



Conseil d'orientation des retraites

Actualités et perspectives de l'inter-régimes de retraite



Richard BORDIGNON – 24 septembre 2026

SOMMAIRE DE LA PRÉSENTATION

- 1. Rappels sur le GIP : composition, missions, écosystèmes, offre de services, chiffres clés
- 2. Actualités
- 3. Perspectives

Les régimes de retraite



Régimes manquants :

- Assemblée nationale (parlementaires + fonctionnaires)
- Sénat (parlementaires + fonctionnaires)
- CESE
- RAVGDT (régime additionnel des débiteurs de tabac) : intéressé
- RAEP (régime additionnel des enseignants du privé)

Autres régimes :

- St Pierre et Miquelon
- CAFAT (Nouvelle-Calédonie) : intéressée
- Mayotte (via CNAV)
- Polynésie (CPS)

Article L161-17-1 (Modifié par LOI n°2021-219 du 26 février 2021 - art. 1 (V))

L'Union des institutions et services de retraites est un groupement d'intérêt public, créé dans les conditions prévues au chapitre II de la [loi n° 2011-525 du 17 mai 2011](#) de simplification et d'amélioration de la qualité du droit, regroupant l'ensemble des organismes assurant la gestion des régimes de retraite légalement obligatoires, la Caisse des dépôts et consignations ainsi que les services de l'Etat chargés de la liquidation des pensions en application du code des pensions civiles et militaires de retraite. Elle est dotée d'un conseil d'administration.

L'union assure **le pilotage stratégique de l'ensemble des projets de coordination, de simplification et de mutualisation ayant pour objet d'améliorer les relations des régimes avec leurs usagers** dans lesquels tout ou partie de ses membres sont engagés et veille à leur mise en œuvre. Elle assure notamment **la mise en œuvre des droits prévus aux I à V de l'article L. 161-17 [DAI] et le pilotage des projets prévus aux articles L. 161-17-1-1 [EIRR] et L. 161-17-1-2 [RGCU]**.

L'union assure **le pilotage et la mise en œuvre des dispositions de l'article L. 224-7-1 du code monétaire et financier [Information épargne retraite supplémentaire]**. Elle peut percevoir des recettes correspondant à des prestations facturées aux représentants professionnels des gestionnaires de produits d'épargne retraite en application du même article L. 224-7-1.

L'autorité compétente de l'Etat conclut avec l'Union des institutions et services de retraites un contrat qui détermine les objectifs pluriannuels de simplification et de mutualisation de l'assurance vieillesse ; **il comprend un schéma directeur des systèmes d'information**. Ce contrat est conclu pour une période minimale de quatre ans.

Les modalités d'application du présent article sont précisées, en tant que de besoin, par décret en Conseil d'Etat.

3 missions distinctes :

- Mise en œuvre du droit à l'information (mission historique)
- Pilotage stratégique de l'ensemble des projets de coordination, simplification, mutualisation
- Mise en œuvre du droit à l'information épargne retraite (loi Labaronne)

Une feuille de route précisée dans un COP (actuellement 2024-2026)

L'inter-régimes, dont la mission est de simplifier la retraite des assurés, a une organisation complexe et des interactions multiples avec différentes parties prenantes. Ce schéma permet de visualiser les principales entités et les mécanismes mis en œuvre pour proposer au grand public une offre de services complète et harmonisée.

L'inter-régimes, dont la mission est de simplifier la retraite des assurés, a une organisation complexe et des interactions multiples avec différentes parties prenantes. Ce schéma permet de visualiser les principales entités et les mécanismes mis en œuvre pour proposer au grand public une offre de services complète et harmonisée.

The image displays a collection of logos for French agricultural and rural development organizations. The logos are organized as follows:

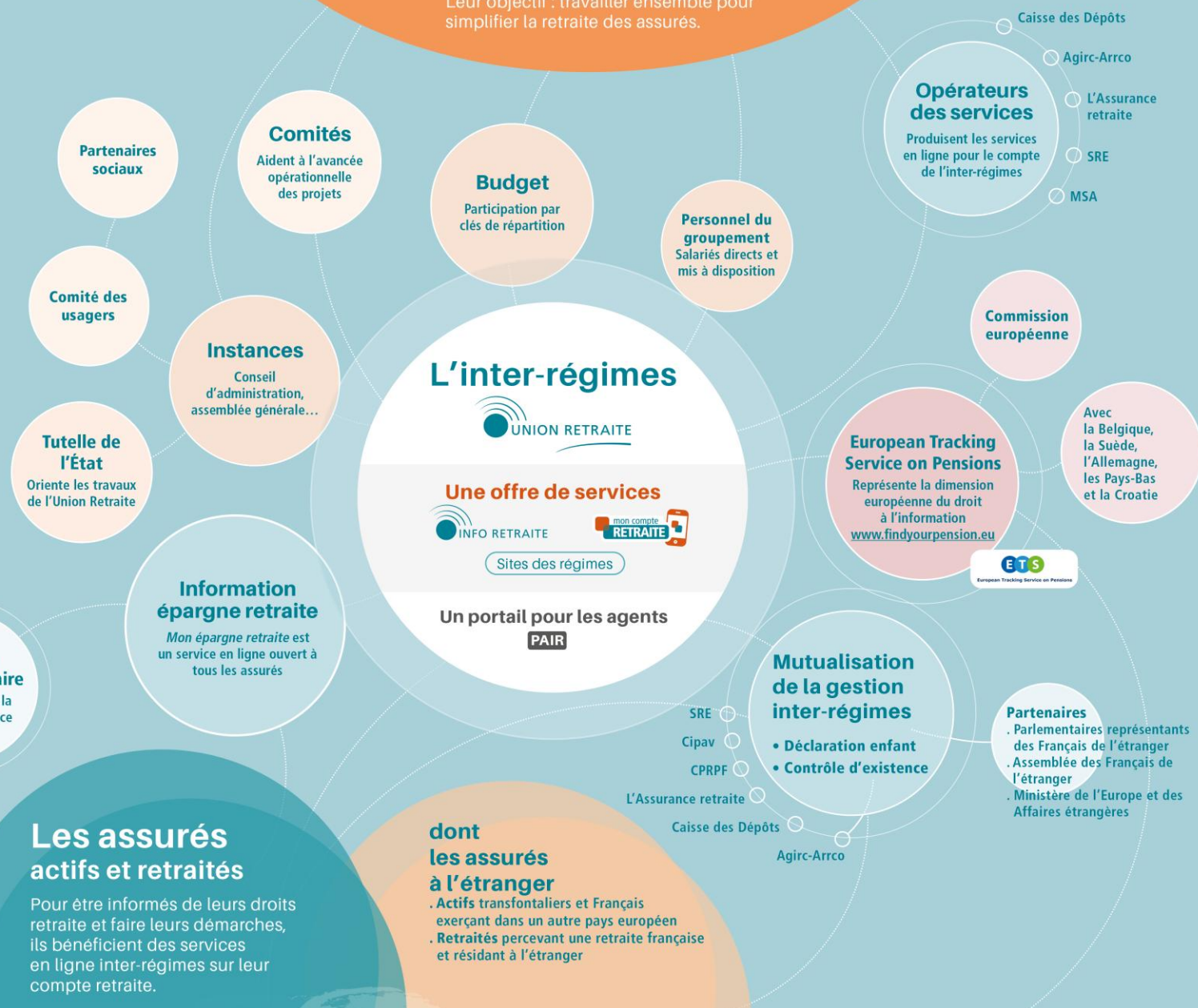
- Row 1:**
 - agric-arco**: logo with a stylized 'a' and 'r'.
 - BANQUE DE FRANCE**: logo with the text 'Banque de France' and 'Soutien à l'agriculture'.
 - MINES**: logo with a stylized 'M' and 'I'.
 - carCDSF**: logo with a stylized 'C' and 'D'.
 - CARCMF**: logo with a stylized 'C' and 'M'.
 - Carpinkmo**: logo with a stylized 'C' and 'P'.
 - CARPV**: logo with a stylized 'C' and 'V'.
- Row 2:**
 - CAVAMAC**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - Cavec**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - CAVIMAC**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - CAVOM**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - CAVP**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - Caisse des Dépôts**: logo with a stylized 'C' and 'D'.
 - Assurance retraite**: logo with a stylized 'A' and 'R'.
- Row 3:**
 - CNAVPL**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - CNBF**: logo with a stylized 'C' and 'N'.
 - CNIEG**: logo with a stylized 'C' and 'N'.
 - CNIRAC**: logo with a stylized 'C' and 'N'.
 - CPRN**: logo with a stylized 'C' and 'P'.
 - cpr**: logo with a stylized 'C' and 'P'.
 - cpsti**: logo with a stylized 'C' and 'P'.
- Row 4:**
 - Opéra**: logo with a stylized 'O' and 'P'.
 - CARPCEN**: logo with a stylized 'C' and 'A'.
 - COMEDIE FRANÇAISE**: logo with a stylized 'C' and 'O'.
 - CRPN**: logo with a stylized 'C' and 'R'.
 - crp**: logo with a stylized 'C' and 'R'.
 - enim**: logo with a stylized 'E' and 'N'.
 - FSP0EIE**: logo with a stylized 'F' and 'S'.

4 fédérations,
FNMF, CTIP, FA, AFG,
qui représentent...
...100 organismes
de gestion de retraite
supplémentaire



Pour être informés de leurs droits retraite et faire leurs démarches, ils bénéficient des services en ligne inter-régimes sur leur compte retraite.

Pour être informés de leurs droits retraite et faire leurs démarches, ils bénéficient des services en ligne inter-régimes sur leur compte retraite.



Offre de services



Informations et démarches personnalisées :
accessibles sur le compte retraite

Ma carrière

Visualiser sa carrière, le détail des activités professionnelles passées et les éventuelles anomalies.

Corriger ma carrière

Service accessible à partir de 55 ans.

Déclarer mes enfants

Déclarer ses enfants et ceux qu'on a élevés auprès des régimes de retraite.

Demander ma retraite ou Demander ma retraite progressive

Demander sa retraite en une seule fois auprès de tous les régimes auxquels on a cotisé.

Mes attestations de paiement

Mes attestations fiscales

Mon historique de paiement

Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite

Mon estimation retraite

Estimer le montant de sa retraite et simuler plusieurs possibilités d'âge de départ à la retraite.

Vie active

Départ à la retraite

Retraite

Mes régimes de retraite

Obtenir les coordonnées de ses régimes.

Mon épargne retraite

Savoir si l'on bénéficie d'un ou plusieurs contrats d'épargne retraite et retrouver toutes les informations, dont les coordonnées des organismes qui les gèrent et les montants des encours.

Important : ces contrats ne relèvent pas des régimes de retraite obligatoires.

Ma retraite à l'étranger

Transmettre son certificat de vie une fois par an pour tous les régimes de retraite, condition nécessaire pour continuer à percevoir sa pension lorsqu'on est retraité à l'étranger.

Demander ma réversion

Demander, suite au décès du conjoint ou ex-conjoint, une réversion en une seule fois auprès de tous les régimes concernés. Permettre aux orphelins répondant à certaines conditions d'en faire la demande.

INFORMATION RETRAITE

- Conseiller Info Retraite
- Le système de retraite en France
- Quel âge de départ pour une retraite à taux plein ?
- Régimes de retraite : quelles différences ?

PARCOURS

- Expatriation
- Cumul emploi-retraite
- Retraite progressive
- Chômage

SIMULATEURS

- Âge légal de départ à la retraite
- Retraite anticipée pour carrière longue
- Retraite anticipée des travailleurs handicapés
- Convertisseur de montant de retraite brut-net

- Mes justificatifs
- Ma demande de retraite, mode d'emploi

- Autorités compétentes
- Vérifier mon justificatif

- Simulateur de droit (conjoint, ex-conjoint, orphelin)
- Mes justificatifs

Application Mon certificat de vie

Valider son certificat de vie sans se déplacer avec la reconnaissance biométrique.

BESOIN D'AIDE ?

- Déclarer mes enfants
- Demander ma retraite
- Demander ma retraite progressive
- Demander ma retraite après un cumul emploi-retraite
- Demander ma réversion
- Ma retraite à l'étranger

info-retraite.fr

COMPTE RETRAITE

Sur le compte retraite, les assurés accèdent en toute sécurité aux **informations personnalisées** sur leur retraite, quel que soit leur régime, et peuvent effectuer des **démarches** en ligne et des **simulations**.

Le site **info-retraite.fr** propose aux assurés, quels que soient leurs régimes d'affiliation et leur situation professionnelle, des articles et des infographies pour comprendre leurs droits à la retraite.



APPLICATION MON COMPTE RETRAITE

Depuis leur téléphone, les assurés ont accès à tout moment à leur compte retraite et retrouvent l'essentiel de leurs informations, notamment les droits à la retraite et les estimations pour les actifs, et les attestations fiscales pour les retraités. L'application est disponible gratuitement sur les stores Apple et Google.



FRANCECONNECT

S'identifier avec FranceConnect permet un accès sécurisé et simplifié aux services publics en ligne en utilisant des identifiants de comptes déjà existants (ameli.fr, msa.fr, impots.gouv.fr...).



Outils d'accompagnement et d'information :
accessibles sans connexion au compte retraite

services.info-retraite.fr

Le site **services.info-retraite.fr** présente tous les services en ligne proposés par Info Retraite. L'assuré peut les explorer par thématique, par type de service ou selon son besoin.

Chiffres-clés 2025 : des services à présents bien appropriés par les assurés

INFO-RETRAITE.FR

54,6 millions

de visites

+ 18 %*



COMPTE RETRAITE

18,8 millions

de comptes retraites
créés depuis 2016

2 millions

de nouveaux comptes

35,7 millions

de connexions au compte retraite

+ 11 %*



APPLI MON COMPTE RETRAITE

2,8 millions

de téléchargements

+ 6,95 %*

**30 millions de
visites**



SERVICES EN LIGNE

Mon estimation retraite

32,7 millions

de simulations retraite réalisées
(stable par rapport à 2024)

Mes contrats épargne retraite

18 millions

de contrats épargne retraite

Déclarer mes enfants

1,2 million

de déclarations en ligne réalisées

+ 103 %*



Demander ma retraite

Près de 580 000

demandes validées

+ 8 %*

62 % des
demandes

Demander ma réversion

Plus de 132 000

demandes validées

+ 13 %*

39 % des
demandes

2,92

nombre moyen de régimes par assuré
(actifs sans aucune liquidation)

- Comptes retraites actifs : 20,3 M€ au 21 septembre 2026
- Nombre de régimes d'affiliation par assurés : 2,9 en moyenne
(moins de 3 pour CAVIMAC, Mines, RG, AA ; près de 5 pour CNRACL et RAFP)
- Campagnes d'information annuelle : 3 M d'assurés contactés par courriel pour les inviter à se connecter ;
- Informations carrière : 21 M de consultations
(service « Ma carrière »)

SOMMAIRE DE LA PRÉSENTATION

- 1. Rappels sur le GIP : composition, missions, écosystèmes, offre de services, chiffres clés

- 2. Actualités

- 3. Perspectives

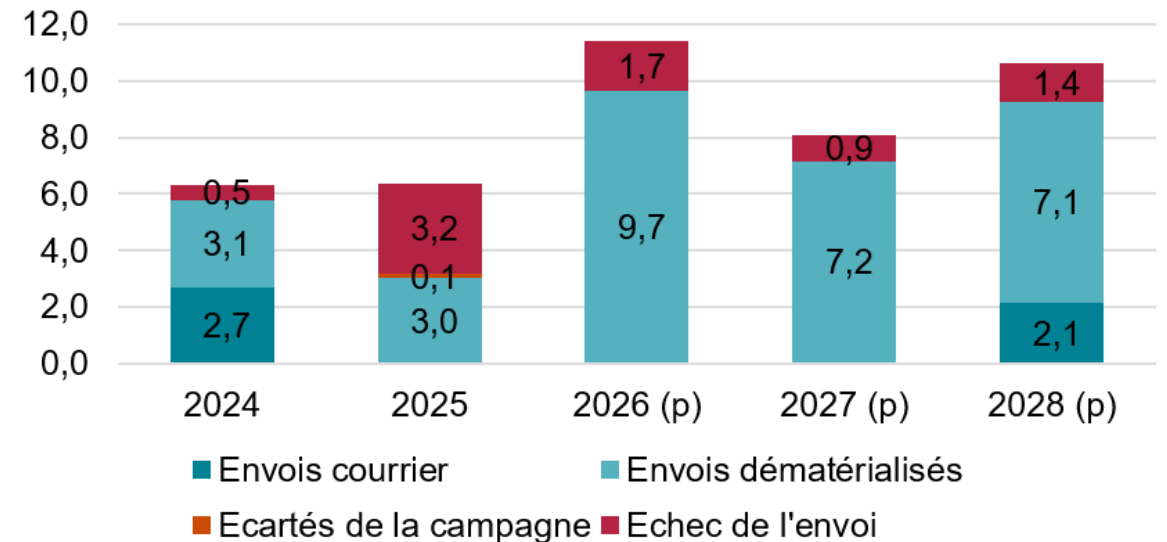
Chaque année : 8 générations à contacter (décret du 30/12/2025) : environ 7 millions d'assurés

- relevé de carrière : 35 / 40 / 45 / 50 ans
- estimation indicative : 55 / 59 / 63 / 67 ans
- **2025 : Arrêt des envois papier :**
 - 3 M (près de 50 %) d'assurés contactés par courriel pour les inviter à se connecter
- **2026 :**
 - 11,4 millions d'assurés à contacter (yc rattrapage 2025)
 - 85 % de taux d'atteinte attendu grâce aux adresses Améli ;
 - Échanges initiés avec la DGFIP
- **2027 & 2028 :**
 - Campagnes entre 8 et 8,5 millions d'assurés : entre 85 et 90 % de taux d'atteinte

2028 :

- Campagne papier « corde de rappel » programmée pour les assurés éloignés du numérique ou qui n'auront pas pu être contactés

Répartition des individus ciblés par les différentes campagnes (en M)



Avantage de la dématérialisation :

- Inciter les assurés à compléter leur situation, à vérifier leur carrière et à personnaliser leur simulation

Enjeu : offrir une alternative / un accompagnement :

=> Réponses apportées : **adhésion au programme France Services** ; communication ; développement partenariats

Cible : générations 1945-1956 parties en retraite avant le plein développement de l'offre de services inter-régimes

- 2016 : création du compte retraite
- 2019 : ouverture de la demande de retraite inter-régimes en ligne

Modalités :

- Ages : 70 et 75 ans
- Lancement d'une simulation pour estimer les droits retraite restants
- Envoi d'un courrier lorsque droits supérieurs à 150 € (VFU) ou 12 €/mois
- Assurés invités à contacter leurs anciens régimes d'affiliation

Suivi statistique assuré par les régimes

Des campagnes efficaces

• Campagnes 2024

- **158 316** courriers envoyés intégrant une estimation des montants à récupérer.
- **Taux de retour : 17 %** pour la génération 1949, **16,5 %** pour celle de 1950 et **31,5 %** pour la génération 1954.
- **Résultats : 18,5 millions d'euros** en versement unique et **30 millions d'euros** en rente annuelle.

• Campagnes 2025

179 127 courriers ont été adressés aux générations 1951, 1952 et 1955. Les résultats seront connus au cours de l'année 2026.

Expérimentation : lutte contre le risque de déshérence pour les contrats épargne retraite

- **2024-2025 : 16** organismes volontaires ; campagne ayant ciblé 18 723 épargnants : de plus de 70 ans, possédant au moins un contrat non liquidé, avec un encours compris entre 4 000 et 30 000 euros (soit 21 201 contrats, à 75 % collectifs et 25 % individuels). Résultats obtenus : augmentation consultations et contacts ; +4 % de liquidation pour un OGRS dans les 3 mois suivant la campagne
- **2026 : 17** organismes volontaires ; campagne ayant ciblé 14 000 contrats ; courriers en cours d'envoi. Analyse en 2027.

Mon estimation retraite : des évolutions tous les 2 mois environ ; exemples :

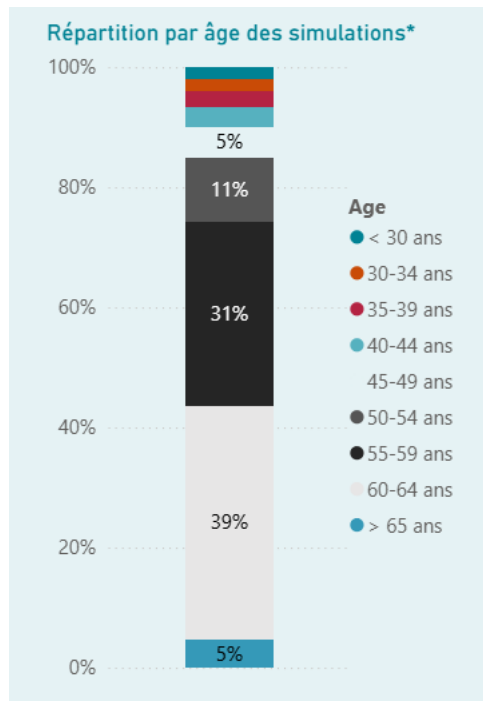
- 2024 : 2 nouveaux régimes (CAVEC, CARPV) ; nouveaux parcours (CER, retraite progressive), accrochage à LIFA, etc.
- 2025 : réforme des pensions MSA NSA ; règles élus locaux ; ouverture pour « liquidés SRE »
- 2026 : suspension réforme + SAM modulé ; fiabilisation règles droits familiaux ; DAI Mayotte ; refonte du parcours ([cf. infra](#))
- 2027 : CD-RCI ; prise en compte majorations élus locaux / SPV ; CNIEG démissionnaires, FSPOEIE, rachat de trimestres, etc.

Principaux irritants

- 1 - Absence de périodes et manque d'explications sur les données incomplètes
- 2 - Incompréhension sur la date de départ et la prise en compte de la carrière longue
- 3 - Prise en compte des enfants dans la simulation
- 4 - Difficultés de contact et absence d'accompagnement physique
- 5 - Situations non gérées dans le simulateur
- 6 - Anomalies techniques et limites ergonomiques

Evolutions

- 1 - Visualisation des trous de carrière dès la page accueil et guidage assuré vers la correction de carrière
- 2 - Présentation visuelle et pédagogique avec l'affichage du 1er âge de départ possible
- 3 - Présence d'une tuile enfant visible dès la page accueil
- 4 - Présence dans le header d'un onglet « Mes Régimes » pour afficher les points de contact
- 5 - Détection des profils handicap, amiante et inaptitude et affichage d'un message informatif
- 6 - Affichage optimisé pour mobile et tablette (web responsive)



Simulateur inter-régimes : refonte du parcours usager : maquette de la page d'accueil

Mon estimation retraite

Elle est réalisée à partir des informations connues de vos régimes et tient compte de la réglementation en vigueur. [A propos du simulateur](#)

1 <Titre situation particulière>

<Texte explicatif de sa situation particulière et que sa simulation n'est pas à jour. + solution>

1

Ma situation actuelle

156 trimestres / 172

Mon activité professionnelle

Vérifiez les informations sur votre situation et vos revenus actuels.

⚠ Revenu à vérifier Salarié du secteur privé

Mettre à jour mon activité

Ma carrière

Certaines informations sont manquantes. Vérifiez et complétez vos activités professionnelles.

⚠ 4 activités/situations à renseigner

Mettre à jour ma carrière

Mes enfants

Avoir eu/élevé des enfants a un impact sur l'âge et le montant de la retraite. Si vous avez des enfants, ajoutez-les dans le simulateur.

Aucun enfant déclaré

Ajouter mes enfants

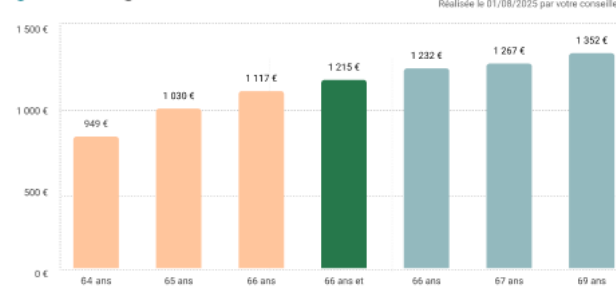
2

Mes âges de départ

Enregistrer Télécharger

Le 1er septembre 2027, vous pouvez partir à la retraite à partir de vos 64 ans

Montant en net Montant en brut



■ Départ avec décote (minoration définitive) ■ Départ au taux plein ■ 1er de départ en surcote ■ Autres âges de départ possibles

←
Commencez par choisir un âge
Sélectionnez une barre dans l'histogramme pour voir la date de départ et le montant estimé pour cet âge.

+ Ajouter un âge de départ

Anticiper mes futurs changements

3

Vous souhaitez travailler pendant votre retraite ?

Vous pouvez cumuler votre retraite avec de nouveaux revenus d'activité. Les périodes cotisées pourront vous donner de nouveaux droits retraite.

Simuler un cumul emploi retraite

4

Mes estimations enregistrées

Nom de l'estimation	Réalisée le ↓	Changements futurs	Date de départ à la retraite ↓	Réalisée par	Actions
Estimation 1	12/07/2025	Augmentation, changement d'activité	30/07/2028	Conseiller	⋮
Estimation 2	03/06/2025	Chômage prévu, 80% taux d'activité	14/07/2029	Vous	⋮
Estimation 3	01/05/2025	Baisse de revenu	28/06/2028	Vous	⋮

5

Vous souhaitez prendre votre retraite ?

La retraite n'est pas versée automatiquement ; il faut en faire la demande. Vous pouvez faire cette demande à tous vos régimes en une seule fois avec le service en ligne "Demander ma retraite".

[Accéder au service demander ma retraite](#)

Aidez-nous à améliorer ce service !

Donnez-nous votre avis, cela ne prend que 2 minutes.

Je donne mon avis

SERVICES PUBLICS

La nouvelle page d'accueil est structurée en **5 Blocs** :

Les 2 1ers blocs sont **communs** à tous les profils :

1- Ma situation actuelle

2- Mes âges de départ

Les 3 blocs suivants sont **optionnels** :

3 - Retraite progressive

4 - Estimations enregistrées

5 - Lien vers Demande de retraite

**2019-2023:**

Projet pilote
Création de
l'association de droit
allemand ETS
(European Tracking
Service)

2024: Financement UE
de 4,7 M.€ sur 5 ans
Raccordement de la
France (Union retraite)

2026 : Objectif d'un raccordement **Pays-Bas** et **Croatie**
Objectif d'intégrer **Pologne, Luxembourg, l'Italie**, comme
membres dans le projet.
Travaux sur un affichage coordonné de données âge et
montant
Cartographie de l'information retraite en Europe

2023 : Raccordement de
la **Belgique** (les données
carrière de SFPD (1^{er} pilier)
Sigedis (2nd pilier) sont
accessibles via
findyourpension.eu)

2025: La **Croatie**
(Regos) et
l'Allemagne (DRV)
deviennent
membres de ETS

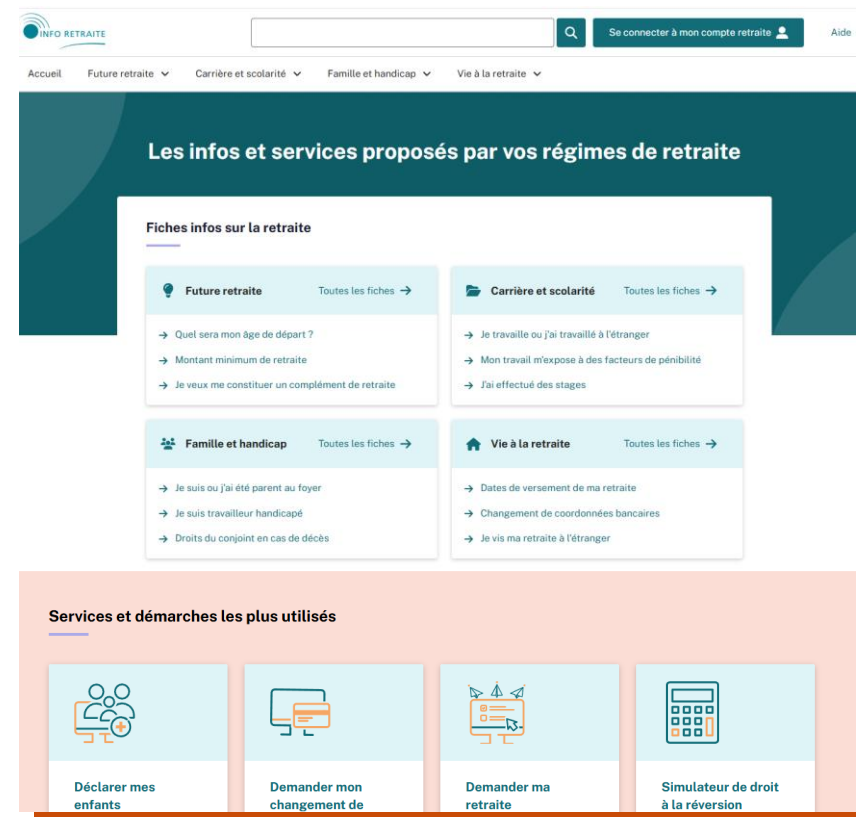
2027 :
Raccordement **Allemagne S2**
Affichage coordonné des informations
montant et âge
Intégration de nouveaux pays

Un site plus moderne, plus accessible et davantage orienté vers les assurés

Aujourd'hui (septembre 2026)



Demain (18 novembre 2026)





Principaux irritants

Evolutions



Demande de réversion

- 1 - Redondance des documents demandés
- 2 - Taille de limite de taille des fichiers (4Mo)
- 3 - Manque de visibilité sur les délais de traitement
- 4 - Incompréhension sur les ressources à déclarer
- 5 - Besoin d'avoir une personne physique
- 6 - Trouver en automatique le NIR du conjoint



- 1 - Livraison sur les livrets de famille (*avril 2026*)
- 2 - Augmentation de la taille de limite des fichiers (*en étude*)
- 3 - Améliorations du suivi des demandes (*COP 2027*)
- 4 - Travaux de simplification DITP (*En cours 2026/2027*)
- 5 - Partenariat France Services (*2026*)
- 6 - Questions pour trouver le NIR en automatique (*novembre 2026*)



Demande de liquidation

décédé

- 1 - Beaucoup de pièces justificatives à communiquer
- 2 - Redondance des documents demandés
- 3 - Date d'effet à paramétrer en fonction du régime



- 1 - Suppression des bulletins de salaire (*juillet 2025*) et Intégration du contrôle FICOBA pour le RIB (*novembre 2026*)
- 2 - Travaux sur les questions des enfants dans le service (*en étude*)
- 3 - Paramétrage de la date d'effet par régime (*2027*)



Déclaration enfants

- 1 - Incompréhension dans le rejet de la demande
- 2 - Demande reçue incomplète
- 3 - Problématique sur certains types de filiation



- 1 - Clarification des mails de rejet (*novembre 2025*)
- 2 - Evolution pièces justificatives enfant biologique (*juillet 2025*)
- 3 - Suppression enfant de conjoint et mise à jour de la date de filiation des adoptions plénières (*avril 2026*)

Le contrôle d'existence : de la mutualisation au développement de la biométrie

- 1,4 M de retraités à contrôler chaque année, dont plus de la moitié en Europe
- Près de 30 % des contrôles se font désormais sans solliciter l'assuré (échanges automatiques)
- 40 % des échanges avec les assurés sont dématérialisés, en envoi comme en retour
- La biométrie représente 7,4 % des retours à date et devrait encore progresser d'ici à 2028

Déroulé des campagnes de contrôle lancées en 2025

	Effectif	En part de l'effectif à contrôler	En part de l'effectif enquêté
Effectif à contrôler	1 372 000	100,0%	
Contrôles effectués par échange d'état-civil	396 000	28,9%	
Enquêtes envoyées	975 000	71,1%	100,0%
dont papier	566 000	41,3%	58,1%
dont dématérialisés	409 000	29,8%	41,9%
Retours reçus	941 000	68,6%	96,6%
dont papier	602 000	43,9%	61,7%
dont dématérialisés	267 000	19,5%	27,4%
dont biométrie	72 000	5,3%	7,4%
Non-retours	33 000	2,4%	3,4%

Répartition des assurés, par région

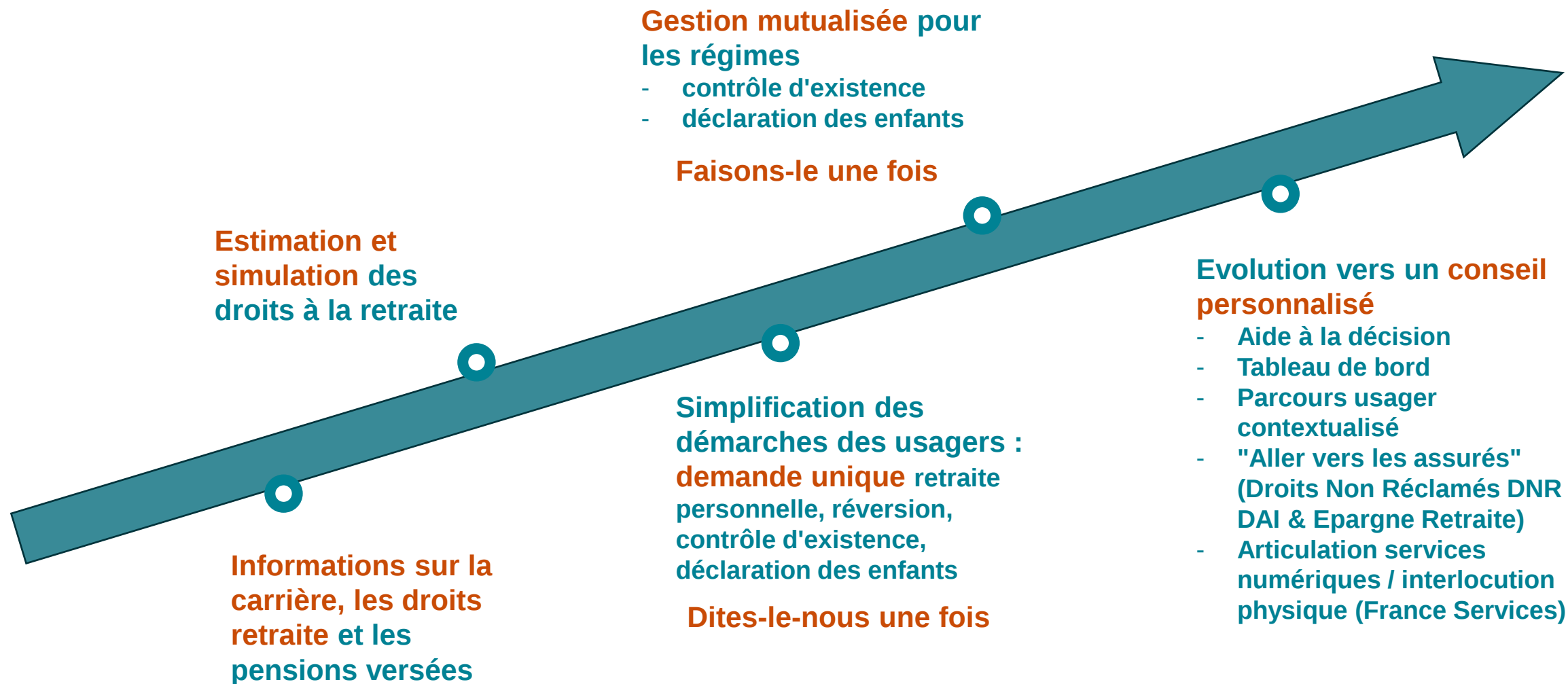
Région	Effectif	Part
Europe	725 000	51,3%
Afrique	565 000	40,0%
Asie	45 000	3,2%
Amériques	43 000	3,0%
Océanie	36 000	2,6%

Répartition des assurés, par pays (top 10)

Pays	Effectif	Part*
Algérie	380 000	26,9%
Espagne	242 000	17,1%
Portugal	184 000	13,0%
Maroc	104 000	7,3%
Italie	78 000	5,5%
Belgique	57 000	4,0%
Allemagne	54 000	3,8%
Tunisie	50 000	3,5%
Nouvelle-Calédonie	31 000	2,2%
Suisse	26 000	1,9%

SOMMAIRE DE LA PRÉSENTATION

- 1. Rappels sur le GIP : composition, missions, écosystèmes, offre de services, chiffres clés
- 2. Actualités
- 3. Perspectives



1. Les besoins assurés (enquêtes de satisfaction, verbatims, écoute gestionnaires) :

- > **un droit à l'information adapté selon les âges et les moments de vie, les usages** (modes de contact), **et élargi** (épargne retraite, ETS, etc.)
- > **une information retraite claire, accessible, « facile à lire et à comprendre », prenant en compte les évolutions technologiques (IA)**
- > **des parcours personnalisés « de bout en bout », articulant services en ligne avec possibilité d'interlocution avec des conseillers**
- > **des démarches en ligne fluides**, avec possibilité le cas échéant d'être accompagné, avec une visibilité sur le suivi des demandes
- > **pour les retraités** : pouvoir retrouver des informations sur les versements, les attestations fiscales, comprendre les évolutions des montants,
- > **besoins régulièrement exprimés** : **pouvoir obtenir un contact humain** en cas de question/difficulté/réclamation, **suivre ses demandes**

2. Les enjeux collectifs (régimes / GIP UR / pouvoirs publics / usagers-assurés) :

- > **délivrer le meilleur service au meilleur coût, avec le meilleur niveau de satisfaction** : « dites-le-nous en une fois » ; « pas besoin de nous le dire » (échanges automatiques de données/justificatifs) ; « faisons-le en une fois » ; générer des gains d'efficacité (économies/satisfaction usagers)
- > **harmoniser-fluidifier les échanges entre régimes (automatiques / « fiches de liaison »)** ; harmoniser outils et processus de gestion
- > **mutualiser** : en gestion, des fonctions, des projets ; pour les « petits régimes », pouvoir utiliser des solutions IR ou « de gros régimes »
- > **sécuriser** : l'accès au compte retraite et aux démarches, protéger les données personnelles et sécuriser les échanges

3. Les outils nécessaires pour piloter l'inter-régimes

- > **améliorer les statistiques** : mieux connaître/segmenter les usagers, leurs comportements, leurs besoins ; mieux mesurer l'utilisation des services
- > **renforcer l'écoute usagers** (usagers finaux et gestionnaires), comprendre les irritants, et traduire en évolutions/corrections la voix du client
- > **construire des outils de pilotage des processus retraite** (délais / coûts / qualité de service) pour évaluer l'apport des projets inter-régimes

