

## COMITE DES USAGERS

# Rapport à l'Assemblée générale du Gip Union Retraite L'activité du Comité en 2017

### 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 désormais que le Président présente un rapport sur l'activité du comité à l'Assemblée générale du Gip Union Retraite.

### Les travaux du Comité des usagers au cours de l'année 2017

Au cours de l'année 2017, le Comité des usagers s'est réuni à quatre reprises :

- le 07 mars 2017 ;
- le 09 mai 2017 ;
- le 05 octobre 2017 ;
- le 21 novembre 2017.

Conformément aux orientations qu'il s'était fixé, le Comité des usagers a structuré ses travaux autour de trois axes :

- Le suivi des travaux en cours et des nouveaux services ;
- La garantie et la qualité du droit à l'information
- le développement et l'accès à de nouveaux services.

## 1. Le suivi des travaux en cours et des nouveaux services en 2017

Le comité des usagers a été tenu régulièrement informé des lots de service offerts aux assurés sur le portail commun inter-régimes. **Il se félicite de l'intérêt de ces avancées et de leur succès**, amplement prouvé par la progression des ouvertures de nouveaux comptes tout au long de l'année.

Il s'est montré très intéressé par la livraison des services aux retraités, qui constituent un nouveau public pour le Gip Union Retraite, qui n'offrait jusqu'à présent de service qu'aux actifs. Il alerte toutefois sur le fait que l'intérêt de ces services (l'attestation de paiement inter-régimes et l'attestation de déclaration fiscale inter-régimes) provient précisément de leur caractère global, qui n'est pas encore avéré. Il demande donc un point d'avancement sur la montée en charge du périmètre des régimes couverts, qui, seule, permettra de donner toute leur valeur aux efforts consentis pour créer ces services. Il note à cet égard que la remontée prochaine des données de la retraite complémentaires des salariés, retardée pour des raisons techniques, permettra de couvrir un champ significatif des assurés, et constituera une amélioration décisive de ce service. Il souhaite cependant que les régimes de moindre taille soient également contributeurs.

La démonstration du service permettant de visualiser sa carrière en ligne de façon chronologique et de pouvoir demander en même temps une rectification en cas de manque ou d'erreur lui apparaît comme un progrès décisif dans l'information des assurés et dans leur capacité à devenir pleinement acteurs de leur retraite. Le comité des usagers ne sous-estime pas la révolution que cela implique en terme de processus métiers et de difficultés à réguler potentiellement les charges de gestion, mais il souhaite vivement que la possibilité de procéder à la demande de rectification en ligne de la carrière soit progressivement étendue à l'ensemble de la population, au motif notamment que plus la période est proche, plus les éventuelles pièces justificatives nécessaires à la correction sont aisées à rassembler. De plus, ce travail ne constitue qu'une anticipation de charge et non une aggravation de celles-ci, dans la mesure où la carrière, une fois corrigée, permettra à la fois de meilleures projections, mais aussi une liquidation plus rapide le moment venu, la carrière étant complétée en amont. Pour éviter un engorgement préjudiciable à la gestion des régimes, cette extension pourrait se faire par palier, au rythme jugé supportable par les services d'accueil et de gestion, mais une limitation d'âge à moyen terme serait incompréhensible pour les assurés. De même, les assurés devraient pouvoir demander la remontée de leurs périodes travaillées à l'étranger, dès lors que celles-ci sont révolues, et ce, d'autant que l'absence des périodes travaillées à l'étranger constitue, avec les données concernant les enfants, un des facteurs de mauvaise information sur la retraite les plus coûteux en termes de qualité.

Enfin, le comité des usagers, au vu de la réussite du service de visualisation de sa carrière en ligne de façon chronologique, souhaite vivement qu'il soit proposé à ceux des assurés qui ont opté pour recevoir leur relevé de situation individuelle et leur estimation indicative globale en ligne. Les outils en ligne permettent assurément des progrès de présentation et des facilités de navigation que le papier n'autorise pas. Ainsi, la campagne systématique a vocation à offrir des services comparables à ses bénéficiaires tant, dans un premier temps, dans sa modalité dématérialisée qu'à terme pour le volet papier.

## 2. La garantie et la qualité du droit à l'information

Le Comité des usagers a été, comme chaque année, associé de près au déroulement de la campagne du droit à l'information. Il s'est montré particulièrement préoccupé par les difficultés de cette campagne 2017 qui a nécessité une campagne complémentaire, dite pilote 2. Il approuve les propositions de l'Union Retraite pour remobiliser les équipes du droit à l'information dans les différents régimes, et veiller à la bonne circulation des informations en vue d'éviter une nouvelle campagne aussi difficile que celle qui s'est écoulée.

A cet égard, il rappelle son attachement aux principes fondateurs du droit à l'information : s'agissant d'un **droit posé par la loi**, il se doit d'être, comme le prévoit celle-ci, **systematique, livrable, inter-régimes et fiable**.

Le comité des usagers salue les travaux qui permettent de mettre à disposition des assurés l'information à tout moment. Sur ce dernier point, le Comité approuve la politique de développement de la dématérialisation du droit à l'information, d'autant que cela permet d'accéder à des services plus complets, interactifs et plus ergonomiques. Il réaffirme toutefois que les documents quérables ne peuvent se suffire et que l'Union Retraite doit conserver une modalité livrable tous les cinq ans ainsi qu'une modalité d'envoi postal par défaut.

Par ailleurs, le Comité des usagers se félicite des efforts chaque année renouvelés du Gip et des régimes pour étendre le périmètre du droit à l'information, en améliorer la qualité et en enrichir les fonctionnalités : le succès constaté de la mise en ligne des documents, des estimations demandées sur le portail, de la consultation chronologique de la carrière prouvent que ces services correspondent à un besoin et ont largement trouvé leur public. Il souligne les efforts entrepris par les régimes et destinés à se poursuivre lors des deux prochaines campagnes pour limiter les rétentions prudentielles et délivrer des informations qui, pour n'être pas toujours complètes, offrent du moins à chaque assuré l'opportunité d'en juger et d'entamer des démarches en vue de leur rectification et de leur complétude.

Enfin il estime que **le droit à l'information doit se positionner au cœur de la mise en œuvre de la prochaine réforme**, toute période de mutation des droits sociaux suscitant chez les assurés des inquiétudes et des besoins légitimes d'information.

## 3. Le développement et l'accès à de nouveaux services

Le Comité des usagers soutient le projet de demande de retraite personnelle en ligne qu'il appelle de ses vœux depuis plusieurs années. Il a par ailleurs demandé que soit étudiée la possibilité de développer sur le même modèle une demande de retraite de réversion en ligne, notamment lorsque l'assuré décédé était déjà pensionné. En effet, cette situation touche des personnes souvent âgées, singulièrement fragilisées, et pour lesquelles ce service mutualisé constituerait une simplification bienvenue.

Il souhaite l'extension du champ des processus de gestion mutualisés, ce qui devrait permettre, outre une simplification évidente des démarches pour les assurés, un ensemble de gains à terme pour les régimes, au-delà de la période d'investissement et de gestion du changement dont il ne sous-estime pas la lourdeur, permettant de recentrer les actions des conseillers vers les populations les plus fragiles.

Il approuve tous les projets qui permettent de récupérer les informations auprès de tiers ou, lorsque le recours à l'assuré est inévitable, de partager les données entre régimes afin d'éviter la multiplication des échanges et la fourniture des mêmes pièces justificatives à plusieurs régimes. A ce titre, même s'il comprend parfaitement le report du projet de récupération des informations sur les enfants, le but étant d'éviter un développement jetable au vu du périmètre du RGCU, il se montrera particulièrement vigilant sur ce point. La méconnaissance des enfants constitue aujourd'hui un point de faiblesse connu, mais dirimant des processus d'information, et il conviendra de monter en charge dès que possible sur ce processus. La mobilisation de données auprès de tiers certificateurs et la faculté de les compléter au moyen des services de coproduction qui doivent être prochainement livrés permettraient de les restituer dans les estimations et simulations. Ce point constituera, avec la remontée des périodes travaillées à l'étranger lorsqu'elle sera effective, une avancée majeure pour la qualité des services offerts et la réponse à la demande du législateur en matière de droit à l'information.

Enfin, le Comité des usagers considère comme une avancée significative le positionnement dans les projets de procédures systématiques de tests des nouveaux services auprès des usagers ainsi que le suivi du parcours usagers. Il en suivra avec intérêt la mise en œuvre.

#### **Conclusion :**

Le Comité des usagers réaffirme son attachement à la facilitation de l'accès à l'information et au développement de services personnalisés, mutualisés entre régimes, et simplifiés autant que possible. Pour autant, il rappelle que les investissements et les efforts liés à la maintenance, à l'amélioration et à la généralisation des services existants, et notamment du droit à l'information, ne doivent en aucun cas être relâchés.

Par ailleurs, il appelle de ses vœux la poursuite de tous les efforts de mutualisation déjà consentis par les régimes, seuls garants d'une efficacité accrue et d'une qualité de service constante.

Le Comité rappelle son attachement à ce que toute réforme du système de retraite prenne en compte les contraintes de calendrier du droit à l'information afin d'éviter l'envoi concomitant de documents devenus erronés et d'annonces gouvernementales.

Le Comité remercie le personnel du Gip Union Retraite pour leur constante participation à ses réunions et leur disponibilité pour répondre aux nombreuses questions posées.

*Le présent rapport sera présenté au Comité des usagers lors de sa séance du 6 février 2018*

**Le Président du Comité**

**Jean-Marie TOULISSE**

## Annexes

1. Composition du Comité des usagers
2. Article 21 de la Convention constitutive de l'UNION RETRAITE (relatif au Comité des usagers)
3. Relevés des séances du Comité des usagers

**ANNEXE 1 - Composition du comité des usagers**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
<b>CFDT</b>	<b>M. Jean-Marie TOULISSE (Président)</b>
<b>CFE-CGC</b>	<b>M. Pierre ROGER</b>
<b>CFTC</b>	<b>Mme Odette DELICATO</b>
<b>CGT</b>	<b>M. Gilles OBERRIEDER</b>
<b>CGT-FO</b>	<b>M. Bernard DEVY</b>
<b>CGPME</b>	<b>M. Stéphane HUILLET</b>
<b>FNSEA</b>	<b>M. Robert VERGER ou Mme Aude FERNANDEZ (suppl.)</b>
<b>MEDEF</b>	<b>Sylvaine FLICOURT-GARNIER</b>
<b>UNAPL</b>	<b>Mme Françoise DEVAUD</b>
<b>UNCAI</b>	<b>M. Alain KAMINSKI</b>
<b>UPA</b>	<b>M. Albert QUENET</b>
<b>MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES &amp; DE LA SANTE</b>	<b>M. Jean-Jacques MARETTE</b>
<b>MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES</b>	<b>M. Jean-Louis DONZ ou M. Christophe VIVIER (suppléant)</b>

## ANNEXE 2 - Articles 21 de la Convention constitutive de l'UNION RETRAITE (relatif au Comité des usagers) et 19 (relatif à l'Assemblée Générale)

### « ARTICLE 21 - Comité des usagers

Il est institué auprès du Groupement, un organe consultatif dénommé Comité des usagers.

#### Composition

Le Comité des usagers est composé de personnes désignées pour une durée de trois ans dans les conditions ci-après définies :

- 1) un représentant désigné par la Confédération générale du travail (CGT) ;
- 2) un représentant désigné par la Confédération générale du travail - Force ouvrière (CGT-FO) ;
- 3) un représentant désigné par la Confédération française démocratique du Travail (CFDT) ;
- 4) un représentant désigné par la Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres (CFE-CGC) ;
- 5) un représentant désigné par la Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC) ;
- 6) un représentant désigné par le Mouvement des entreprises de France (MEDEF) ;
- 7) un représentant désigné par la Confédération générale des petites et moyennes entreprises (CGPME) ;
- 8) un représentant désigné par l'Union professionnelle artisanale (UPA) ;
- 9) un représentant désigné par la Fédération nationale du syndicat des exploitants agricoles (FNSEA) ;
- 10) un représentant désigné par l'Union nationale des professions libérales (UNAPL) ;
- 11) un représentant désigné par l'Union nationale des commerçants indépendants (UNCI) ;
- 12) un représentant désigné par le Comité national des retraités et des personnes âgées (CNRPA) ;
- 13) deux personnes qualifiées dans les domaines de la retraite désignées par les ministres chargés de la Sécurité sociale et du Budget.

Les membres du Comité des usagers désignent pour une période de trois ans un président et un vice-président.

En cas de vacance, une nouvelle désignation intervient dans les conditions ci-dessus définies.

Le représentant ainsi désigné termine le mandat de la personne qu'il a remplacée. Les fonctions de membre du Comité des usagers sont exercées gratuitement. Ces fonctions sont incompatibles avec la qualité de représentant d'un organisme membre du Groupement.

#### Compétences

Le Comité des usagers émet un avis sur les travaux réalisés par le Groupement l'année précédente et les travaux envisagés pour l'année en cours. Il rend au Conseil d'administration un avis sur les objectifs pluriannuels de simplification et de mutualisation de l'assurance vieillesse, préalablement à l'approbation du projet de contrat par le Conseil

et il est saisi par le directeur du Groupement, pour avis, de tout autre sujet de simplification ou de mutualisation qui ne résulte pas d'un texte législatif ou réglementaire.

Il peut émettre un avis sur tout sujet entrant dans le champ du Groupement.

Le Président du Comité des usagers dispose d'un pouvoir d'évocation devant le Conseil d'administration sur toute question entrant dans son champ de compétence. Il élabore et présente au Conseil d'administration un rapport annuel sur son activité qui est annexé au rapport d'activité du Groupement.

Le Comité des usagers se réunit au moins une fois par an sur convocation de son président. »

## **Article 18**

### Assemblée générale

#### 1 - Composition :

L'Assemblée Générale est composée de l'ensemble des membres du Groupement.

Chaque membre dispose d'un représentant à l'Assemblée Générale.

Si ce représentant démissionne de son mandat, quitte l'organisme qu'il représente ou est empêché, il est remplacé lors de l'Assemblée Générale qui suit.

Chaque représentant à l'Assemblée Générale a la possibilité de se faire assister d'un conseiller technique n'ayant pas voix délibérative.

Les représentants exercent gratuitement leur mandat.

#### 2 - Réunions :

L'Assemblée Générale se réunit sur convocation du Président du Conseil d'administration, au moins une fois par an.

Elle se réunit de droit à la demande du tiers de ses membres sur un ordre du jour déterminé.

L'Assemblée Générale est convoquée par tout moyen électronique quinze jours au moins à l'avance. La convocation indique l'ordre du jour, la date et le lieu de la réunion. Les documents susceptibles d'éclairer le vote des membres sont également mis à disposition par voie électronique.

La présidence de l'Assemblée Générale est assurée par le Président du Conseil d'administration. Il est assisté du Vice-président du Conseil d'administration qui le remplace en cas d'absence ou d'empêchement.

#### 3 - Quorum :

L'Assemblée Générale ne délibère valablement que si les membres représentant 70 % des voix sont présents ou représentés. Si le quorum n'est pas atteint, une nouvelle réunion de l'Assemblée Générale peut être convoquée dans un délai de 15 jours, sur le même ordre du jour. Elle délibère sans condition de quorum.



4 - Mode de scrutin :

Le vote par procuration est autorisé.

Chaque membre ne peut être titulaire de plus de deux procurations.

5 - Attributions :

Sont de la compétence de l'Assemblée Générale :

A- la reconduction de la convention constitutive ;

B- la prorogation ou la dissolution anticipée du Groupement ainsi que les mesures nécessaires à sa liquidation ;

C- l'approbation du retrait d'un membre ou l'admission d'un nouveau membre ;

D- l'approbation, pour une durée de trois ans, du tableau indiquant la clé de répartition des contributions entre les membres du Groupement, proposée par le Conseil d'administration, reporté en annexe 1 de la présente convention ; en cas d'adhésion ou de retrait d'un membre, l'approbation, pour une nouvelle durée de trois ans, du tableau modifié indiquant la nouvelle répartition des contributions ;

E- toute modification de la convention constitutive et l'approbation de tout avenant y afférent ;

F- l'adoption d'un avis, transmis au Conseil d'administration, sur :

a) le projet de contrat d'objectifs pluriannuels ;

b) la communication annuelle du directeur sur l'état d'exécution du contrat d'objectifs pluriannuels

**c) le rapport annuel du Comité des usagers.**

Les décisions sont prises à la majorité de 70% des voix exprimées des membres présents ou représentés. En cas de partage des voix, la voix du président est prépondérante.

Les décisions de l'Assemblée Générale sont consignées dans un procès-verbal de réunion signé par le Président de séance après approbation des membres présents à l'Assemblée Générale. Elles obligent tous les membres.

**ANNEXE 3 - Relevés des séances du Comité des usagers**
**COMITÉ DES USAGERS DU 7 MARS 2017  
RELEVÉ**

Le comité des usagers s'est tenu le 7 mars 2017 de 10h00 à 12h30 dans les locaux du Gip.

Étaient présents :

Organismes	Représentants
CFDT	M. Jean-Marie TOULISSE
CFTC	Mme Odette DELICATO
UNCAI	M. Alain KAMINSKI
UNAPL	Mme Françoise DEVAUD

Excusés :

Organismes	Représentants
CFE-CGC	M. Pierre ROGER
CGT	M. Gilles OBERREIDER
FNSEA	Mme Aude FERNANDEZ
CGT-FO	M. Bernard DEVY
CNRPA	M. Paul MALOISEL
UPA	M. Albert QUENET
CGPME	M. Stéphane HUILLET
MEDEF	Mme Sylvaine FLICOURT-GARNIER
MINISTERE DES FINANCES	M. Christophe VIVIER
MINISTERE DES SOLIDARITES	M. Jean-Jacques MARETTE

Étaient également présents :

Florence Barat-Payraud  
Cécilia Dubé  
Euphrasie Métivier  
Christian Normand  
Philippe Retailleau  
Céline Sène

Le Président du Comité des usagers, Jean-Marie TOULISSE, ouvre la séance et annonce les excusés. Le directeur de l'Union Retraite, Jean-Luc Izard, est absent en raison d'un accident. Il signale également que Paul Maloisel a souhaité mettre fin à sa présence au comité, du fait que le CNRPA a cessé d'exister.

### **Relevé du comité des usagers du 29 novembre 2016**

Le relevé de décisions de la séance du 29 novembre 2016 est approuvé.

### **Point d'avancement du Contrat d'objectifs pluriannuels**

Un état des réalisations du Cop est présenté en séance. On considère que le contrat est réalisé aux deux tiers, si l'on tient compte des étapes terminées pour les projets en cours. 7 projets sont terminés entièrement.

Le comité des usagers se félicite de ces résultats conformes aux attentes du Cop. Il interroge le Gip sur le RGCU. Il exprime son souci de voir le projet reporté d'un an et s'interroge sur les garanties présentées par le nouveau calendrier.

L'Union retraite présente le nouveau calendrier et fournit des explications sur le retard pris sur certains aspects de ce vaste projet. Il indique le changement de gouvernance à mettre en œuvre suite à la mission Igas/RGCU.

Le Comité des usagers sollicite une information récurrente sur l'avancée du RGCU. Un point sera fait par l'Union Retraite chaque année sur l'avancement et les éventuelles difficultés rencontrées par le projet.

Concernant les préférences de contact, le comité des usagers souligne la nécessité de conserver pour certains publics, par défaut, une diffusion postale plus adaptée à leur situation.

Certains participants s'inquiètent en outre des difficultés que pourraient rencontrer les plus petits des régimes pour s'accrocher aux projets très ambitieux de l'inter-régime. De fait, pour que les services rendus le soient pour tous les assurés, qui doivent être traités de façon égalitaire, il est important d'aider les plus petits régimes à monter en charge sur les services, afin de garantir la qualité globale de ceux-ci. Les assurés ne doivent pas se trouver pénalisés par la disparité des régimes.

### **Droit à l'information**

Les résultats des enquêtes portant sur la campagne 2016 et sur les assurés ayant contacté leurs régimes sont présentés en séance.

Le comité des usagers exprime sa satisfaction générale sur les résultats de ces enquêtes. Il émet toutefois une réserve sur un point particulier, qui concerne la dégradation des résultats concernant le délai de rappel. L'augmentation des délais de rappel peut s'expliquer par des difficultés temporaires de gestion, mais le non-respect du délai annoncé - quel qu'il soit - est particulièrement préoccupant pour la qualité de service.

Il souhaite que l'enquête soit conservée en grande partie afin de continuer à disposer d'un baromètre, mais demande s'il serait possible de consacrer quelques questions à ce dispositif de rappel, afin de voir les améliorations qui pourraient y être apportées.

Sur l'enquête 2, il demande s'il serait possible de modifier l'échantillonnage, afin de disposer de chiffres représentatifs pour un plus grand nombre de régimes. L'échantillonnage pourrait reprendre celui de l'enquête 1, et considérer les proportions d'assurés des régimes plutôt que les proportions d'appels retracés dans les outils communs.

Concernant le plan qualité mis en œuvre à la demande du conseil d'administration, et qui vise à augmenter le taux d'envoi, même dans les cas où la complétude et/ou la rectitude des informations n'est pas certaine, le comité des usagers se félicite du progrès que cela va représenter pour les usagers. En effet, l'accès aux données devrait permettre d'améliorer leur qualité en donnant l'occasion aux assurés de faire rectifier leur carrière.

### **Bilan de la sortie du lot 2 et démonstration du nouveau simulateur Marel**

La démonstration des nouveaux services est jugée très éclairante. Elle apporte toutefois un argument pour accélérer la montée en charge des régimes sur ces nouveaux services et les services futurs, pour leur donner un caractère général et renforcer leur valeur.

Concernant la vidéo sur le simulateur, certains représentants s'inquiètent des clichés qui peuvent être véhiculés par les exemples choisis. Toutefois, le nouveau simulateur est salué pour l'avancée qu'il représente, notamment pour les assurés en première partie de carrière, qui n'auront plus à remplir leur carrière passée pour disposer d'une simulation de leurs droits à retraite.

### **Prochaines réunions**

Les prochaines réunions du comité des usagers se tiendront :

- Le mardi 9 mai 2017 à 10h00
- Le jeudi 5 octobre 2017 à 10h00
- Le mardi 21 novembre 2017 à 10h00

**COMITÉ DES USAGERS DU 9 MAI 2017  
RELEVÉ**

Le comité des usagers s'est tenu le 9 mai 2017 de 10h00 à 12h30 dans les locaux du Gip.

Le Président du Comité des usagers, Jean-Marie TOULISSE, ouvre la séance et annonce les excusés.

**Étaient présents :**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
CFDT	M. Jean-Marie TOULISSE
FNSEA	Mme Françoise COBLENCE
MINISTERE DU BUDGET	M. Christophe VIVIER

**Excusés :**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
CFE-CGC	M. Pierre ROGER
CFTC	Mme Odette DÉLICATO
CGPME	M. Stéphane HUILLET
CGT	M. Gilles OBERRIEDER
CGT-FO	M. Bernard DEVY
MEDEF	Mme Sylviane FLICOURT-GARNIER
UNCAI	M. Alain KAMINSKI
UNAPL	Mme Françoise DEVAUD
UPA	M. Albert QUENET
MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES	M. Jean-Jacques MARETTE

**Étaient également présents :**

Jean-Luc IZARD  
Euphrasie MÉTIVIER  
Thomas GAROTIN  
Christian NORMAND  
Philippe RETAILLEAU  
Céline SÈNE

## Procès-verbal de la réunion du 9 mai 2017

Le procès-verbal de la séance du 7 mars 2017 est approuvé.

### Point sur l'écoute usagers au Gip

Pour commencer, Euphrasie Métivier rappelle les objectifs du groupe de travail constitué dès le mois de janvier 2017. Le principe était :

- de partager les bonnes pratiques en matière d'écoute des usagers ;
- de proposer des dispositifs d'écoute pertinents (focus group, tests utilisateurs, analyse de la fréquentation internet, etc.) ;
- de prendre en considération la stratégie de chaque régime en matière de relation avec les usagers ;
- d'informer des contraintes opérationnelles, techniques, métiers au regard des processus et outils en vigueur dans votre régime, ainsi que des canaux privilégiés par chacun ;
- de s'appuyer sur les dispositifs d'évaluation des besoins et de la satisfaction existants dans les régimes, notamment pour limiter les coûts associés.

Elle présente ensuite les axes contenus dans le dispositif de l'écoute usagers à savoir :

- Des tests en présentiel avant et éventuellement après la mise en production des services, notamment à l'issue du lot 4 avec le parcours client complet
- Un focus groupe annuel pour faire un bilan des services inter-régimes et recueillir des besoins d'innovation
- Un accompagnement pour travailler sur les indicateurs, tableaux de bord et suivi des parcours réalisés par les usagers
- Se doter d'outils pour demander aux usagers leurs impressions et besoins sur les services (Feedback en ligne) et pour suivre leurs préférences en termes de vocabulaire et d'ergonomie

Les principales tendances issues du premier test utilisateurs initié dans le cadre de ce dispositif avant mise en production pour le lot 3 (présentation chronologique de la carrière et détection automatique d'anomalies) ont montré le besoin de renforcer l'approche utilisateurs face à l'approche métier, de penser des services plus intuitifs (proches des usages des utilisateurs sur le web). Certains besoins ont été émis par les testeurs en termes de fonctionnalités et de services inter-régimes, au nombre desquels :

- Ajouter un moteur de recherche en remplacement de certains filtres,
- Insérer un indicateur précisant le nombre de trimestres qui manquent pour avoir une retraite à taux plein,
- Proposer un format imprimable du récapitulatif des anomalies,
- Afficher la valeur du point en plus du nombre,
- Disposer d'une solution clé en main pour les démarches de liquidation,
- Une liquidation unique,
- Simulateur pour le cumul emploi/retraite,
- Simulation de la retraite à la date du départ souhaitée,
- Une aide pour avoir les bons interlocuteurs (orientation).

En effet, les usagers regrettent qu'il n'y ait pas de rendez-vous carrière, de gestion de dossier et de conseillers inter-régimes.

Des pistes ont été évoquées comme par exemple :

- - une prise de RDV en ligne : Mettre en place un service de prise de rendez-vous en ligne qui oriente l'utilisateur vers des experts inter-régimes ;
- - des contacts téléphoniques avec une dimension inter-régimes : des conseillers multi-régimes, ou accessibles par des lignes privilégiées pour avoir tous les interlocuteurs via un appel et un seul temps d'attente, etc.

Les représentants du comité soulignent l'intérêt, mais aussi le nombre et, potentiellement, le coût de toutes ces hypothèses d'évolution.

Jean-Luc Iazard rappelle que le travail du GIP ne s'exonère pas des questions financières. Il vise à obtenir des gains de productivité pour que les régimes puissent allouer leurs forces et moyens vers les personnes qui n'ont pas accès au numérique et qui ont des besoins plus spécifiques.

Les représentants du comité conviennent que l'approche métier est nécessaire. Toutefois il faut faire attention au jargon et elle ne doit pas prendre le pas sur l'usager. Le métier doit rester au service de l'usager. Le droit à l'information, comme son nom l'indique, est un droit qui comprend des services.

Ils expriment le souhait de voir les maquettes des services lorsqu'elles seront finalisées.

## **Droit à l'information**

Philippe Retailleau présente les nouveautés de la campagne 2017.

Certains messages ont été modifiés ou ajoutés, afin de pouvoir notamment prendre en compte des modifications concernant le prélèvement à la source, ou intégrer un message en cas d'annonce de réforme des retraites en cours de campagne.

L'évolution majeure pour la campagne 2017 est toutefois la prise en compte dans les documents de la mise en place de la Liquidation Unique pour les Régimes Alignés (LURA). Cela entraîne des changements dans toutes les parties des documents : feuillets des régimes, synthèse et tableau des estimations. Une restructuration de l'annuaire a été nécessaire pour faire apparaître de nouveaux régimes : LURA, NSA (Non-Salariés Agricoles) et RCI (Régime Complémentaire des Indépendants). Pour les EIG LURA (EIG avec plus d'un régime LURA), le calcul des prolongations et des estimations est assuré par un seul des régimes.

De plus, la dématérialisation des campagnes systématiques pourra commencer avec la campagne 2017, pour ceux des assurés qui se seraient créé un compte personnel retraite et n'auraient pas spécifiquement demandé du papier.

Autre nouveauté, il sera également possible de pouvoir recevoir un RIS, même lorsque l'assuré est en cours de liquidation dans au moins un de ses régimes. Il s'agit d'une demande des assurés relayée par les services d'accueil des régimes.

## **Point d'avancement sur le portail commun inter-régimes**

En préliminaire, les faits marquants récents ont été rappelés. En particulier, on rappelle le lancement du portail numérique des droits sociaux (PNDS) le 22 mars 2017 qui offre aux usagers une vue à 360° de leurs droits sociaux. A partir de la bulle retraite du PNDS, des liens ont été mis en place pour faciliter l'accès au portail commun inter-régimes (PCI) et aux services du compte personnel retraite.

Le compte personnel retraite s'est enrichi de nouveaux services à destination des actifs et des retraités le 7 février 2017.

Pour les actifs, il leur est possible de simuler les montants qu'ils pourront percevoir en fonction de leur âge de départ retraite avec le simulateur M@rel (V2). La simulation s'appuie sur les données personnelles de la carrière des usagers, issues du droit à l'information. Un autre service destiné aux actifs de plus de 55 ans leur donne la possibilité de demander une rectification de leur carrière en ligne, auprès de leurs régimes d'affiliation. Un module d'adressage intelligent permet d'orienter la demande de l'utilisateur vers le régime compétent, en fonction de l'activité déclarée sur la période à corriger.

Pour les retraités, un bouquet de services nommé « pack retraité » permet de pouvoir consulter les historiques de paiement et disposer d'attestations (fiscale, paiement), consolidés sur l'ensemble des régimes dans lesquels il perçoit une retraite. Il est précisé que la couverture de ce service est encore limitée car certains régimes n'ont pas encore été en mesure de communiquer ces informations à partir de leur système d'information. La programmation des prochains services mis en œuvre courant 2017 et 2018 est présentée. L'objectif est de pouvoir offrir aux usagers la possibilité d'une demande unique inter-régimes de retraite en ligne pour janvier 2019.

A la date du 08/05/2017, 734 165 comptes personnels retraite ont été créés. Les comptes FranceConnect représentent 29% de l'ensemble des comptes créés (71 de comptes locaux). Les statistiques d'usage des différents services déployés sur le compte personnel retraite ont été présentées.

Le dispositif FranceConnect est présenté de façon détaillée. FranceConnect est la solution sécurisée proposée par l'État (SGMAP) pour simplifier la connexion des usagers aux services en ligne. Cette solution s'appuie sur 3 acteurs de références pour vérifier les identités : Impots.gouv.fr, Ameli.fr, LaPoste.fr. FranceConnect offre des fonctionnalités de fédération d'identité pour les différents fournisseurs de service en ligne.

Le dispositif FranceConnect permet aux usagers de pouvoir s'identifier et de s'authentifier sur le PCI et sur de nombreux sites officiels.

On rappelle que les nouveaux services en ligne proposés sur le PCI nécessiteront une authentification via FranceConnect. A cet effet, il est prévu des campagnes d'e-mailing visant à promouvoir l'emploi de FranceConnect pour l'accès aux services du compte personnel retraite.

### **Nouveauté digitale : le tchat/bot**

Le comité des usagers assiste à une présentation des fonctionnalités du Bot Info Retraite lancé en juin 2017 en version bêta.

Pour rappel, l'objectif de cet outil est de centraliser dans une seule et même conversation un accès à l'ensemble des services retraite disponible (services développés par le pôle digital et les services du compte retraite).

Les services suivants ont été présentés :



- Les services du compte retraite (RISe, M@rel, pack retraités, le compte retraite),
- Les services du pôle digital (Traducteur info retraite, conseiller info retraite, mes régimes, les calculettes),
- Les parcours thématiques (Etudes, carrières et retraite / Cumul emploi retraite).

La démonstration de l'outil a mis en avant l'aspect conversationnel de la solution et la personnalisation de l'expérience utilisateur.

En quelques clics, l'utilisateur peut trouver le service qu'il souhaite en fonction de son âge et de sa situation. Il peut accéder aux services sans avoir l'impression de quitter la conversation.

À noter : l'outil n'est accessible que depuis la plateforme Facebook Messenger. Les utilisateurs doivent se connecter à leur compte Facebook pour utiliser l'outil.

### **Prochaines réunions**

Les prochaines réunions du comité des usagers se tiendront :

- Le jeudi 5 octobre 2017 à 10h00,
- Le mardi 21 novembre 2017 à 10h00.

**COMITÉ DES USAGERS DU 5 OCTOBRE 2017  
RELEVÉ**

Le comité des usagers s'est tenu le 5 octobre 2017 de 10h00 à 12h30 dans les locaux du Gip.

Le Président du Comité des usagers, Jean-Marie TOULISSE, ouvre la séance et annonce les excusés.

**Étaient présents :**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
CGT	M. Gilles OBERRIEDER
CGT-FO	M. Bernard DEVY
FNSEA	Mme Françoise COBLENCE
MEDEF	Mme Sylviane FLICOURT-GARNIER
UNAPL	Mme Françoise DEVAUD
UNCAI	M. Alain KAMINSKI
MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES	M. Jean-Jacques MARETTE
MINISTERE DU BUDGET	M. Christophe VIVIER

**Excusés :**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
CFDT	M. Jean-Marie TOULISSE
CFE-CGC	M. Pierre ROGER
CFTC	Mme Odette DÉLICATO
CGPME	M. Stéphane HUILLET
UPA	M. Albert QUENET

**Étaient également présents :**

Christian NORMAND  
Thomas TRACOU  
Florence BARAT-PAYRAUD

**Procès-verbal de la réunion du 9 mai 2017**

Le procès-verbal de la séance du 9 mai 2017 est approuvé.

## Déroulement de la campagne 2017 du droit à l'information

Florence Barat-Payraud fait un point d'étape sur le déroulement de la campagne 2017. A l'heure où se tient le comité des usagers, quelque 21 incidents ont été dénombrés dans la campagne postérieurement à la mise en production.

Cela dénote fait suite aux échecs successifs rencontrés lors des différentes étapes de qualification. En effet, les principaux régimes ont échoué à faire passer des cas lors des tests, appelés mini-blancs, ce qui a d'une part entraîné la nécessité de procéder à un test supplémentaire en juillet, en reculant la campagne, mais aussi a dégradé la qualité de la qualification. De ce fait, de nombreuses anomalies n'ont pas été détectées durant cette phase et n'ont été perçues qu'après la mise en production.

Ces anomalies ont touché une grande part de la population des assurés destinataires de la campagne systématique, mais ont aussi soit dégradé, soit empêché la production des documents en ligne pendant tout l'été.

Ce démarrage difficile de la campagne est dû à plusieurs facteurs :

- D'une part, une modification des formats d'échange, dont les conséquences sur les programmes des régimes ont sans doute été mal ou trop tardivement perçues par certains d'entre eux.
- D'autre part, une modification simultanément des équipes en charge du droit à l'information dans les régimes. Le droit à l'information a été, dans un certain nombre de cas, perçu à tort comme un processus ayant trouvé sa vitesse de croisière, sans difficulté particulière, alors qu'il s'agit de fait d'un processus complexe et mouvant.

Ces difficultés, ainsi que les nombreuses modifications à venir lors des prochaines campagnes d'information, du fait notamment de la montée en production du RGCU, ont conduit l'Union retraite à organiser un séminaire pour les équipes opérationnelles travaillant sur le DAI, tant sur les plans techniques que fonctionnels, et qui se tiendra en décembre. De plus, le Gip continuera à organiser, à la demande des formations pour tous les nouveaux intervenants, sur demande des régimes de retraite.

Le comité des usagers prend note avec inquiétude des difficultés rencontrées, et sollicite un bilan définitif de la campagne, une fois les opérations de rattrapage finies.

De plus, il rappelle son attachement au bon fonctionnement pour tous les assurés et tous les régimes du droit à l'information.

## L'affichage chronologique de la carrière

Christian Normand présente les nouveaux télé-services, dont la livraison est prévue le 17 octobre 2017 sur le compte personnel retraite.

Un affichage chronologique de la carrière sera présenté aux assurés, avec un moteur de détection des anomalies. Ce service est ouvert, sur la base du relevé de situation individuelle, à tous les actifs, sous réserve de l'ouverture de leur compte par France Connect.

Par ailleurs, pour les actifs de plus de 55 ans, un télé-service de rectification de carrière en ligne est couplé avec le moteur de détection d'anomalies. Une démonstration est effectuée en séance.

Le comité des usagers se déclare très satisfait de cette démonstration. Tout en comprenant les raisons qui font limiter, dans un premier temps, à certaines générations le service de rectification de carrière, il souligne que des efforts devront être faits pour étendre ce service en vue d'une mise à jour constante de la carrière tout au long de la vie active. De plus, il demande si la fourniture des pièces justificatives par l'intermédiaire de ce même télé-service est envisageable. En réponse, Christian Normand indique que cette extension du service est prévue pour la version à livrer en mars 2018. Cette version permettra également de gérer un mode « brouillon » persistant au-delà d'une session de connexion.

### **Le dispositif de communication sur le Lot 3**

Thomas Tracou présente la communication effectuée sur le compte personnel retraite. Actuellement, le nombre de comptes est proche d'1,5 million.

Outre la promotion du compte retraite, les objectifs fixés à la communication visent à augmenter la proportion de comptes bénéficiant d'une connexion via France Connect, ainsi qu'à étendre la couverture vers les cibles les plus jeunes, notamment les actifs en début de carrière.

Le plan de communication a prévu l'utilisation de brèves, des réseaux sociaux, ainsi que des relations presse. Enfin, cette communication a vocation à être relayée par les régimes sur leurs propres portails et supports.

### **Les statistiques d'ouverture des comptes**

Les statistiques d'ouverture des comptes sont exposées au comité des usagers. Elles montrent notamment le très fort impact de la campagne d'emailing effectuée par l'assurance maladie, tant pour l'ouverture des comptes, que pour leur rajeunissement et la proportion de comptes France Connect.

Le comité des usagers remercie pour ces présentations. Il demande si d'autres campagnes sont prévues, notamment avec d'autres acteurs publics, que ce soit Pôle emploi ou les impôts.

Le directeur de la communication répond que différents partenariats sont à l'étude, et que des contacts ont été pris avec Pôle emploi.

### **Prochaine réunion**

La prochaine réunion du comité des usagers se tiendra :

- Le mardi 21 novembre 2017 à 10h00.

**COMITÉ DES USAGERS DU 21 NOVEMBRE 2017  
RELEVÉ**

Le comité des usagers s'est tenu le 21 novembre 2017 de 10h00 à 12h30 dans les locaux du Gip.

Le Président du Comité des usagers, Jean-Marie TOULISSE, ouvre la séance et annonce les excusés. Il annonce également la récente nomination et l'arrivée imminente du nouveau directeur du Gip, Stéphane BONNET.

**Étaient présents :**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
CFDT	M. Jean-Marie TOULISSE
CGT-FO	M. Bernard DEVY
FNSEA	Mme Françoise COBLENCE
MEDEF	Mme Sylviane FLICOURT-GARNIER
UNCAI	M. Alain KAMINSKI
MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES	M. Jean-Jacques MARETTE
MINISTERE DU BUDGET	M. Christophe VIVIER

**Excusés :**

<b>Organismes</b>	<b>Représentants</b>
CGT	M. Gilles OBERRIEDER
CFE-CGC	M. Pierre ROGER
UNAPL	Mme Françoise DEVAUD
CFTC	Mme Odette DÉLICATO
CGPME	M. Stéphane HUILLET
UPA	M. Albert QUENET

**Étaient également présents :**

Philippe RETAILLEAU  
 Thomas TRACOU  
 Euphrasie METIVIER  
 Jacques BOULDOIRES  
 Florence BARAT-PAYRAUD

## Procès-verbal de la réunion du 5 octobre 2017

Le procès-verbal de la séance du 5 octobre 2017 est approuvé, sous réserve d'éventuelles remarques ultérieures.

### Dispositif d'écoute usagers

Euphrasie Métivier présente le bilan et les perspectives du dispositif d'écoute des usagers pour la période 2017 et 2018.

Elle explique que la première étape a été de concevoir le modèle d'écoute des usagers et de prévoir son insertion dans les différents projets, de leur conception à leur mise en production. Elle souligne que la gestion de ces dispositifs d'écoute sera d'autant plus aisée à mettre en œuvre et d'autant moins onéreuse qu'elle sera intégrée dès le départ à la conception des projets.

Elle montre plusieurs exemples d'améliorations de dispositifs apportées suite aux tests réalisés par des assurés, par exemple la modification de l'ergonomie de la correction d'anomalies grâce à un travail sur la lisibilité des écrans et la cinématique de l'application.

La deuxième étape sera de proposer des retours en ligne, et de développer l'analyse des usages.

La question du développement d'une base clients afin de mieux connaître les usagers et les usages, et de pouvoir envoyer des mailings ciblés en vue d'améliorer les services et de faire bénéficier les assurés de messages contextualisés, tant en fonction de leur situation particulière que des services qu'ils ont pu utiliser.

Jean-Marie Toulisse remercie pour cet exposé et souligne que la prise en compte des besoins et des usages des assurés est un enjeu central dans le système inter-régimes, et doit prendre toute sa place dans ses projets.

Le comité des usagers estime que l'analyse de ces besoins doit être utilisée pour prioriser les projets et les développements et répondre à la demande des assurés. Ce point sera particulièrement crucial dans la période de réforme qui s'amorce, et qui est toujours génératrice d'inquiétude et de nouveaux besoins d'information.

Il ajoute qu'il est nécessaire de développer la connaissance des modes de fonctionnement des régimes et de les comparer, non pas pour établir des « classements » stériles et dépourvus de sens, mais pour étendre au bénéfice du plus grand nombre les services les plus efficaces et les plus appréciés développés par chacun. De ce fait, il serait particulièrement précieux de mettre en commun les résultats des analyses de chaque régime.

Bernard Devy se demande si la création de la base de données « clients » peut être considérée comme probable, eu égard au coût d'une telle opération, par ailleurs non inscrite au budget à l'heure actuelle. La constitution de cette base pourrait être budgétée dans le futur, afin d'avoir un les informations nécessaires.

Le comité affirme sa conviction que la connaissance des besoins et des usagers est nécessaire à la mise en œuvre des projets, et portera une forte attention à la mise en œuvre de ce dispositif, même s'il peut tout à fait un admettre un délai dans sa mise en œuvre.

Il regrette que la culture métier quelque peu jacobine de la retraite puisse être un frein à cette prise en compte des besoins de l'utilisateur. Toutefois, il souligne que la priorisation

des projets qui en découle, et leur meilleure adéquation à l'assuré peut être un facteur d'économie, malheureusement difficilement chiffrable, mais bien réel.

### **Droit à l'information : premiers résultats de la campagne 2017**

Philippe Retailleau procède à un passage en revue des dernières anomalies détectées sur la campagne. Il présente les premiers résultats de la campagne, qui feront l'objet d'une consolidation ultérieure, mais annonce que l'opération de reprise des documents bloqués (dite Pilote 2) se déroule bien.

Le comité prend acte de la situation, mais souhaite relayer auprès du Conseil d'administration sa vive inquiétude, et une alerte sur les risques que feraient courir au droit à l'information le renouvellement de telles situations. On ne peut que se réjouir que la campagne de rattrapage ait permis de limiter les dégâts, cependant le nombre particulièrement important de documents à rattraper montre l'ampleur du risque encouru.

Il s'inquiète du décalage potentiel entre l'affichage volontariste et triomphant concernant les nouveaux services, le satisfecit qui pourra être tiré du résultat final de la campagne après rattrapage, et la réalité d'un fonctionnement très dégradé, où les opérations de qualification n'ont pas été menées dans les règles. Il appelle également l'attention sur le nombre de documents en ligne qui, entre la mise en production de la nouvelle version des programmes en juillet et leur correction ayant abouti au passage de la pilote 2 en novembre ont été envoyés avec des données et des montants faux, et qui ne feront l'objet d'aucune reprise contrairement à la campagne systématique.

Il estime que les actions de mobilisation entreprises par l'Union Retraite pour éviter la reproduction d'une campagne dans ces conditions sont nécessaires, et qu'elles auraient même dû être obligatoires pour tous les régimes au lieu d'être lancées sur la base du volontariat. Il trouve toutefois positif que la plupart des régimes aient répondu présents à l'appel.

### **Point d'information sur le RGPU**

Jacques Bouldoires présente un point d'avancement sur le RGPU. Il en rappelle l'historique et les principes structurants.

Le planning prévisionnel de la vague 1 est actuellement tenu, et les régimes qui la composent devraient être au rendez-vous dans les délais qui leur étaient impartis.

Il signale que des travaux sont en cours pour évaluer l'impact du RGPU sur les métiers, l'organisation et les services.

Les travaux concernant les régimes de la vague 2 commenceront dès le début de l'année 2018.

Le comité des usagers remercie Jacques Bouldoires pour sa présentation. Cette base de carrière unique est un socle nécessaire, non seulement pour les réformes à venir, mais aussi pour le développement des services de simplification destinés aux assurés en matière de retraite. Il prend bonne note et se félicite de la maîtrise des plannings de montée en charge des régimes.

## Préparation du rapport du Président

Les lignes directrices seront les suivantes :

- Une satisfaction globale sur les travaux entrepris
- Une alerte concernant l'importance du droit à l'information et les risques de perte de chance pour les assurés, d'autant que ce dispositif est essentiel et décisif pour la mise en œuvre de toute réforme.
- Le rappel des principes fondamentaux du droit à l'information, et de la nécessité de prendre en considération les contraintes qu'il implique dans les régimes.
- La nécessaire étape de fiabilisation des informations fournies, et l'investissement qui doit être consenti à cet égard dans tous les régimes.
- L'importance de l'extension du droit et des services dérivés à une part toujours plus grande de la population active.

## Prochaines réunions

Les prochaines réunions du comité des usagers se tiendront :

- Le mardi 29 mai 2018 à 10h00.
- Le jeudi 27 septembre 2018 à 10h00
- Le mardi 27 novembre 2018 à 10h00.