

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 28 janvier 2021 à 10h00

« 1. Audition de M. Didier Blanchet, Président du CSR

2. Le droit à l'information en matière de retraite : audition de Stéphane Bonnet, Directeur de l'Union Retraite »

Document N°3

<i>Document de travail, n'engage pas le Conseil</i>

Bilan de l'activité du GIP Union Retraite

GIP Union Retraite

Activités et bilan de l'Union Retraite

Audition COR du 28 janvier 2021

Le groupement

Les effectifs du GIP sont constants depuis 2015 (< 30 collaborateurs) afin de gérer des projets toujours plus nombreux et ambitieux ainsi qu'un budget en très forte croissance (x7 entre 2010 et 2020).

Le contrat d'objectif 2015-2018 se conclut sur un taux de réalisation élevé. Afin de permettre un pilotage plus souple de l'inter-régimes qui évolue rapidement, une feuille de route qui est signée pour 2019-2020.

2019 et 2020 représentent des années charnières pour le groupement et l'inter-régimes. L'ampleur de ce que proposent aujourd'hui les régimes de retraite ensemble est sans commune mesure avec l'ambition exprimée à la création du GIP Info Retraite.

Les trois phases de l'inter-régimes



Une feuille de route pour 2019 et 2020

Au terme du contrat d'objectifs pluriannuels (COP) 2015-2018 conclu entre l'Etat et l'Union Retraite, une feuille de route pour deux ans a été adoptée en novembre 2018.

Elle oriente l'inter-régimes de retraite vers toujours plus de simplification et de mutualisation et donne des jalons aux 3 grandes missions du groupement :

- moderniser le droit à l'information
- poursuivre le développement de l'offre de services inter-régimes
- développer la mutualisation des outils et des procédures

Un axe portant sur l'efficacité de ses projets la complète. Il propose le renforcement des évaluations du type : calcul du retour sur investissement, enquête de satisfaction, écoute usagers, etc.

Des réalisations concrètes

Plusieurs services clés ont été mis en place ces deux dernières années et ont marqué la prise d'ampleur de l'inter-régimes dans le domaine retraite.

- Une demande de retraite tous régimes confondus disponible en ligne
- Un contrôle d'existence mutualisé pour les retraités résidant à l'étranger
- Une application mobile proposant aux assurés un accès à leurs informations retraite quels que soient les régimes auxquels ils ont cotisé
- Une demande de retraite de réversion entièrement dématérialisée

Quelques données chiffrées

Demandes de retraite

- Plus de 300 000 demandes de retraite inter-régimes par an
- 50 % des demandes déposées en ligne après deux ans d'existence du service

Application mobile

- Plus de 700 000 téléchargements sur le dernier trimestre 2020
- Note de 4,1/5 sur Google Play

Utilisation des services inter-régimes

- Plus de 3,3 millions de simulations réalisées avec M@rel en 2019
- Près de 6 millions de consultations des paiements retraite en 2020
- Déjà plus de 120 millions de documents du droit à l'information diffusés

La transformation du droit à l'information¹

La transformation du droit à l'information constitue la prochaine étape majeure dans l'évolution de l'offre de services inter-régimes.

Le droit à l'information a été amélioré chaque année depuis sa création, notamment en devenant accessible en ligne, à tout moment (il n'est plus nécessaire d'attendre le relevé individuel de situation ou l'estimation indicative globale envoyés tous les 5 ans).

Demain, le droit à l'information sera transformé en profondeur pour s'adapter aux usages et aux besoins des assurés. Plus qu'une refonte cosmétique, il s'agit de repenser le parcours des assurés en recherche d'information sur leur situation vis-à-vis de leur future retraite.

¹ Voir document n° 8 de ce dossier.

Annexe

RAPPORT D'ACTIVITÉ



20

19



SOM- MAIRE



4

Questions croisées

6

L'information retraite

Le droit à l'information
Le simulateur *M@rel*
L'information sur www.info-retraite.fr
La réforme des retraites

12

La simplification des démarches

La demande de retraite inter-régimes
La demande de réversion
Le contrôle d'existence
L'application mobile
Les autres services et adaptations
La relation utilisateurs

18

La mutualisation des procédures

Le répertoire de gestion des carrières unique
Le schéma directeur du système d'information retraite
La mutualisation du contrôle d'existence

22

La coordination inter-régimes

Le juridique
Les instances et comités
L'animation inter-régimes

26

Glossaire

28

Annexes

Les services en ligne : chiffres clés 2019
Les marchés
Le budget
L'organigramme



QUESTIONS CROISÉES

L'année 2019 a commencé avec une feuille de route qui fixe de nouveaux objectifs au groupement. Quels travaux ont été menés pour les atteindre ?

Didier Weckner,
Président de l'Union Retraite :

La feuille de route 2019/2020 oriente le groupement vers toujours plus de simplification et de mutualisation. Ces objectifs fixés, le groupement s'est mobilisé pour les atteindre. Deux avancées significatives, tant pour les assurés que pour l'inter-régimes, ont vu le jour cette année : la première en début d'année sur la demande de retraite ; la seconde en fin d'année sur la mise en œuvre de la réforme de la gestion du contrôle d'existence pour les retraités résidants à l'étranger.

Stéphane Bonnet,
Directeur de l'Union Retraite :

La mise en place du service en ligne de demande de retraite commune à tous les régimes et la mutualisation du contrôle d'existence témoignent de la volonté d'engager une étape supplémentaire dans la simplification des démarches pour les assurés. Fin 2019, 455 000 enquêtes de vie et de non remariage ont été envoyées, soit plus de 200 000 par mois. Concernant les demandes de retraite, 220 000 assurés les ont déposées en ligne en seulement neuf mois, ce qui est considérable.

« La feuille de route oriente le groupement vers toujours plus de simplification et de mutualisation. »

Didier Weckner,
Président
de l'Union Retraite

Dans le cadre de l'harmonisation des procédures au service des usagers, quelles ont été les réalisations clés de cette année ?

Didier Weckner : Comme annoncé, le groupement s'est concentré sur la gestion des services offerts et la mutualisation des procédures et moyens entre les régimes. Cela s'est traduit par l'intensification des actions sur l'écoute usagers afin de proposer des services plus pertinents pour les assurés.

Stéphane Bonnet : La simplification de la démarche sur le contrôle d'existence représente la première étape visible de l'inter-régimes de gestion. Cette simplification majeure s'inscrit dans la lignée des travaux déjà en cours sur les chantiers du groupement. En back-office, la migration de la Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN) en juillet dernier concrétise le déploiement du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), base carrières unique. D'autres suivront en 2020 et le déploiement progressif à l'ensemble des caisses de retraite est prévu ces prochaines années.

Le projet de réforme des retraites suscite beaucoup d'intérêt. Quelles conséquences cela a eu sur le groupement ?

Didier Weckner : Effectivement, depuis la présentation du rapport Delevoe au Gouvernement à l'été, les services en ligne d'information du groupement ont été fortement sollicités. Cela démontre l'intérêt des Français pour leur retraite et traduit la nécessité de les informer sur le sujet afin qu'ils en comprennent tous les enjeux.

Stéphane Bonnet : L'intérêt suscité a eu un impact très concret : le nombre de connexions au compte retraite a connu une hausse de près de 88 % en septembre par rapport à l'année dernière sur la même période, le cap des 4 millions de comptes retraite créés a été franchi en octobre et celui des 3 millions de simulations retraite réalisées en 2019 sur M@rel atteint en novembre. En décembre, la sortie de l'outil d'information sur le futur système universel a permis de positionner le groupement comme un acteur essentiel dans l'information des assurés sur le sujet. À ce titre, plusieurs services d'information relatifs au projet de réforme ont été élaborés afin de répondre aux interrogations des assurés vis-à-vis d'un projet complexe par son ampleur.

« De par sa mission historique, le groupement continuera à veiller à ce que les assurés soient informés sur leurs droits à la retraite dans le système actuel et le futur. »

Stéphane Bonnet,
Directeur
de l'Union Retraite

Dans ce contexte de réforme, quel avenir pour le groupement ?

Didier Weckner : Le paysage de la retraite sera amené à changer au vu du projet du Gouvernement. Pour les régimes, et par conséquent le groupement, une profonde réorganisation devrait s'opérer. En attendant le projet de loi, qui précisera les perspectives de chacun, le groupement s'appliquera à mener à bien sa mission d'information mais également celle de pilotage de l'ensemble des projets de coordination, de simplification et de mutualisation visant à rendre plus simple et plus compréhensible le système de retraite pour les assurés.

Stéphane Bonnet : De par sa mission historique, le groupement continuera à veiller à ce que les assurés soient informés sur leurs droits à la retraite dans le système actuel et le futur. Il prépare une évolution des services numériques relatifs au droit à l'information pour 2021. Le projet de loi prévoit l'intégration des missions du groupement au sein de la future caisse nationale en charge de piloter le système de retraite et de gérer le régime universel. Les années à venir devraient s'annoncer structurantes pour la sphère retraite.

01

L'INFORMATION RETRAITE

L'information retraite est au cœur des activités du groupement. Pour proposer une information générale et individuelle sur la retraite, le groupement met à la disposition des assurés des services et outils en ligne sur le portail inter-régimes (www.info-retraite.fr) et sur les sites internet des régimes. Il effectue également des campagnes systématiques d'information pour que les assurés aient un aperçu de leurs droits à la retraite, vérifient leur carrière et connaissent le montant, approximatif, de leur future pension. En 2019, ces actions se sont poursuivies pour toujours plus d'accessibilité à l'information retraite.

LE DROIT À L'INFORMATION

La campagne systématique

La réforme des retraites de 2003 institue un droit individuel des assurés à être informés sur leur retraite tout au long de leur vie professionnelle. Depuis la mise en œuvre concrète de ce droit à l'information en 2007, le groupement adresse chaque année à la même période aux assurés concernés un document récapitulatif de leurs droits à la retraite (relevé de carrière) et, en fonction de leur âge, une estimation de leur future pension (estimation retraite).

Cette année, dans le cadre de la campagne systématique, plus de 3,8 millions de relevés de carrière (RIS) et plus de 2,1 millions d'estimations retraite (EIG) ont été envoyés

par courrier ou mis à disposition sur le compte retraite.

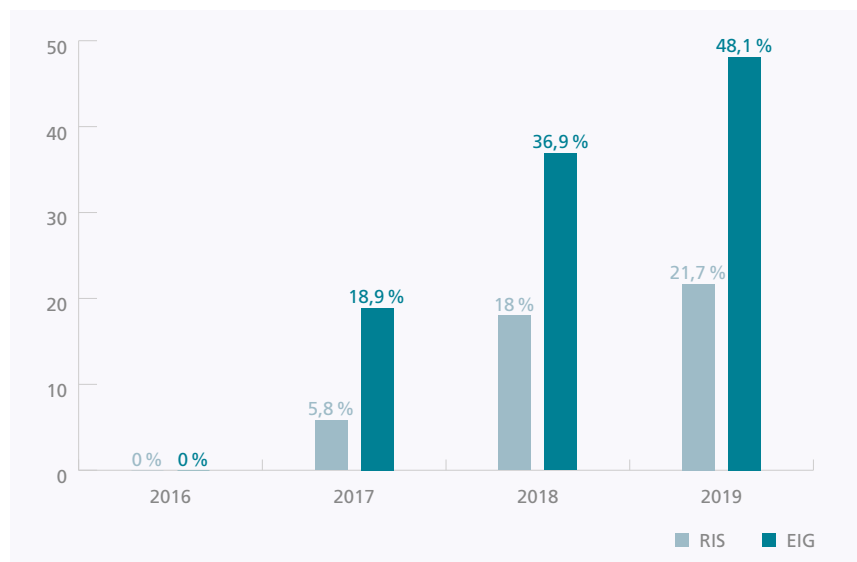
Le taux de documents dématérialisés (31,3%) a encore progressé, principalement, grâce à la notification aux assurés ayant obtenu un document du droit à l'information dans les douze mois précédents ; il s'agit d'une nouvelle étape dans la dématérialisation des envois.

Pour les prochaines campagnes, les documents dématérialisés seront composés directement en temps réel lorsque que les assurés viendront les récupérer sur leur espace en ligne.



« Le taux de documents dématérialisés (31,3%) a encore progressé [...] »

Taux de dématérialisation des campagnes pour les RIS et les EIG





Notre système vu de l'étranger

Les évolutions démographique et économique poussent certains pays à s'interroger sur leur système de retraite. Pour mener à bien cette réflexion, la délégation du ministère de la Santé, du Travail et des Affaires sociales du Japon a sollicité le groupement pour qu'il lui présente le système de retraite français et les dispositifs d'information retraite existants. Une rencontre a eu lieu en janvier. D'autres avec les représentants du programme "*Find your pension*" ont été organisées tout au long de l'année.



La refonte des documents

Un projet de refonte des documents du droit à l'information afin de créer un service en ligne unique de restitution de la carrière est en cours.

Les premiers travaux entrepris cette année ont permis d'établir un certain nombre de fonctionnalités essentielles au futur service :

synthèse du parcours professionnel, présentation détaillée et chronologique de la carrière et distinction entre carrière et droit acquis. Les premiers tests utilisateurs menés confortent ces choix. La sortie du service est prévue en 2021. Il remplacera les services **Mon relevé de carrière** et **Voir ma carrière**.



LE SIMULATEUR M@REL

Le simulateur de retraite **M@rel** (**Ma retraite en ligne**) offre de nouvelles possibilités. Les règles de plusieurs régimes de retraite ont été intégrées permettant ainsi aux ex-agents de la RATP (CRP RATP) et de la SNCF (CPRPSNCF), aux artistes-auteurs (Ircec), médecins (Carmf), chirurgiens-dentistes et sages-femmes (Carcdsf) d'effectuer des simulations. De nouveaux paramètres tenant compte des évolutions réglementaires comme le prélèvement à la source ont également été ajoutés.

En 2019, plus de 3,3 millions de simulations ont été effectuées, soit près de 7,6 millions depuis la sortie du service en 2017. 97 % des assurés peuvent maintenant simuler leur retraite. À terme, 100 % des assurés seront couverts.

Le groupement s'organise afin que les règles qui seraient issues de la réforme des retraites puissent être déployées dans une première version du simulateur quelques mois après son adoption.

« 97 % des
assurés peuvent
maintenant
simuler leur
retraite
avec M@rel. »



Les outils Info Retraite

Dans le cadre du « Forum expat » qui s'est tenu les 12 et 13 juin, des membres de l'Union Retraite ont été accueillis le temps d'une journée sur le stand de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) et sur celui du Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale (Cleiss) pour faire tester aux participants le parcours Info Retraite sur l'expatriation. L'outil a été bien accueilli par le public présent.

L'INFORMATION SUR www.info-retraite.fr

Le portail inter-régimes www.info-retraite.fr permet d'accéder simplement à de l'information retraite et d'effectuer des démarches en ligne pour tous les régimes. C'est depuis ce site que les assurés accèdent au compte retraite et à ses services.

Afin de proposer des informations et services adaptés aux besoins des assurés, en accord avec les évolutions réglementaires sur la retraite, mais surtout valables pour tous les régimes, le portail info-retraite.fr est mis à jour régulièrement. Ce travail est mené en lien étroit avec les régimes de retraite. Parmi les réalisations de cette année figurent notamment la rédaction des libellés du service de demande de retraite et de celui sur la réversion, la prise en compte de l'intégration au régime général de la Sécurité sociale pour les indépendants dans les contenus de la partie informationnelle du portail.

Des outils Info Retraite ont également été développés (infographie sur les différents régimes de retraite, parcours sur l'expatriation, outil d'information sur le futur système universel...) pour rendre accessible l'information retraite à tous.

Pour améliorer l'expérience utilisateurs en matière d'information retraite et valoriser l'offre de services existante un site vitrine a été développé en interne : services.info-retraite.fr. Ainsi, tous les services Info Retraite, connectés ou non connectés au compte retraite, sont présentés au même endroit. Des fiches de présentation de chaque service sont proposées, filtrées selon le besoin des assurés.



LA RÉFORME DES RETRAITES

La présentation du rapport Delevoye à l'été 2019 au gouvernement a concrétisé les travaux et échanges entrepris par le Haut-commissaire aux retraites depuis plusieurs mois sur le sujet. Les débats qui ont suivi, notamment avec la consultation citoyenne, ont eu pour effet d'inciter les assurés à s'informer sur leur retraite et, par conséquent, à solliciter les acteurs du secteur.

Dans ce contexte, les services Info Retraite ont été fortement sollicités : cela s'est traduit par une hausse de la fréquentation des services mais également du nombre de créations de comptes retraite et de consultations des articles du portail info-retraite.fr.

Par ailleurs, le groupement a pu bénéficier d'une couverture médiatique plus importante tout particulièrement au moment de la sortie de l'outil d'information sur le futur système universel, réalisé par les équipes Union Retraite en partenariat avec le Secrétaire d'État chargé des retraites.

Ce dernier s'inscrit dans le cadre de la sollicitation par les pouvoirs publics du Groupement afin d'informer les assurés sur le futur système conformément à sa vocation.



La consultation citoyenne

Lors des débats de la consultation citoyenne organisés dans plusieurs villes de France de septembre à décembre, un point d'information Info Retraite était présent. Les représentants de l'Union Retraite et ceux de certains régimes, dont la Cnav et l'Agirc-Arrco, étaient sur place pour répondre aux questions des participants sur leurs retraites actuelles.

02



LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES



Le compte retraite est le point d'entrée au bouquet de services en ligne Info Retraite visant à simplifier les démarches des assurés quels que soient leur âge, leur statut et leur situation personnelle. Depuis sa création en 2016, il n'a cessé de s'enrichir de nouvelles fonctionnalités. En seulement trois ans, près de 4,5 millions de comptes retraite ont déjà été créés sur www.info-retraite.fr. Cette année deux services phares sont sortis : Demander ma retraite et Ma retraite à l'étranger. D'autres services ont été proposés, des évolutions sur ceux déjà existants ont été réalisées et des travaux sur les futurs services du compte retraite ont été entrepris.



LA DEMANDE DE RETRAITE INTER-RÉGIMES

Depuis mars, les assurés peuvent déposer leur demande de retraite, en une seule fois, auprès de tous leurs régimes et suivre l'état d'avancement de leur dossier depuis le service en ligne **Demander ma retraite**. Le service est accessible sur www.info-retraite.fr et les sites internet de certains régimes de retraite.

Ce service tant attendu, depuis la création du compte retraite, est une belle avancée dans la relation entre les régimes et les assurés. Il constitue également une étape importante de lutte contre le non-recours aux droits. Avec ce service, les assurés font valoir leurs droits à la retraite sans risque d'en oublier puisque les régimes auxquels ils ont été affiliés sont proposés automatiquement.

Trois mois après son lancement, plus de 68 000 demandes de retraite avaient été déposées par ce canal pour atteindre, fin 2019, les 220 000 demandes (131 % de l'objectif fixé à la sortie du service). Un tel succès – près de 40 % des demandes de retraite déposées par ce service en ligne – s'explique, notamment, par les moyens déployés par l'ensemble des régimes de retraite pour promouvoir le service auprès du plus grand nombre et son utilité pour l'assuré.



Les services inter-régimes et le numérique

La conférence de presse organisée par la Caisse des dépôts (CDC) en mars, sur les services numériques qu'elle développe pour simplifier la retraite de ses assurés, a été une belle opportunité pour communiquer sur les services en ligne inter-régimes réalisés et à venir : demande de retraite commune, mutualisation du contrôle d'existence...



« La sortie
du service
en ligne
de demande
de réversion est
prévue en juillet
2020. »

LA DEMANDE DE RÉVERSION

À l'image de celui sur la demande de retraite, le service en ligne sur la réversion doit permettre aux assurés de déposer une demande de réversion en ligne pour tous les régimes de retraite de la personne décédée.

Les travaux engagés dès le mois de mai sur le service avec les opérateurs ont bien avancé. Les spécifications fonctionnelles générales et le cahier technique de l'interface ont été livrés. Les tests utilisateurs ont été réalisés en fin d'année et les contenus éditoriaux sont en voie de finalisation. La sortie du service est prévue en juillet 2020.



LE CONTRÔLE D'EXISTENCE

Le processus commun de gestion des documents nécessaires au maintien des pensions des 1,5 million de retraités qui résident à l'étranger et perçoivent des retraites françaises s'est concrétisé avec la sortie du service en ligne **Ma retraite à l'étranger** à l'automne. Désormais, plutôt que de recevoir plusieurs demandes et de fournir autant de justificatifs, les assurés ne sont sollicités qu'une seule fois par an, au titre de l'ensemble de leurs régimes de retraite. En retour, ils n'adressent plus qu'un seul document pour justifier de leur existence. Cette démarche est maintenant réalisable par internet et non plus uniquement par voie postale, depuis le compte retraite et les sites internet de certains régimes : l'Assurance retraite (Cnav), l'Agirc-Arrco et la CDC.

Les premières enquêtes d'existence, adressées par courrier ou par e-mail, ont été menées en novembre et en décembre. Elles ont concerné 455 000 assurés au total en 2019. En novembre, 215 000 enquêtes ont été adressées, dont 32 000 ont fait l'objet d'un envoi par e-mail. En décembre, 240 000 enquêtes ont été envoyées et 87 000 formulaires reçus, dont 11 000 par internet.

Cette avancée répond aux attentes exprimées par les représentants des Français à l'étranger sur la simplification des démarches des assurés, parfois répétitives et complexes surtout lorsque l'on réside hors de France.



La retraite à l'étranger

La simplification des démarches des retraités résidant à l'étranger est un sujet important pour les représentants des Français de l'étranger. Dans le cadre du projet de mutualisation du contrôle d'existence, le groupement a été auditionné par l'Assemblée des Français de l'étranger (AFE) et des rencontres ont été organisées avec plusieurs députés des Français établis hors de France : Anne Genetet, Frédéric Petit et Meyer Habib de septembre à novembre.



« L'application sera téléchargeable gratuitement sur Android et IOS courant 2020 et remplacera *Smart' Retraite*. »

L'APPLICATION MOBILE

Le conseil d'administration a retenu le projet de déployer une application mobile inter-régimes, s'appuyant sur *Smart' Retraite* développée par l'Agirc-Arrco. Cette application doit permettre aux assurés d'accéder autrement à leurs informations retraite. Selon le profil de l'assuré des services du compte retraite seront proposés. **Voir ma carrière, Mon relevé de carrière, Mes régimes** et **M@rel**

pour les actifs et **Mes attestations fiscales** et **Mon historique des paiements** pour les retraités. Une rubrique actualités sur la retraite sera également disponible.

Les travaux ont été engagés en octobre. L'application sera téléchargeable gratuitement, sous Android et IOS, courant 2020 et remplacera *Smart' Retraite*.

LES AUTRES SERVICES ET ADAPTATIONS

Un service en ligne qui permet de simuler, en un clic, la date et l'âge de départ à la retraite des assurés a été proposé sur le compte retraite. Il reprend celui déjà existant sur les sites internet de la Cnav et de la Mutualité sociale agricole (MSA).

La fusion Agirc-Arrco a occasionné des adaptations dans les services en ligne **Voir ma carrière** et **M@rel**.



LA RELATION UTILISATEURS

En 2019, les actions sur la relation utilisateurs se sont intensifiées, conformément à la feuille de route conclue entre le groupement et l'État.

Que ce soit en matière d'écoute, de connaissance et d'accompagnement, ces actions s'inscrivent dans une logique de progrès constant pour un service rendu à l'utilisateur toujours plus adapté à ses besoins.

Des enquêtes par e-mail et par téléphone ainsi que des tests utilisateurs en présentiel ont été menés sur les services du compte retraite et du droit à l'information dans le but de connaître les sources de satisfaction et d'insatisfaction des usagers et leurs attentes, et d'identifier les axes d'amélioration à développer.

Un e-mailing, en collaboration avec l'Agirc-Arrco, a été envoyé aux assurés proches de la retraite et détenteurs d'un compte en ligne pour les inciter à déposer leur demande au moyen du service en ligne. Ce fût également l'opportunité de promouvoir les autres services disponibles sur le compte retraite en lien avec ce public : relevé de carrière, estimation retraite, correction de la carrière. Près de 700 000 assurés ont été ciblés par cet e-mailing.

Aperçu des tests utilisateurs

- Interrogées sur la réception par voie dématérialisée de leur certificat de vie, 70 % des personnes concernées étaient satisfaites de ce mode d'envoi et envisageaient de réaliser leur démarche par le biais de ce canal.
- Une enquête par e-mail et par téléphone a été menée sur la lisibilité et l'impact des documents du droit à l'information réceptionnés par courrier et voie électronique.
- Un test utilisateurs a été réalisé sur le projet de service unique de restitution de la carrière. Il a permis d'observer le comportement des usagers sur la future interface et d'identifier les freins à son utilisation (navigation, ergonomie, contenus...) en vue d'ajustements du service. La note de 8 sur 10 a été attribuée au futur service par les testeurs.
- Les usagers ont également été sollicités pour donner leur avis sur les différents aspects du service en ligne de demande de réversion.



À la rencontre des usagers

Pour la première fois cette année, le groupement sous le logo Info Retraite a participé à un événement grand public. Ce forum, organisé par la Mairie du 13^e arrondissement pour présenter aux usagers l'offre numérique existante pour faciliter l'accès à leurs droits sociaux, a été l'occasion de promouvoir l'offre de services Info Retraite.

03



LA MUTUALISATION DES PROCÉDURES

La mise en commun des procédures et des moyens entre les régimes traduit la volonté d'harmoniser les pratiques inter-régimes pour toujours plus d'efficacité. Les travaux entrepris sur le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) et le schéma directeur du système d'information retraite (SDSIR) mais également sur la mutualisation du contrôle d'existence confirment cette tendance. Ils s'inscrivent dans cette étape clé pour le groupement : celle de l'inter-régimes de gestion et du principe « Dites-le nous une fois » et « Faisons-le une fois ».



LE RÉPERTOIRE DE GESTION DES CARRIÈRES UNIQUE

Le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) est un projet ambitieux qui doit permettre la création d'une base unique et centralisée regroupant l'ensemble des informations de carrière nécessaires à la définition des droits des assurés. Cette base servira au calcul de la retraite au moment de la liquidation.

La première mise en service du RGCU a été opérée en juillet avec le basculement de la base carrières de la CRPCEN. Désormais, la liquidation des droits à la retraite de ces assurés est réalisée au moyen des données de carrière gérées par le RGCU. Cette bascule, franchie avec succès grâce à la collaboration étroite de tous les acteurs du projet : la Cnav, l'Agirc-Arrco, la Direction de la Sécurité sociale (DSS), l'Union Retraite, le sponsor du programme Jean-Jacques Marette et, bien évidemment, la CRPCEN, est une étape clé pour le RGCU.

La prochaine, très stratégique, sera la migration en 2020 du système national de gestion des carrières (SNGC) afin de permettre à l'ensemble des régimes et des organismes de protection sociale de consulter les carrières dans le nouveau répertoire directement. S'en suivront d'autres bascules : en gestion, celle des Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) ; en données et gestion, celles de la Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (CAVIMAC), de la MSA ou encore du régime complémentaire Agirc-Arrco.

À terme, tous les régimes basculeront pour proposer un RGCU entièrement déployé et fonctionnel.



À la rencontre des caisses de retraite

Pour appréhender au mieux les processus de gestion des droits et ceux de traitement des demandes de retraite, du premier contact jusqu'à la liquidation, la direction du groupement s'est rendue à l'Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques (Ircantec) d'Angers début janvier.



« Les travaux pour construire le schéma directeur du système d'information de « la branche » retraite ont été entrepris par le groupement. »

LE SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION RETRAITE

Les projets programmés sur la période 2018–2025, voire au-delà, pour tous les régimes constitutifs du groupement, soulignent le poids des systèmes d'information dans les réflexions sur l'évolution de notre système de retraite.

C'est dans ce contexte que depuis 2018 des travaux pour construire le schéma directeur du système d'information de la «branche» retraite (SDSIR) ont été entrepris par le groupement.

La première étape, qui consistait à analyser les systèmes d'informations existants ainsi que les besoins des régimes, a été validée par le comité de coordination stratégique en septembre. La seconde, sur la définition de la cible, a commencé autour de l'identification des projets SI engagés susceptibles d'être mobilisés dans une perspective de mutualisation.



LA MUTUALISATION DU CONTRÔLE D'EXISTENCE

L'ouverture du service en ligne **Ma retraite à l'étranger** représente la première étape visible de l'inter-régimes de gestion.

La mise en place du service a nécessité la création d'un annuaire central inter-régimes des pensionnés à l'étranger. Composé des informations de contrôle d'existence issues des différents régimes et du répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS), c'est depuis cet annuaire que les enquêtes à destination des assurés

sont produites. Quant aux retours d'enquêtes, sous format papier ou dématérialisé, ils sont traités par un centre de numérisation géré par l'Agirc-Arrco. Le contrôle manuel des enquêtes par le contrôle numérisé est effectué par la Cnav dans le cadre d'une politique de maîtrise des risques commune.

Par la suite, la lutte contre la fraude sera intégrée au service pour mutualiser intégralement le processus de contrôle de l'existence.



« L'ouverture du service mutualisé de contrôle d'existence représente la première étape visible de l'inter-régimes de gestion. »

04



LA COORDINATION INTER-RÉGIMES

La coordination entre le groupement et les régimes est nécessaire à la réalisation des projets. Pour cela des moyens sont déployés par les équipes de l'Union Retraite. A chaque projet inter-régimes un comité ou un groupe de travail est créé, des conventions juridiques sont rédigées, des travaux d'urbanisation sont menés, des outils d'information sont disponibles. Pour décider des grandes orientations inter-régimes les instances du groupement sont réunies.



LE JURIDIQUE

L'encadrement des projets et des échanges inter-régimes est mené par le service juridique de l'Union Retraite.

Cette année, une dizaine de conventions ont été signées, parmi lesquelles figurent celles pour le simulateur **M@rel** et les services du compte retraite développés et exploités par l'Agirc-Arrco. Une large partie de l'activité du service a été consacrée à la rédaction de la convention pour le développement, l'exploitation, la maintenance et la gestion de la mutualisation des contrôles d'existence, premier projet de gestion inter-régimes. Plusieurs conventions rédigées en 2019 sont en cours de signature.

Les travaux de mise en conformité (accords, gestion des droits des usagers, création de procédures...) sur le règlement général sur la protection des données (RGPD) se

sont poursuivis. La première analyse d'impact relative à la protection des données sur un projet inter-régimes a été réalisée sur la mutualisation du contrôle d'existence. Cette analyse a mobilisé de nombreuses ressources en interne et chez les opérateurs, et permet à l'inter-régimes de disposer d'une base solide pour la mise en conformité des services existants et futurs. En collaboration avec la DSS, la doctrine RGPD de la sphère sociale a été rédigée.

Des travaux ont également été menés pour l'obtention de l'homologation du portail www.info-retraite.fr et de ses services au référentiel général de sécurité (RGS). Cette homologation permet, par exemple, au service de demande de retraite de récupérer automatiquement les données fiscales de l'utilisateur avec son consentement.



« Plusieurs conventions rédigées en 2019 sont en cours de signature. »



« Les comités stratégiques ou métiers ont un rôle primordial dans la réalisation des projets. »

LES INSTANCES ET COMITÉS

Les instances délibérantes et consultatives qui composent le groupement se réunissent chaque fois que nécessaire pour décider ou donner leur avis sur les grandes orientations inter-régimes. Pour préparer leurs travaux, des comités stratégiques ou métiers existent. Leur rôle est primordial dans la réalisation des projets.

Parmi les décisions prises tout au long de l'année 2019 par le conseil d'administration notons : la validation du budget 2020, le choix des opérateurs pour la réalisation du service en ligne sur la réversion, la décision de lancer l'application mobile ou encore la confirmation des orientations futures du droit à l'information comme prévu dans la feuille de route.

Le rapport d'activité du comité des usagers, dont l'implication sur les sujets relevant de la communication aux assurés et de l'écoute des utilisateurs de nos services s'est accrue cette année, a été validé par l'assemblée générale.

Quant au comité de coordination stratégique, il s'est prononcé favorablement sur la démarche adoptée pour calculer le retour sur investissement du projet RGCU. Il a entre autres émis des recommandations sur l'évolution de la procédure de mutualisation sur le contrôle d'existence en matière de lutte contre la fraude.

D'autres comités plus techniques et opérationnels indispensables à la mise en œuvre des projets inter-régimes se sont réunis pour décider des fonctionnalités, contenus, actions de communication à produire.



L'ANIMATION INTER-RÉGIMES

L'animation inter-régimes est primordiale pour que les régimes et partenaires comprennent tous les enjeux du groupement.

Cette année encore des actions ont été menées par les équipes de l'Union Retraite : lettres d'information régulières sur les

projets, supports de présentation des services du compte retraite, réunions et journées d'information sur les services de demande de retraite et de réversion notamment, rencontres... Autant d'actions nécessaires à la bonne compréhension des sujets inter-régimes par toutes les parties prenantes.



L'inter-régimes et les partenaires

Dans le cadre de leur cycle de perfectionnement, des élèves de la 57^e promotion de l'École nationale supérieure de Sécurité sociale (En3S) étaient présents plusieurs jours dans les locaux du groupement pour une présentation des projets de l'inter-régimes et du fonctionnement de l'Union Retraite.

05



GLOSSAIRE



AFE	Assemblée des Français de l'étranger
AGIRC-ARRCO	La retraite complémentaire des salariés du privé
CARCSDF	Caisse autonome de retraite des chirurgiens-dentistes et des sages-femmes
CARMF	Caisse autonome de retraite des médecins de France
CARSAT	Caisses d'assurance retraite et de la santé au travail
CAVIMAC	Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes
CDC	Caisse des dépôts
CLEISS	Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CRPCEN	Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires
CPRPSNCF	Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF
CRP RATP	Caisse de retraites du personnel de la RATP
DSS	Direction de la Sécurité sociale
EIG	Estimation indicative globale ou estimation retraite
EN3S	École nationale supérieure de la Sécurité sociale
IRCANTEC	Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques
IRCEC	Institution de retraite complémentaire de l'enseignement et de la création
MSA	Mutualité sociale agricole
RGCU	Répertoire de gestion des carrières unique
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RGS	Référentiel général de sécurité
RIS	Relevé de situation individuelle ou relevé de carrière
RNCPS	Répertoire national commun de la protection sociale
SDSIR	Schéma directeur du système d'information retraite
SNGC	Système national de gestion des carrières

06



ANNEXES

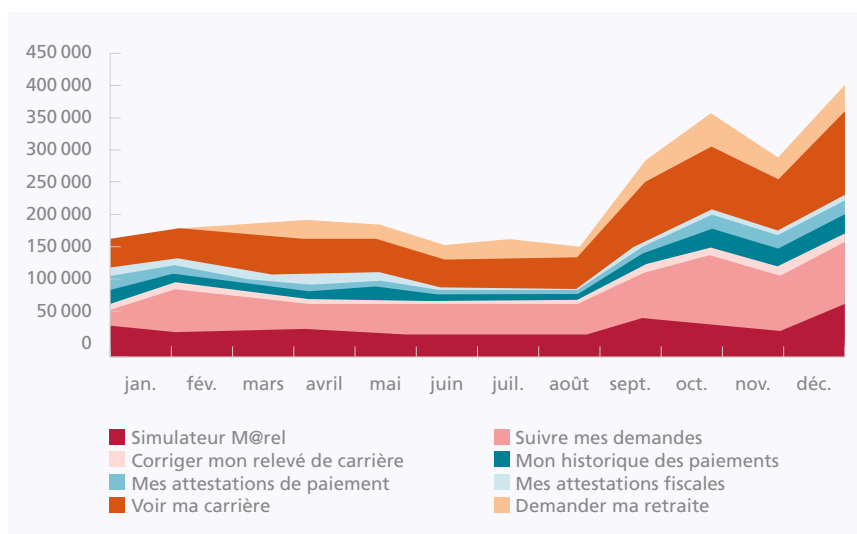


ANNEXE 1

SERVICES EN LIGNE :

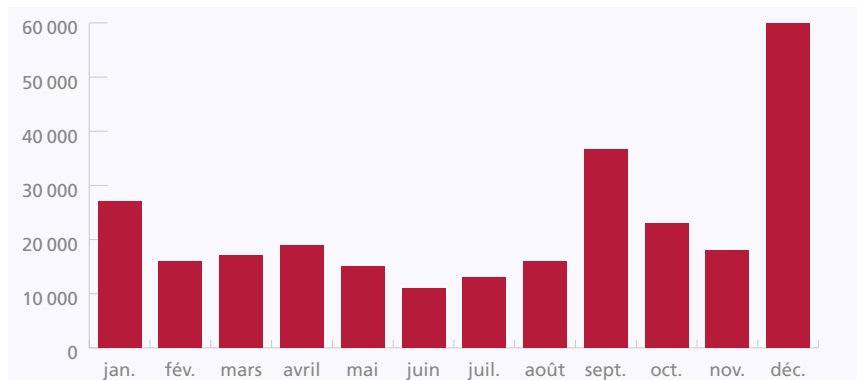
LES CHIFFRES CLÉS 2019

Fréquentation des services du compte retraite



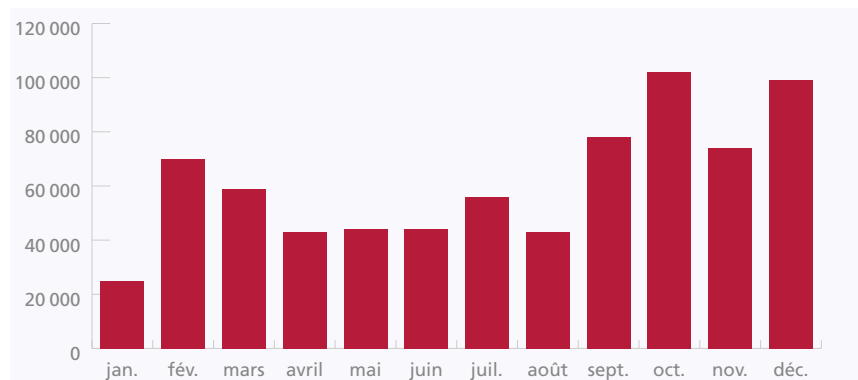
Fréquentation par service

Simulateur M@rel

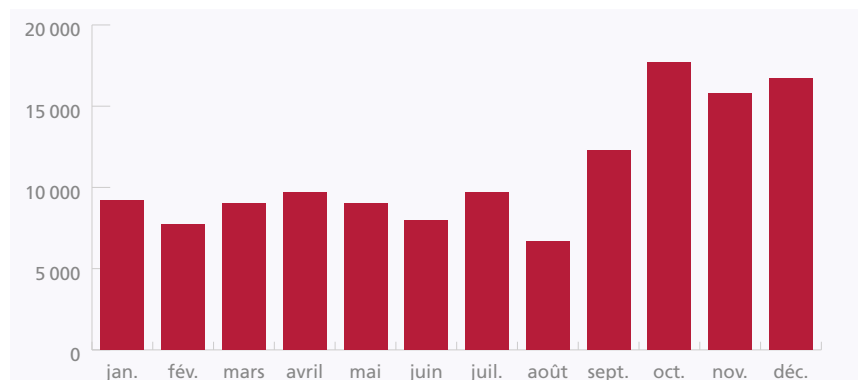


Fréquentation par service

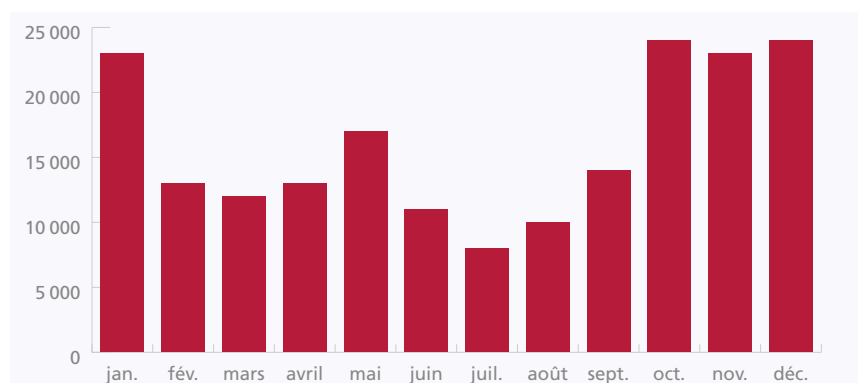
Suivre mes demandes



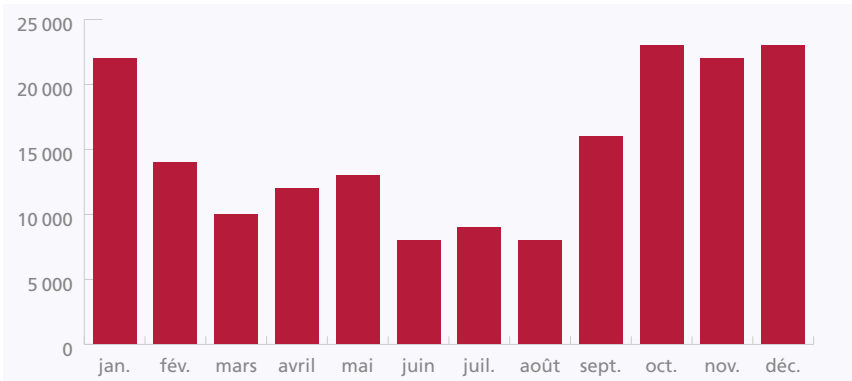
Corriger mon relevé de carrière



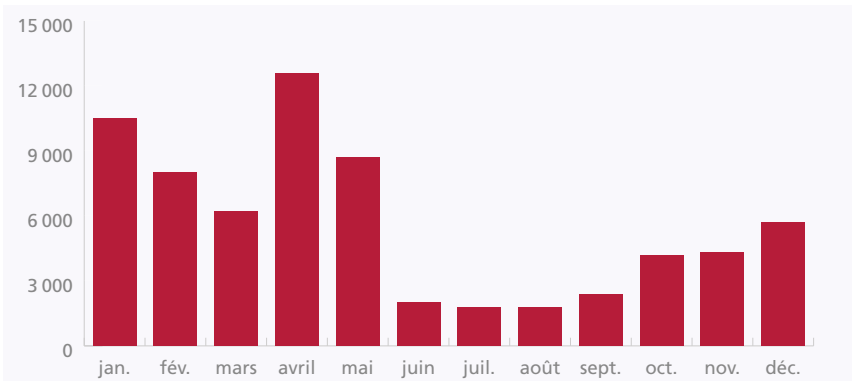
Mon historique des paiements



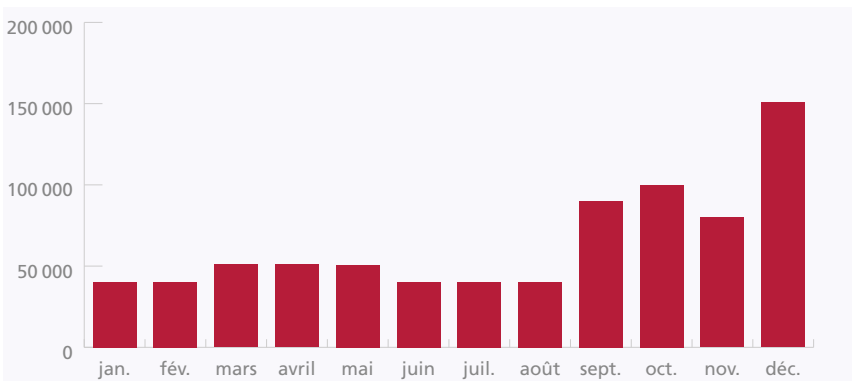
Mes attestations de paiement



Mes attestations fiscales

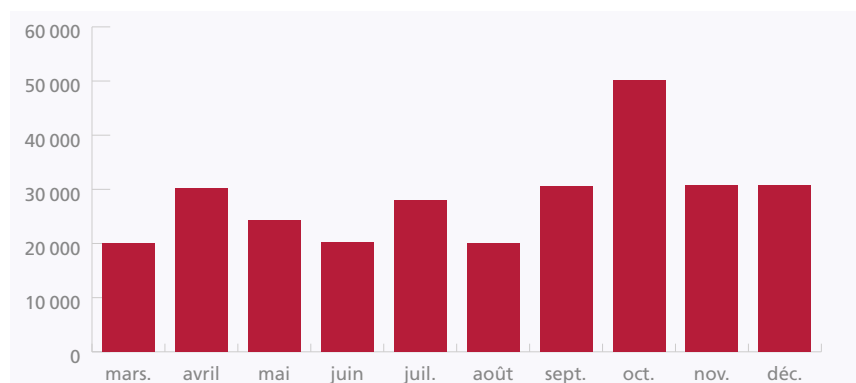


Voir ma carrière

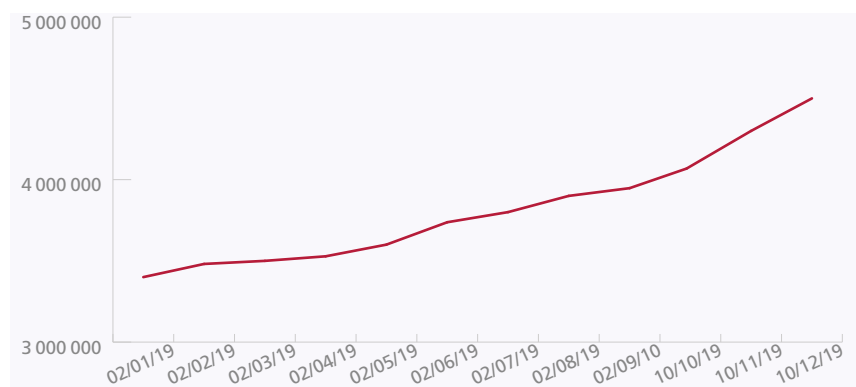


Fréquentation par service

Demander ma retraite



Évolution du nombre de comptes retraite



ANNEXE 2 LES MARCHÉS

TASMANE - Cabinet de conseil

Audit fonctionnel et technique d'un système d'information de retraite

ANNEXE 3

LE BUDGET

NATURE DES DÉPENSES	MONTANT DES DÉPENSES
Achats	20 000,00 €
Achats de petits équipements	12 000,00 €
Fournitures de bureau	8 000,00 €
Services extérieurs	21 829 477,00 €
Projet Droit à l'information	3 665 053,00 €
Projet Portail commun inter-régimes	1 525 300,00 €
Projet Assistance technique	250 000,00 €
Projet Simulateur inter-régimes	1 822 778,00 €
Projet Rectification carrière – « adressage intelligent »	366 672,00 €
Projet Pack Paiement	768 252,00 €
Projet Outil générique d'administration des services	296 590,00 €
Projet Demande de rectification carrière	1 417 858,00 €
Opérations de qualification portail inter-régimes et compte retraite	751 298,00 €
Opérations de qualification RGCU	3 525 790,00 €
Opérations d'exploitation RGCU	1 527 000,00 €
Projet Accès gestionnaire	275 265,00 €
Projet Gestion pack documentaire	1 094 770,00 €
Projet Suivi des demandes	615 200,00 €
Projet MCE	2 169 311,00 €
Projet Bureautique Union Retraite	40 000,00 €
Projet Conseiller virtuel	27 674,00 €
Projet Écoute usagers	60 000,00 €
Projet Demande de retraite en ligne inter-régimes (droit propre)	823 400,00 €
Impacts RGCU	130 509,00 €
Impacts Réforme	369 816,00 €
Sous-traitance générale	25 000,00 €
Vocalisation site	3 500,00 €
Locations	265 341,00 €
Entretiens du matériel et maintenance du bureau	9 600,00 €
Primes d'assurance	3 500,00 €
Autres services extérieurs	606 950,00 €
Honoraires	45 000,00 €
Frais d'actes et contentieux	1 000,00 €
Information, publications, relations publiques et documentation technique	46 500,00 €
Redevances pour brevets	7 450,00 €
Communication	300 000,00 €
Ecoute usagers	161 000,00 €
Digital	9 000,00 €
Réceptions, voyages et déplacements, divers (pourboires, dons...)	20 000,00 €
Frais postaux, télécommunication et internet	16 000,00 €
Services bancaires et assimilés	1 000,00 €
Impôts et taxes	70 000,00 €
Rémunérations	3 151 758,00 €
Rémunérations	457 425,00 €
Rémunérations du personnel mis à disposition	2 368 951,00 €
Charges de Sécurité sociale	285 932,00 €
Autres charges	39 450,00 €
	25 678 185,00 €

ANNEXE 4 L'ORGANIGRAMME

Au 31/12/2019

DIRECTEUR DE L'UNION RETRAITE
Stéphane Bonnet

