliser le cadrage et le suivi des projets ;
- coordonner les grands jalons inter-projets ;
- restituer un suivi fiable et cohérent des projets.

La première étape a été d'obtenir un modèle standardisé de projet autour d'une méthodologie partagée et d'une cartographie de la gouvernance adaptée. La seconde a permis de centraliser et d'uniformiser la gestion des projets autour d'une nouvelle équipe de *Project management office* (PMO).

Ces travaux se sont soldés par la mise en place des comités inter-projets de l'Union Retraite. Ces comités ont permis de mettre en évidence les liens, jalons et problématiques transverses aux projets de l'Union Retraite et d'apporter des solutions.



16 comités inter-projets Union Retraite

La comitologie de chacun des projets de l'Union Retraite a été réduite en moyenne de 30 %.

Quant aux projets, ils ont été répertoriés dans un référentiel d'information des projets et sont soumis aux mêmes documents types (fiche projet, expression des besoins, lettre de mission...). Leur suivi se matérialise autour des mêmes indicateurs (suivi des livrables, pourcentage d'avancement, suivi des coûts, planning et échéances).

Ces travaux d'organisation ne sont pas achevés et vont se poursuivre jusqu'en 2017, avec comme finalités :

- d'appliquer à tous les projets ou sous-projets de l'Union Retraite la méthodologie et les documents associés ;
- de créer un tableau de bord pour tous les projets de l'Union Retraite ;
- de faire adopter par tous les projets un suivi des « Risques » et de la « Qualité ».

Les méthodes de travail collaboratives

Expérimentée dès 2015, une plateforme de gestion de projets en ligne a été déployée dans le cadre des travaux de conception et de qualification des projets. Des fils de discussion ont remplacé, avantageusement, les échanges d'e-mails, avec pour principaux avantages : la planification des tâches, une attribution claire des rôles de chacun, la préservation des échanges et la traçabilité de l'information.

L'équipe PMO s'est particulièrement investie dans la mise en œuvre de la plateforme et l'harmonisation des projets gérés dans l'outil.

1 312 fils de discussions sur la plateforme collaborative de gestion de projet créés

Une solution de visioconférence a également été déployée fin 2016, malgré les difficultés liées à la diversité des réseaux informatiques et de télécommunications des différents régimes. Ce dispositif devrait permettre en 2017 de favoriser la participation des organismes hors région parisienne.

Zoom sur... le recrutement

Le recrutement des équipes a représenté un effort certain pour réunir les ressources et les compétences suffisantes pour assurer la conduite des projets du COP. De nouveaux profils ont été ciblés afin d'apporter un regard neuf sur les projets de l'inter-régimes (annexe 4 « Liste complète du personnel »).

9 collaborateurs recrutés

Les équipes d'appui de l'Union Retraite

Sollicitées sur l'ensemble des projets inter-régimes, les services de la Direction de l'appui aux projets interviennent de façon transverse auprès des directeurs de projets pour les soutenir et leur apporter leur expertise.

La fonction juridique

En 2016, le travail du service juridique de l'Union Retraite s'est traduit par une forte activité conventionnelle, mais aussi par des études juridiques en appui aux nombreux projets inter-régimes.

L'activité conventionnelle

Suivi de conventions existantes avec le renouvellement des conventions annuelle et du collecteur. Les conventions bilatérales Interops nouvelle version avec la CNRACL, l'IRCANTEC, l'ERAFP, la CRPCEN et la CNRSI ont été signées.

Des conventions, visant à définir les relations entre l'Union Retraite et les régimes opérateurs de projets inter-régimes, ont été rédigées. Certaines conventions en lien avec le compte personnel retraite initiées en 2015 ont été rédigées en 2016.

- Convention avec la CNAV, pour le développement, l'exploitation et la maintenance du site internet Info Retraite et des services du lot n° 1.
- Convention avec l'AGIRC-ARRCO, pour la qualification du site internet Info Retraite.
- Convention avec l'AGIRC-ARRCO pour le développement, l'exploitation et la maintenance du simulateur inter-régimes M@rel.
- Convention avec le SRE pour la qualification du simulateur inter-régimes M@rel.

D'autres sont encore en cours de rédaction, notamment :

- la convention avec la CDC pour le développement, l'exploitation et la maintenance de services développés par la CDC (lot n° 2 et suivants) ;
- le modèle de convention opérateur de service-régimes pour l'échange de fichiers CDC/Régimes pour les services développés par la CDC.

Enfin, dans le cadre du compte personnel retraite, une demande d'avis auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) a été faite le 12 avril 2016. L'acte réglementaire du conseil d'administration autorisant le traitement a été pris le 3 octobre 2016 après avis favorable de la Cnil (n° 2016-268 du 13 septembre 2016).

Les études juridiques

Afin de répondre aux missions de l'Union Retraite, des études sur les textes en cours d'élaboration ou nécessitant des modifications ont été réalisées :

- suivi et synthèse du projet de loi pour une république numérique, pour informer le conseil d'administration ;
- modifications, en collaboration avec la DSS, des décrets en Conseil d'état et simple, pour la mise en œuvre de la dématérialisation des campagnes du droit à l'information.

Des études sur des sujets divers tels que le droit fiscal, la législation vieillesse (chômage non-indemnisé, retraite progressive, cumul emploi-retraite), la propriété intellectuelle, le droit des marques et des noms de domaine ont également été menées.

Les consultations et appels d'offres

Deux consultations ont été effectuées par le GIP Union Retraite en 2016. Les prestataires retenus ont été les suivants :

- société Xvox, pour la vocalisation du site internet Info Retraite ;
- Imprimerie Vincent, pour l'impression et la livraison des imprimés RIS, EIG et nouveaux assurés.

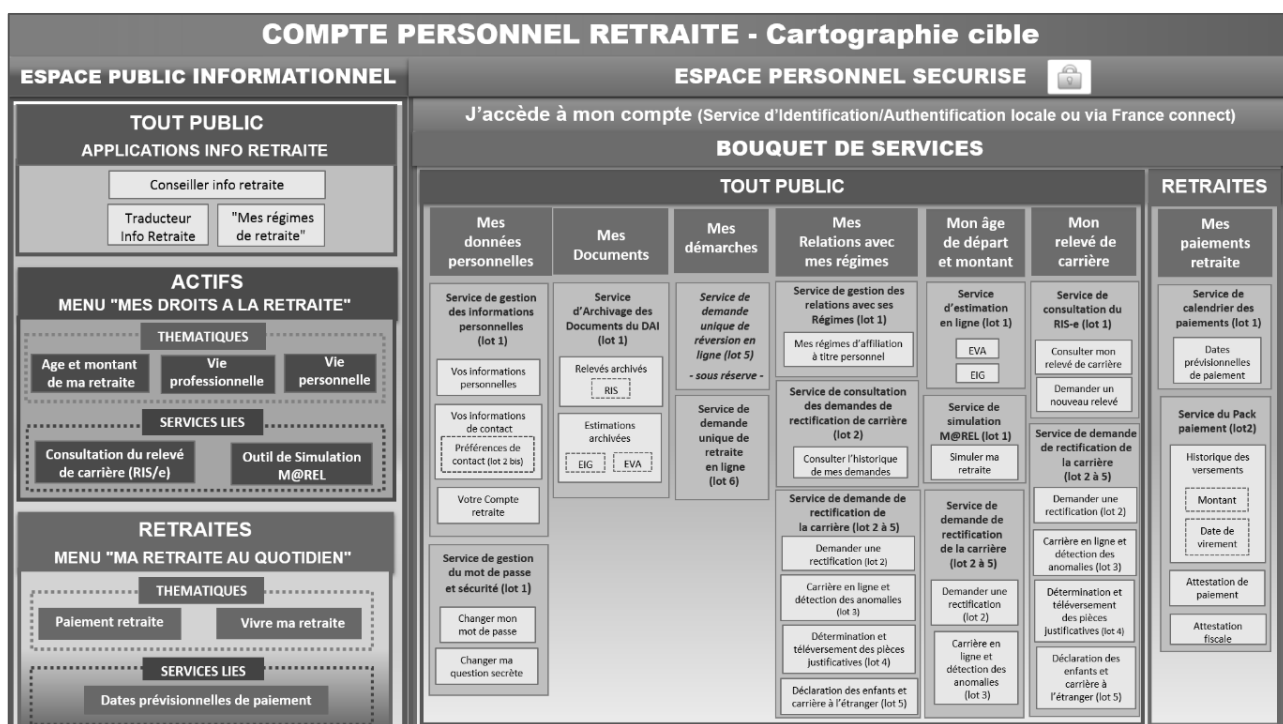
L'appui aux projets

L'activité du service appui aux projets a principalement concerné le compte personnel retraite. Plusieurs démarches visant à anticiper et faciliter la mise en place et le déploiement jusqu'en 2019 des nouveaux services prévus sur le compte personnel retraite ont été réalisées.

Réalisation de la cartographie métier du compte personnel retraite

Pour mieux maîtriser et anticiper les impacts des nouveaux services inter-régimes dans les SI opérationnels et les processus de gestion, une cartographie métier du compte personnel retraite a été réalisée. Le travail a consisté à recenser et à modéliser de façon structurée, les téléservices du compte personnel retraite en mettant en exergue les interactions et les liens existants.

Exemple de cartographie réalisée pour le compte personnel retraite



À terme, la cartographie du compte personnel retraite se composera également des niveaux fonctionnel, applicatif et technique.

Ce travail d'urbanisation de premier niveau a également été réalisé pour le droit à l'information et le RGCU.

Définition des pièces justificatives à fournir pour la rectification de carrière et la demande unique de retraite

Plusieurs travaux ont été menés afin d'établir la liste des pièces justificatives à fournir par les assurés qui utiliseront les services de demande de rectification de carrière et de demande unique de retraite prévu dans les lots n°4 et 6 du compte personnel retraite.

Pour la demande de rectification de carrière, une maquette a été adressée aux régimes pour renseigner les pièces collectées. Par la suite, les régimes ont communiqué à l'Union Retraite les pièces justificatives attendues dans le cadre de la régularisation de carrière, pour chaque typologie d'erreur identifiée sur le lot n°2. Puis l'ensemble des éléments retournés a été centralisé et consolidé par l'Union Retraite au niveau inter-régimes. Quant à la demande unique de retraite, le même travail de collecte, de centralisation et de consolidation a été réalisé au niveau des formulaires de demande de pension des droits propres de tous les régimes.

Zoom sur... la relation usagers

Le sujet de la relation usagers est complexe, il fait écho à de multiples réalités et définitions. C'est pourquoi, un temps de prospection et de réflexion avec les régimes y a été consacré en 2016. Aussi, dans le contexte de la planification des lots et des services du compte personnel retraite visant la demande unique de retraite en janvier 2019, c'est avant tout la volonté d'améliorer la connaissance des besoins et des usages des affiliés qui a émergé. Il s'agit en effet de garantir l'adéquation des services du compte personnel retraite aux attentes des usagers, pour simplifier leur relation avec le système de retraite. Pour répondre à cette préoccupation, un groupe de travail inter-régimes va être mis en place dès le début de l'année 2017.

Le pilotage financier des projets

En 2016, les travaux budgétaires ont principalement porté sur la définition d'une méthodologie d'analyse des impacts et des règles de financement des projets inter-régimes.

Méthodologie d'analyse des impacts

Pour compléter l'analyse des coûts des projets inter-régimes validée par le conseil d'administration le 28 septembre 2015, le groupe de travail des directeurs des affaires financières (DAF) composé des opérateurs des projets de l'Union retraite (AGIRC-ARRCO, CDC, CNAV et SRE) a défini une méthodologie pour l'analyse des impacts. Elle a été validée le 21 mars 2016 en conseil d'administration.

Cette méthodologie a été appliquée au projet MCE. La présentation des résultats au conseil d'administration du 13 juin 2016 a abouti à la décision de suspendre le projet. La méthodologie sera appliquée au RGCU suite à l'audit et aux autres projets.

Le 13 juin 2016, les fiches projets validées en décembre 2015 ont été présentées au conseil d'administration enrichies d'informations complémentaires sur les coûts des projets.

Financement des projets inter-régimes

Le groupe DAF a présenté les principes de financement des nouveaux projets et listé les règles applicables aux projets déjà lancés. Ce travail a fait l'objet d'une validation par le conseil d'administration réuni le 3 octobre 2016.

Le budget de l'Union Retraite

À l'occasion de sa séance du 13 juin 2016, le conseil d'administration a constaté les dépenses 2015 à hauteur de 5 408 213 euros, soit un taux d'exécution de 74 %. Ce faible taux d'exécution du budget 2015 s'explique par la montée en charge du groupement (dont c'est le premier exercice complet) et, entre autres, par la non consommation de la ligne budgétaire « Projets hors cœur RGCU et projets connexes (lancement portail, compte unique, existence...) ».

Le budget 2016 s'élève à 7 706 927 euros. Il a été approuvé par le conseil d'administration le 28 septembre 2015. Il présente une progression de 5,75 % par rapport à l'année précédente. Le budget 2016 finance notamment le portail commun inter-régimes et son assistance technique, le nouveau simulateur inter-régimes et le conseiller Info Retraite (annexe 5 « Budget 2016 »).

L'ANIMATION INTER-RÉGIMES

Face à l'élargissement du périmètre du groupement et à la montée en charge des projets, l'animation inter-régimes a été primordiale en 2016. Les équipes du service appui aux régimes et de la direction de la communication ont joué un rôle important dans la mise en place d'outils et d'actions pour accompagner les régimes mais aussi les collaborateurs de l'Union Retraite.

L'accompagnement des régimes

Pour la mise en œuvre opérationnelle des projets et la formation

Une liste des référents « techniques » des régimes avec leurs coordonnées, pour répondre aux interrogations faisant suite aux formations dispensées en inter-régimes, a été créée.

Un calendrier global où figure l'ensemble des réunions inhérentes aux projets inter-régimes a également été mis à disposition des régimes.

Dans le prolongement de la fiche proposée au conseil d'administration du 21 décembre 2015, et pour faire suite à la demande de cartographie détaillée des projets exprimée au comité technique du 8 octobre 2015, la réalisation de fiches descriptives opérationnelles de chacun des services et outils inter-régimes (déjà en production, en cours ou à venir) a été lancée.

2 fiches déclinées : l'une dédiée au RGCU et l'autre au compte personnel retraite

À la demande de l'IRCANTEC, une journée de formation à l'entretien information retraite (EIR) a été dispensée dans ses locaux, auprès de collaborateurs en relation avec les assurés qui avaient besoin pour l'accomplissement de leur mission de s'approprier cette procédure inter-régimes.

Enfin, divers supports de formation ont été élaborés ou mis à jour pour accompagner les régimes dans les projets inter-régimes ou leur mise en production.

6 supports de formation mis à jour et 5 créés

Pour l'information

Conférence, séminaires, rendez-vous, lettre d'information : l'information des régimes pour qu'ils s'approprient plus facilement les projets ou les thématiques inter-régimes a été dense en 2016.

Conférence

Le 14 juin 2016, la première conférence inter-régimes a été organisée.

Destinée aux formateurs-relais ou représentants des régimes en lien avec l'accueil ou la relation clients, cette conférence avait pour objectifs de partager des informations pour répondre au mieux aux demandes des usagers et d'entretenir la dynamique d'échanges inter-régimes.

Au cours de cette journée, plusieurs sujets ont été abordés : la liquidation unique des régimes alignés (Lura), l'accord du 30 octobre sur les retraites complémentaires, le cumul emploi-retraite pour les fonctionnaires et le compte prévention pénibilité. Les supports de présentation ainsi que les quatre séquences vidéo de la conférence ont, par la suite, été adressés aux participants.

65 participants et 16 régimes représentés au cours de cette journée

Rendez-vous

Pour informer les chefs de projet et représentants des régimes dans les comités et groupes de travail inter-régimes, un « Rendez-vous inter-régimes » a été organisé le 11 février 2016.

Cette demi-journée d'information et d'échange a concerné les projets suivants : RGPU, simulateur inter-régimes, compte personnel retraite, applications Info Retraite. Chaque intervention a été menée, en binôme, par les directeurs de projets des régimes opérateurs et de l'Union Retraite.

97 participants lors de cette demi-journée

Séminaires

Deux séminaires inter-régimes ont été organisés les 9 mars et 23 novembre 2016.

Les ateliers animés par les équipes de l'Union Retraite ont donné l'occasion d'échanger sur l'avenir de l'inter-régimes et de répondre aux questions stratégiques sur la construction des projets inter-régimes. Ils ont permis de réunir, le temps d'une journée, les directeurs des systèmes d'information, de la maîtrise d'ouvrage et du métier des principaux régimes autour de thématiques telles que la dématérialisation du droit à l'information ou l'impact des projets inter-régimes sur les métiers. Pour enrichir le débat, des tables rondes ont été organisées à l'occasion des séminaires. Plusieurs personnalités de la retraite ou de la sphère sociale étaient présentes : Éric Aubin, Reynald Chapuis, Anne-Sophie Grave, Dominique Libault, Jean-Louis Malys, Pierre Mayeur, Laurent Rabaté, Gérard Rivière, François-Xavier Selleret ou encore Jean-Marie Toulisse.

7 ateliers thématiques, 3 tables rondes pour ces deux séminaires

Lettre d'information

La première lettre d'information électronique inter-régimes a été envoyée le 18 février 2016.

Cette lettre a été diffusée auprès des régimes et des institutionnels de la retraite pour les informer, de façon simple et régulière, sur l'actualité des projets inter-régimes. Les premiers destinataires ont été les invités du Rendez-vous inter-régimes. Ensuite, sa diffusion a été élargie à l'ensemble de la sphère sociale et des services publics.

6 lettres d'information diffusées à 660 destinataires

L'accompagnement en interne

Les « immersions » dans les régimes

Pour permettre aux collaborateurs de l'Union Retraite d'avoir une vision panoramique du fonctionnement du back et du front office des différents domaines métier mais aussi de l'organisation qui leur est dédiée et des outils qui leurs sont propres, des journées d'immersions au sein de la CNAV, l'AGIRC-ARRCO et l'IRCANTEC ont été organisées en 2016. Elles ont permis à des collaborateurs de l'Union Retraite de s'immerger, pour une journée ou deux demi-journées, dans les services métiers des régimes mais également de rencontrer et d'échanger avec des managers de proximité et des techniciens autour du pilotage terrain et de la gestion pratique des dossiers et des demandes des assurés.

6 sessions d'immersion réalisées au sein de 3 régimes pour 12 collaborateurs

Repères

Groupement d'intérêt public

Créée par la loi du 20 janvier 2014 garantissant l'avenir et la justice du système de retraites, l'Union Retraite réunit les organismes de retraite obligatoire, de base et complémentaire, au sein d'un groupement d'intérêt public (GIP).

La simplification de la relation des usagers avec la retraite

L'Union Retraite est chargée du pilotage stratégique de l'ensemble des projets de coordination, de simplification et de mutualisation ayant pour objet de rendre plus simple et plus compréhensible le système de retraites pour les usagers. Elle continue également la mise en œuvre du droit à l'information retraite prévu par les lois de 2003 et 2010, assuré jusqu'alors par le GIP Info Retraite.

Des instances délibérantes

Le fonctionnement de l'Union Retraite repose sur quatre instances délibérantes ou consultatives qui se réunissent régulièrement : l'assemblée générale, le conseil d'administration, le comité de coordination stratégique et le comité des usagers.

En chiffres

35 *organismes de retraite membres du GIP*

27 *collaborateurs fin 2016*

2/3 *du contrat d'objectifs pluriannuels (COP) réalisés*

7 706 927 € *de budget consacré à la mise en œuvre des projets et au fonctionnement de l'Union Retraite en 2016*

24 *interventions extérieures en 2016*

Glossaire

AGIRC-ARRCO	Association générale des institutions de retraite des cadres - Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés
API	Application programming interface
CAVIMAC	Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes
CDC	Caisse des dépôts et consignations
CLEISS	Centre des liaisons européennes et internationales de Sécurité sociale
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNRACL	Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales
CNRSI	Caisse nationale du Régime social des indépendants
CRPCEN	Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires
CPRPSNCF	Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la Société nationale des chemins de fer
DAF	Directeurs des affaires financières
DSN	Déclaration sociale nominative
DSS	Direction de la Sécurité sociale
EIG	Estimation indicative globale
EIGe	Estimation indicative globale en ligne
EIGs	Estimation indicative globale systématique
EIR	Entretien information retraite
ERAFP	Établissement de retraite additionnelle de la fonction publique

EVA	Estimation avec variantes
GIP	Groupement d'intérêt public
IGAS	Inspection générale des affaires sociales
IRCANTEC	Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques
LURA	Liquidation unique des régimes alignés
MCD	Modèle conceptuel des données
MCE	Mutualisation du contrôle d'existence
MSA	Mutualité sociale agricole
OPS	Organismes de protection sociale
PLFSS	Projet de loi de financement de la sécurité sociale
PMO	Project management office
RIS	Relevé de situation individuelle
RISe	Relevé de situation individuelle en ligne
RGCU	Répertoire de gestion des carrières unique
RSSI	Responsable de la sécurité des systèmes informatiques
SFD	Spécifications fonctionnelles détaillées
SFG	Spécifications fonctionnelles générales
SI	Système d'information
SRE	Service des retraites de l'État

Annexes

Annexe 1 Membres du GIP

- Caisse centrale de mutualité sociale agricole (CCMSA)
- Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés (ARRCO)
- Association générale des institutions de retraite des cadres (AGIRC)
- Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques (IRCANTEC)
- Caisse de retraite du personnel navigant professionnel de l'aéronautique civile (CRPNPAC)
- Régime social des indépendants (RSI)
- l'État, représenté par le service des retraites de l'État (SRE)
- Établissement de retraite additionnelle de la fonction publique (RAFP)
- Fonds spécial des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'État (FSPOEIE)
- Caisse des dépôts et consignations (CDC)
- Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL)
- Caisse autonome nationale de Sécurité sociale dans les mines (CANSSM)
- Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN)
- Établissement national des invalides de la marine (ENIM)
- Caisse nationale des industries électriques et gazières (CNIEG)
- Caisse de retraites du personnel de la Régie autonome des transports parisiens (CRP RATP)
- Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la Société nationale des chemins de fer français (CPRPSNCF)
- Banque de France
- Caisse de retraite du personnel de la Comédie-Française
- Caisse de retraite des personnels de l'Opéra national de Paris (CROPERA)
- Port autonome de Strasbourg
- Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (CAVIMAC)
- Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales (CNAVPL)
- Caisse de retraite des notaires (CRN)
- Caisse d'assurance vieillesse des officiers ministériels, officiers publics et des compagnies judiciaires (CAVOM)
- Caisse autonome de retraite des médecins de France (CARMF)
- Caisse d'assurance vieillesse des pharmaciens (CAVP)
- Caisse autonome de retraite des chirurgiens-dentistes et des sages-femmes (CARCDSF)
- Caisse autonome de retraite et de prévoyance des infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures podologues, orthophonistes et orthoptistes (CARPIMKO)
- Caisse autonome de retraite et de prévoyance des vétérinaires (CARPV)
- Caisse d'allocation vieillesse des agents généraux et des mandataires non-salariés de l'assurance et de la capitalisation (CAVAMAC)
- Caisse d'allocation vieillesse des experts comptables et des commissaires aux comptes (CAVEC)
- Caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV)
- Caisse nationale des barreaux français (CNBF)
- Institution de retraite complémentaire de l'enseignement et de la création (IRCEC)

Annexe 2

Membres du conseil d'administration

- Président du conseil d'administration : Gérard RIVIERE
- Vice-président du conseil d'administration : Didier WECKNER
- Vice-président du conseil d'administration : Claude DOMEIZEL

Organisme	Administrateur titulaire	Administrateur suppléant
CNAV	Gérard RIVIERE	Jean-Louis BUTOUR
CNAV	Renaud VILLARD	-
CNAV	Pierre BURBAN	Christophe SOUPIZET
ARRCO	Didier WECKNER	Jean-Louis MALYS
ARRCO	François-Xavier SELLERET	Pierre CHAPERON
AGIRC	Frédéric AGENET	Jean-Paul BOUCHET
CCMSA	Régis JACOBÉ	Christine DUPUY
CNRACL	Claude DOMEIZEL	Yves KOTTELAT
CDC-FSPOEIE	Anne-Sophie GRAVE	Karen LE CHENADEC
RSI	Danielle JONQUARD	Henri WALBERT
Service des Retraites de l'État	Alain PIAU	-
IRCANTEC	Jean-Pierre COSTES	Jean-Paul THIVOLIE
Collège des régimes spéciaux	Jean-Loup MOUSSIER	Robert COSSON Olivier MANIETTE
Collège des professions libérales	Marie-Anne FRANCOIS	Monique DURAND
Contrôleur économique et financier du GIP Union Retraite	Antoine MANTEL	-

Annexe 3

Rapport annuel du comité des usagers

L'intégralité du rapport annuel du comité des usagers est disponible en cliquant sur le lien suivant :
[Rapport annuel du comité des usagers](#)



COMITE DES USAGERS

Rapport au Conseil d'administration du Gip Union Retraite

L'activité du Comité en 2016

Introduction

Le Comité des usagers est un organe consultatif qui existe depuis la création du Gip Info Retraite par la loi en 2003.

Constitué de 14 membres désignés par les partenaires sociaux, il a joué depuis l'instauration du droit à l'information un rôle de veille et de conseil dans l'intérêt du service public et de ses usagers.

La convention constitutive prévoit que le Président du Comité des usagers est chargé de l'élaboration et de la présentation au Conseil d'un rapport annuel sur l'activité du Comité. Le premier rapport du Président a été présenté au Conseil d'administration lors de sa séance du 21 décembre 2015.

Conformément aux dispositions de la Convention constitutive de l'Union retraite, les organismes représentés au sein du Comité des usagers ont été invités à désigner leurs représentants. Cette opération de renouvellement des mandats a permis au Comité d'accueillir 7 nouveaux membres :

- M. Pierre Roger, par la CFE-CGC ;
- Mme Odette Delicato, par la CFTC ;
- M. Gilles Oberrieder, par la CGT ;
- M. Bernard Devy, par la CGT-FO ;
- M. Robert Verger, par la FNSEA ;
- Mme Sylvaine Flicourt-Garnier, par le Medef ;
- M. Jean-Jacques Marette, par le ministère des affaires sociales et de la santé.

I Les travaux du Comité des usagers au cours de l'année 2016

Au cours de l'année 2016, le Comité des usagers s'est réuni à quatre reprises :

- le 2 février 2016 ;
- le 10 mai 2016 ;
- le 19 septembre 2016 ;
- le 29 novembre 2016.

Annexe 4 Liste complète du personnel

Liste de l'ensemble du personnel de l'Union Retraite au 31/12/2016

Personnel	Fonction
Jean-Luc IZARD	Directeur
Cédric PARIS	Directeur délégué
Chantal MOUEZA	Assistante du directeur
Lydia DANA	Assistante de direction
Philippe RETAILLEAU	Directeur adjoint/Directeur des systèmes d'information
Florence BARAT-PAYRAUD	Secrétaire générale/Directrice de l'appui aux projets
Monique BEUREY-LECONTE	Responsable d'études juridiques
Marie-Christine TOVAGLIARI	Responsable de l'appui aux régimes
Béatrice JALLERAT	Responsable de projets informatiques
Nicolas MELNIKOFF	Directeur de projet RGPU
Sylvain BELLAIZE	Directeur des simplifications et de l'offre de services
Véronique HUMBERT	Adjointe du directeur de projet RGPU
Raoul COLES	Architecte applicatif
Alessandro LAUDIERO	Directeur financier
Thomas TRACOU	Directeur de la communication
Joffrey COSSET	Chargé de développements applicatifs
Julie TOSCAN	Directrice projet simplification
Cécilia DUBE	Chargée de projet digital
Françoise GERAUD	Responsable de projets informatiques
Alexandra KRASNOSELSKIKH	Responsable de projets informatiques
Manessa CAROUPIN	Assistante MOA
Leslie GIRARD	Directrice de projet MOA/Simulateur inter-régimes
Euphrasie METIVIER	Directrice de projet relation usagers
Thomas GAROTIN	Chargé de projet digital
Caroline BRANCHER	Assistante PMO
Christelle DELUGE LABEAU	Responsable AMOA
Anne FOURNIER	Responsable d'études juridiques

Liste du personnel recruté avec date d'entrée et organisme d'origine au 31/12/2016

Personnel	Date d'entrée	Organisme d'origine
Leslie GIRARD	01/02/2016	CNAV
Euphrasie METIVIER	07/03/2016	CDC
Thomas GAROTIN	21/03/2016	CRPCEN
Caroline BRANCHER	02/05/2016	CNAV
Christelle DELUGE LABEAU	01/09/2016	PRO BTP
Anne FOURNIER	19/09/2016	CRPCEN
Joffrey COSSET	10/10/2016	-
Cédric PARIS	01/11/2016	DSS
Julie TOSCAN	05/12/2016	CNAV

Annexe 5 Budget 2016

Nature des dépenses	2016
Achats	20 000
Achats de petit équipement	12 000
Fournitures de bureau	8 000
Services extérieurs	4 178 100
Sous-traitance générale	35 000
Maintenance et évolutions campagnes droit à l'information	1 300 000
Maintenance M@rel	90 000
Exploitation droit à l'information	1 300 000
Qualification droit à l'information	250 000
Exploitation M@rel	87 000
EVA	100 000
AMOA	68 261
Outils divers (statistiques...)	16 000
Projets hors cœur RGCU et projets connexes	15 800
Exploitation Simulateur	50 000
Qualification Simulateur	162 000
Exploitation PCI	100 000
Exploitation Assistance technique PCI	100 000
Qualification PCI	217 200
Conseiller virtuel	19 739
Locations mobilières et immobilières et charges locatives	254 000
Entretiens du matériel et Maintenance du bureau	9 600
Primes d'assurance	3 500
Autres services extérieurs	629 100
Honoraires	45 000
Frais d'actes et contentieux	1 000
Information, publications, relations publiques	40 000
Documentation technique	6 100
Communication	500 000
Réceptions - Voyages et déplacements - Divers (pourboires dons ...)	20 000
Frais postaux, télécommunication et internet	16 000
Services bancaires et assimilés	1 000
Impôts et taxes	60 000
Rémunérations	2 819 727
Rémunérations	461 416
Rémunérations du personnel MAD	2 078 761
Charges de Sécurité sociale	240 000
Autres charges	39 550
Total	7 706 927

Annexe 6

Taux de réalisation des projets du COP (1/2)

ETAT DES REALISATIONS COP AU 28/02/2017				
	Intitulé	Échéance	Réalisation	Etat- Observations
1	Définir une méthodologie commune de définition des coûts et du ROI	fin 2015	100,00%	Adoptée par le CA en sept 2015 pour les couts et en mars pour les impacts régimes , La méthode des calculs de ROI a été présentée au CA de juin 2016. Premier test réalisé sur projet MCE. RGCU à venir en suite de l'audit puis 1ère analyse des impacts demande unique dès stabilisation du projet (mi 2017)
2	Mettre en place un dispositif de recueil des attentes des usagers	fin 2015	30,00%	Redéfini pour s'appuyer sur l'existant dans les régimes - groupe de travail et de pilotage en cours de constitution (lettre du 31/01/2017)
3	Retravailler le contenu du site info retraite	fin 2015	100,00%	Terminé
4	créer des conseillers virtuels et avatars	2015-2016	75,00%	En cours (voir ci-dessous, partie II)
5	Créer un portail inter régimes	fin 2016	100,00%	Livré 6 octobre 2016
6	Développer et rendre les EIG accessibles en ligne	fin 2016	100,00%	Livré en juillet 2016
7	Offrir à l'assuré une identification simple de tous ses régimes	fin 2015	100,00%	Application livrée - terminé
8	Dématérialiser les formulaires	2015-2017	25,00%	Redéfini : demande IR de retraite en ligne 1/01/2019
9	Mettre en place un partage des pièces justificatives	fin 2017	35,00%	Inclus dans les lots 2017 du PCI
10	simplifier la procédure des contrats d'existence	S1 2017	50,00%	Nouvelle étude en cours (CA mars 2017)
11	Piloter le RGCU	2015-2017	60,00%	En cours
12	Mettre en place un processus de normalisation	n.i.	20,00%	
13	Développer un simulateur	S1 2016	90,00%	a) En cours - livraison initiale sept 2016 reportée - livré le 6/02/2017 b) EVA v0 disponible depuis janvier 2016
14	Compte unique retraite	2017	100,00%	Compte construit et ouvert au public. 1er lot livré le 6 oct 2016 - 2e lot livré 6/02/2017 - lots 3 et suivants programmés
15	Interfacage des outils de GRC	fin 2015	0,00%	Non engagé - projet à redéfinir
16	Gestion des incidents campagne DAI	fin 2015	50,00%	Définition achevée - validation inter régimes à faire
17	Intégrer tous les régimes dans le DAI	2015-2017	0,00%	Fiche au CA de déc 2015 - exo dépendant
18	Intégrer les données relatives aux enfants et aux périodes à l'étranger dans le DAI	2015-2017	30,00%	Fiche au CA de dec 2015 - à construire avec le RGCU (référentiels), le simulateur (livré) et le compte personnel (coproduction).
19	Dématérialiser le DAI	fin 2016	70,00%	En cours (note CA juin 2016)-dépendant de la publication des textes et de la livraison des préférences de contact par la CNAV - programmé pour fin S1 2017
20	Politique de communication en direction des jeunes et des employeurs	fin 2015	50,00%	CA de déc. 2015 pour les jeunes - En cours pour employeurs
21	Réflexion commune	2015-2017	70,00%	Stratégie numérique ; cible de la politique de DAI ; cartographie/urbanisation ; impacts métiers...
			67,12%	

Annexe 6

Taux de réalisation des projets du COP (2/2)

MISE EN ŒUVRE DES QUICK WINS - REALISATION DU CALENDRIER COP			
Conseiller virtuel RIS-e	mai-15		v1 du conseiller virtuel généraliste réalisée
Conseiller virtuel "jeunes"	sept-15		En cours - livraison 02/2017
Politique de communication "jeunes"	sept-15		Aopté CA du 21/12/2015
Simulateur de rachat	sept-15		Réalisé - sortie dépendante du conseiller jeunes, donc février 2017
Conseiller virtuel "mobile"	sept-15		ID conseiller virtuel RIS-e
Synthèse vocale des documents info retraite	sept-15		Livraison effectuée avec le PCI (6/10/2016)
Web : modernisation	déc-15		Fonctions lexicales du conseiller virtuel (livraison faite), traducteur (livraison t1 2016), ...
Application "mes régimes"	déc-15		Livrée juillet 2015
Conseiller virtuel "employeurs"	mars-16		En cours - livraison mi 2017
Politique de communication "employeurs"	mars-16		En cours
Conseiller virtuel "créateurs d'entreprise"	mai-16		En cours en partenariat avec l'APCE - livraison probable avril 2017
Simulateur intermédiaire	mai-16		Opérateur AGIRC-ARRCO - livré février 2017
ELG-e	juil-16		Livré
Portail inter-régimes	déc-16		Livré 6 octobre 2016

Annexe 7

Liste des interventions extérieures de l'Union Retraite en 2016 (1/2)

Date	Intervention
22 janvier	Intervention auprès d'élèves de l'Ecole nationale supérieure de Sécurité sociale (EN3S) Saint-Étienne, sur un projet de conduite de projet informatique (refonte des feuillets RIS et EIG pour une présentation chronologique inter-régimes) - Saint-Étienne
25 février	Intervention au Club des Régimes spéciaux à la CPRPSNCF - Paris
1 ^{er} mars	Présentation au comité de direction élargi de l'IRCANTEC des réalisations du contrat d'objectifs pluriannuels de l'Union Retraite - Paris
10 mars	Présentation de la restitution de la campagne 2015 du droit à l'information aux régimes, à l'AGIRC-ARRCO - Paris
24 mars	Présentation devant les membres du conseil d'administration (CA) et du personnel de la CNIEG des réalisations du GIP UR - Paris
5 avril	Rencontre des élèves de la 53 ^e promotion du cycle de formation SI à l'EN3S, atelier droit à l'information - Saint-Étienne
8 juin	Audition sur le système des retraites, Assemblée nationale - Paris
9 juin	Intervention au 20 ^e forum retraite organisé par la CDC - Paris
14 juin	Interventions à la conférence inter-régimes à l'AGIRC-ARRCO - Paris
29 juin	Intervention à un groupe de travail du Conseil d'orientation des retraites (COR) - Paris
4 juillet	Dernier rendez-vous avec les élèves de l'EN3S (cycle de formation SI) avant le passage devant le jury le 11 juillet - Saint-Étienne
5 juillet	Intervention au Conseil d'orientation des retraite (COR) pour la formation du Jury Citoyen - Paris
8 juillet	Présentation des travaux réalisés sur « la demande de retraite en ligne » à la CNIEG - Nantes
11 juillet	Intervention pour le cycle de formation SI des élèves de l'EN3S - passage devant jury - Saint-Étienne
30 septembre	Présentation de l'Union Retraite à la Caisse nationale de Sécurité sociale du Togo - Paris

Annexe 7

Liste des interventions extérieures de l'Union Retraite en 2016 (2/2)

Date	Intervention
4 octobre	Intervention à la Commission « Service public et services aux publics » du Conseil national de l'information statistique (CNIS) sur le système d'extraction des données du GIP.
13 octobre	Présentation du compte personnel retraite à la ministre Marisol Touraine, agence CNAV - Boulogne-Billancourt
13 octobre	Présentation du conseiller virtuel à la CRPCEN - Paris
18 octobre	Audition dans le cadre de l'examen du projet de loi de financement de la sécurité sociale (PLFSS) pour 2017, par le Sénateur ROCHE, rapporteur du volet Assurance vieillesse pour la commission des Affaires sociales - Paris
3 novembre	Présentation de l'Union Retraite a un stage de formation d'administrateurs AGIRC-ARRCO - Lyon
16 novembre	Interview avec le Président du CA et un journaliste du site web Tout sur mes finances.com sur le lancement du compte personnel retraite et du 2 ^e anniversaire de l'Union Retraite - Paris
22 novembre	Intervention à la 19 ^e convention de l'encadrement de la CDC, sur l'Union Retraite - Paris
9 décembre	Intervention à l'IRCANTEC sur les projections droit à l'information - Angers
12 décembre	Intervention sur les projets inter-régimes Union Retraite au séminaire organisé par la CRPRATP - Fontenay-sous-Bois
12 décembre	Présentation du projet de l'Union Retraite proposé sur la gestion de l'information « enfants » dans le cadre du droit à l'information, par les élèves de l'EN3S à la CANSSM - Paris