



Cogito

20 questions

pour comprendre le
Programme de Convergence
Informatique (CI)



Sommaire

Enjeux du Programme CI

1. Pourquoi le Programme de Convergence Informatique ?
2. Qu'est-ce que le Programme Convergence Informatique ?
3. Comment le Programme CI renforce-t-il la place des régimes Agirc et Arrco ?
4. Comment le Programme CI renforce-t-il la productivité de la retraite complémentaire ?
5. Qui est concerné par le Programme CI ?

Contenu du Programme CI

6. Qu'est-ce que l'Usine Retraite ?
7. Comment l'Usine Retraite s'intègre-t-elle dans les groupes ?
8. Qu'est-ce que la désimbrication informatique retraite/informatique prévoyance ?
9. Quels sont les effets de la désimbrication sur l'interlocution client ?
10. Qu'est-ce que le traitement pour compte commun ?
11. Qu'est-ce que le regroupement des plateformes informatiques ?

Organisation du Programme CI

12. Vous avez dit « travailler ensemble » ?
13. Qui décide des orientations du Programme CI ?
14. Qui pilote le Programme CI ?
15. Qui construit les briques ?
16. Comment la construction des briques est-elle déléguée ?
17. Qui finance ?
18. Comment se déroulera le déploiement de l'Usine Retraite dans les groupes ?
19. Comment sont accompagnés les gestionnaires ?
20. Quel est le vocabulaire indispensable pour comprendre le Programme CI ?

Enjeux du Programme CI





1. Pourquoi le Programme de Convergence Informatique ?

- Une **commande** des partenaires sociaux en 2001
 - En 2001, les partenaires sociaux ont demandé aux fédérations Agirc et Arrco de mettre en œuvre un service retraite complémentaire simplifié et homogène pour les entreprises et les salariés.
 - Dans le cadre de cet objectif, les fédérations Agirc et Arrco ont rationalisé les processus de gestion et élaboré un Programme de Convergence Informatique.

- Le Programme CI répond aux **nouvelles exigences** liées aux accords et réglementations, à l'évolution de l'environnement et aux besoins techniques



2. Qu'est-ce que le Programme de Convergence Informatique ? ^{1/2}

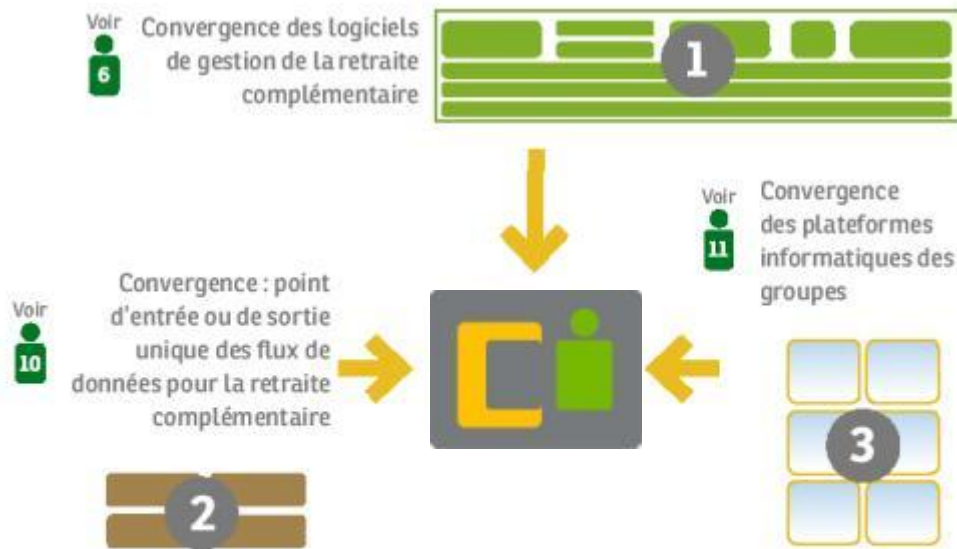
- C'est la réponse aux **nouvelles exigences** de la **retraite complémentaire**

Modernisation de la totalité du système d'information de la retraite complémentaire pour être plus réactif, rendre un meilleur service et limiter les risques et les coûts informatiques.

- Les enjeux de ce programme sont de **renforcer** :
 - la **place des régimes Agirc et Arrco** dans le monde de la protection sociale,
 - la **productivité de la gestion** par la diminution des coûts et l'homogénéisation des systèmes et outils.

2. Qu'est-ce que le Programme de Convergence Informatique ? 2/2

- La réalisation du programme repose sur **trois volets**
 - L'Usine Retraite (voir question 6)
 - Les traitements pour compte commun (voir question 10)
 - Les regroupements des plateformes informatiques (voir question 11)



Convergence des outils Informatique
de la retraite complémentaire

3. Comment le Programme CI renforce t-il la place des régimes Agirc et Arrco ?

- En donnant une **image** de la RC **plus moderne**, à travers la réponse au défi du service global retraite complémentaire
- En se donnant la capacité de **travailler sur des projets nationaux** de la protection sociale
- En positionnant les régimes comme des **acteurs majeurs du service global** de la protection sociale



L'un des objectifs de la retraite complémentaire est d'être un acteur majeur de la protection sociale



4. Comment le Programme CI renforce-t-il la productivité de la retraite complémentaire ?

- En mettant en œuvre différents leviers :
 - la mutualisation des moyens,
 - des applications plus performantes,
 - La dématérialisation
- En se fixant un objectif ambitieux de réduction des coûts informatiques de **20,7% à 16 %** du coût global de gestion



5. Qui est concerné par le programme CI ?

- Les **fédérations Agirc et Arrco** sont les **commanditaires** du Programme CI
- Les **groupes de protection sociale** sont les **utilisateurs** des applications du Programme CI
- Les **salariés des groupes** sont les principaux **bénéficiaires** du Programme CI

Le programme CI comprend des apports majeurs pour les salariés des groupes

- une revalorisation des activités retraite complémentaire dans les groupes de protection sociale (GPS),
- une opportunité unique pour les informaticiens impliqués dans le Programme de CI.

- **L'ensemble des gestionnaires des groupes sera concerné par le Programme CI**

Contenu du Programme CI



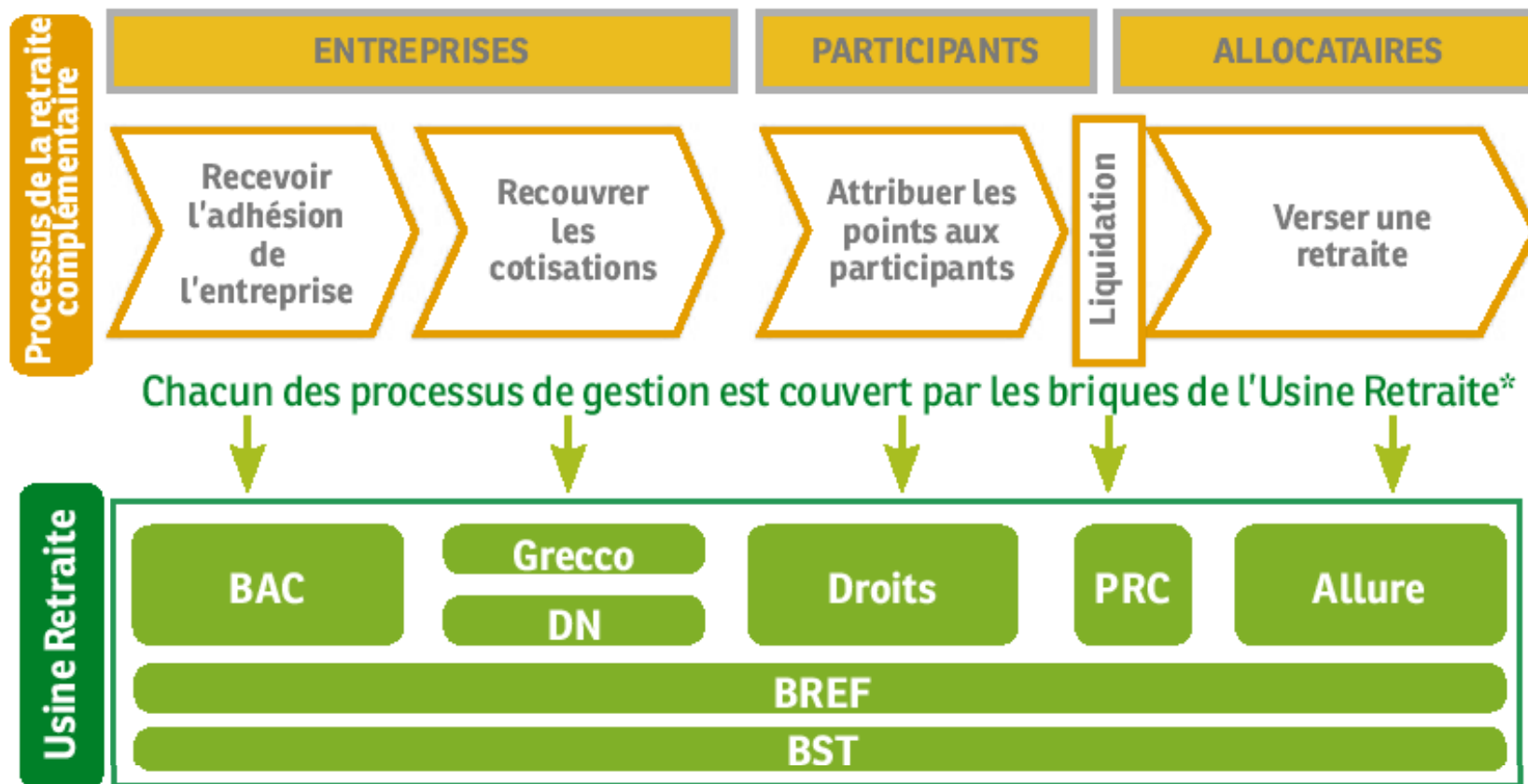


6. Qu'est-ce que l'Usine Retraite ? 1/2

- L'Usine Retraite couvre **l'ensemble des grands processus de gestion** de la retraite complémentaire
- L'Usine Retraite est **un des trois volets du Programme de Convergence Informatique**. Elle est l'application unique et commune de gestion de la retraite complémentaire.
- L'Usine Retraite est constituée d'un ensemble de briques qui assure différentes fonctionnalités
- Pourquoi le terme « **Usine** » Retraite ?
 - parce que l'UR permettra de traiter de gros volumes d'information,
 - parce qu'elle concerne l'automatisation de tâches répétitives,
 - parce qu'elle ne sera pas en contact direct avec les clients.



6. Qu'est-ce que l'Usine Retraite ? 2/2



* Représentation schématique de la couverture des processus de gestion par l'Usine Retraite



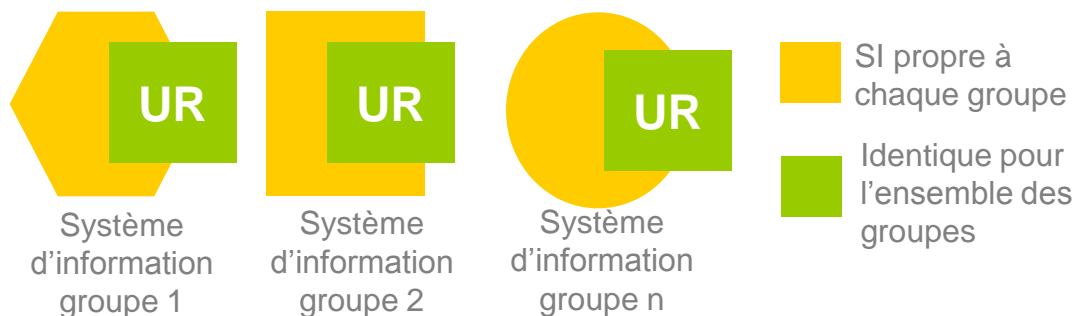
7. Comment l'Usine Retraite s'intègre-t-elle dans les groupes ? ^{1/2}

➤ L'Usine Retraite : un **logiciel unique** pour l'ensemble des groupes de protection sociale

- Les briques constitutives de l'Usine Retraite, une fois assemblées, couvriront l'ensemble des fonctionnalités permettant la gestion des processus de la retraite complémentaire.
- L'Usine Retraite sera installée dans les systèmes d'information de l'ensemble des groupes de protection sociale. Ils partageront donc une application informatique unique sur les métiers de la retraite complémentaire.
- L'Usine Retraite remplacera les différentes applications informatiques de gestion de la retraite complémentaire utilisées actuellement par les gestionnaires.
- L'Usine Retraite n'a pas vocation à se substituer aux applications de gestion des autres activités du groupe (prévoyance, épargne, santé...).

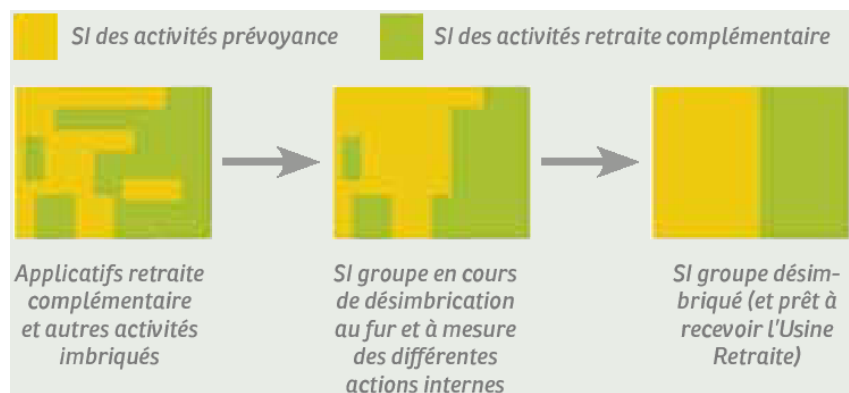
7. Comment l'Usine Retraite s'intègre-t-elle dans les groupes ? 2/2

- L'Usine Retraite sera installée dans des environnements informatiques spécifiques à chaque groupe de protection sociale
 - A terme l'application de gestion retraite complémentaire sera **identique pour tous les groupes**. Seuls le paramétrage de l'application et les données du groupe lui seront propres.
 - Chaque groupe de protection sociale est propriétaire de ses applications de gestion des autres activités (qui n'entrent pas dans le périmètre de l'Usine Retraite).



8. Qu'est-ce que la désimbrication informatique retraite / informatique prévoyance ?

- La nécessité de **distinguer** les métiers de retraite complémentaire et les autres activités des groupes est à l'origine du concept de la désimbrication
- Une nécessité législative légitimée par des réalités métier, économique et réglementaire fortes
- La désimbrication est la **traduction informatique** de la distinction entre les métiers de retraite complémentaire et de prévoyance





9. Quels seront les effets de la désimbrication sur l'interlocution client ? 1/2

- L'interlocution client est un **enjeu majeur** pour les groupes. Elle contribue à placer les clients au centre de la stratégie des groupes, en leur offrant une palette de services complète.
- Au client, elle permet :
 - de proposer un **point d'entrée unique** pour faciliter ses démarches,
 - de bénéficier d'un **service de qualité**, ce qui renforce la crédibilité et la compétitivité du groupe vis-à-vis de ses concurrents.
- La désimbrication et l'arrivée de l'Usine Retraite ont des **impacts sur l'interlocution client** qui s'appuie sur les applications existantes dans les groupes. Il faut donc revoir le positionnement de l'interlocution client et son ancrage sur ces différentes applications métiers (retraite, prévoyance et autres activités).



9. Quels seront les effets de la désimbrication sur l'interlocution client ? 2/2

- Différents scénarios sont envisageables selon la façon dont les groupes souhaitent organiser leur relation client
 - **Une interlocution par métier** : l'Usine Retraite fonctionne de façon autonome au sein du groupe. Les actes de gestion entre les différents métiers ne sont pas mutualisés. Des référentiels clients assurent l'orientation vers les différentes applications métier (retraite, prévoyance, autres activités).
 - **Une interlocution partiellement commune** : outre les référentiels clients, les fonctions de déclaration et de paiement sont mutualisées entre plusieurs métiers. Elles se nourrissent et alimentent les applications métiers qui fournissent les outils pour réaliser tous les autres actes de gestion.
 - **Une interlocution de niveau groupe** : l'ensemble des fonctions d'échange avec les clients sont intégrées dans le système groupe. La demande du client est traitée, quelle qu'en soit la nature, avec des fonctions complètement mutualisées entre les différents métiers. Ces fonctions s'appuient sur les différentes applications métiers mises en œuvre.

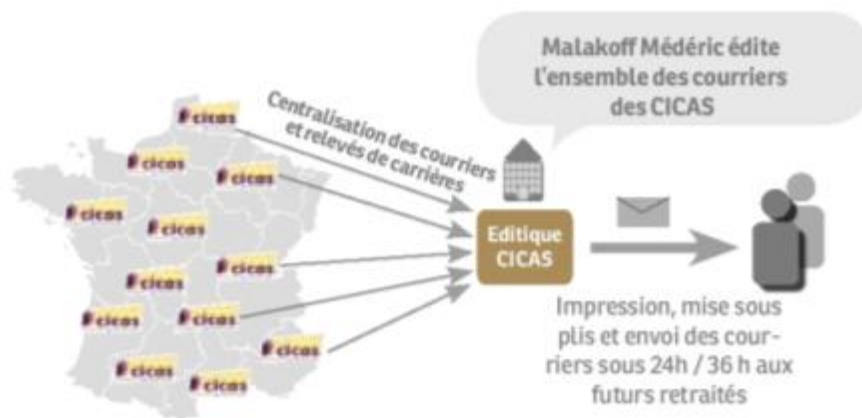
10. Qu'est-ce que le traitement pour compte commun ?

- Des **briques communautaires** exploitées par un groupe au service des autres groupes de protection sociale
- Les briques communautaires de traitement pour compte commun sont des fonctionnalités notamment **liées aux missions d'intérêt général des régimes**, pour faciliter la communication entre les différents organismes de protection sociale.
- Contrairement à l'Usine Retraite, ces fonctionnalités ne sont pas déployées dans l'ensemble des groupes ; elles sont uniquement installées et exploitées dans le groupe qui produit la brique et réalise un service pour tous les groupes.

L'exemple de l'éditique CICAS

- Des briques au service des nouvelles missions des régimes

- Appels Indirects ACOSS (Ircem)
- Editique CICAS (Malakoff Médéric)
- Simplifications administratives (Malakoff Médéric)
- Collecteur sud (Pro BTP)



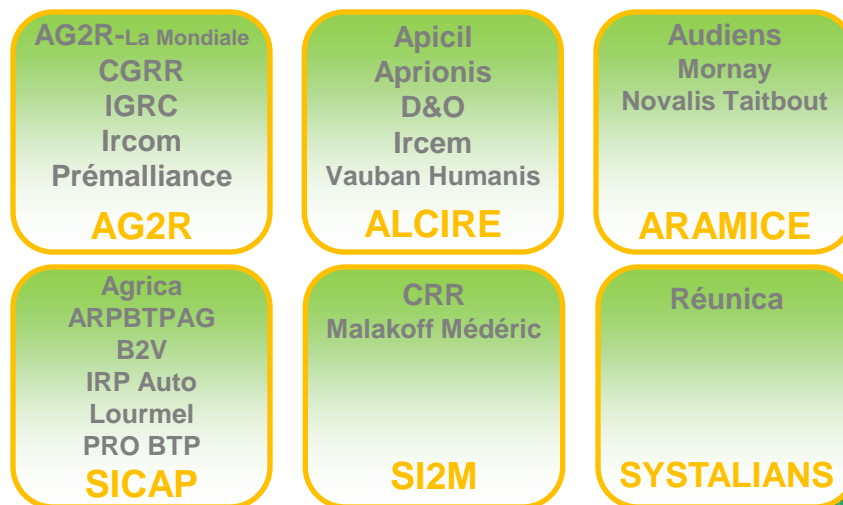
- D'autres briques plus techniques sont également en exploitation : Extranet CI, Adossement IEG et Statistiques cotisants, CIC, Liaisons comptables...

11. Qu'est-ce que le regroupement des plateformes informatiques ?

- Le regroupement des plateformes informatiques, initié par l'accord des partenaires sociaux du 10 février 2001, a pour objectif la **mutualisation des moyens informatiques** des groupes.
- Cette démarche de mutualisation des moyens poursuit trois principaux objectifs
 - La **réduction des coûts informatiques**, par la réalisation d'économies d'échelle sur le développement et la maintenance des systèmes d'information.
 - L'**homogénéisation du service** entre les groupes membres de la même plateforme, par l'utilisation de systèmes d'information communs.
 - Une **fiabilisation** de la production informatique.
- Le regroupement des plateformes informatiques, un **processus déjà bien engagé**



Evolution du nombre de plateformes et de systèmes d'information de la retraite complémentaire



Organisation du Programme CI



12. Vous avez dit « travailler ensemble » ?

➤ L'ensemble des groupes travaille à la réussite du Programme CI dans un **esprit communautaire**

Le Programme CI est une opération ambitieuse réalisée avec l'ensemble des groupes. Le choix a été fait de s'appuyer sur les compétences et moyens des groupes et de leurs plateformes informatiques dans :

- le respect de la diversité des cultures des différents groupes
- la perspective de mutualisation des ressources et des réalisations

➤ Pour assurer la réussite du Programme CI, une **gouvernance fédératrice** a été mise en place

La gouvernance est fondée sur la collaboration entre les groupes de protection sociale et les fédérations. Le Programme de Convergence Informatique est piloté par les fédérations et réalisé par les groupes.

L'organisation de la gouvernance répond à trois principaux objectifs :

- maîtriser la complexité et les risques par la mise en place d'instances de collaboration et d'arbitrage ainsi que de circuits de remontée des informations et des alertes,
- stimuler et coordonner les acteurs pour l'avancement des projets,
- soutenir les acteurs par l'apport d'expertise et le partage d'expériences.

➤ La charte « **Travailler ensemble** »

Son élaboration est née de la nécessité de proposer et de partager des valeurs communes à l'ensemble des acteurs du Programme CI. Elle regroupe les bonnes pratiques pour mieux « travailler ensemble ». La charte précise les principes et attentes vis-à-vis de l'ensemble des acteurs impliqués dans le Programme CI.

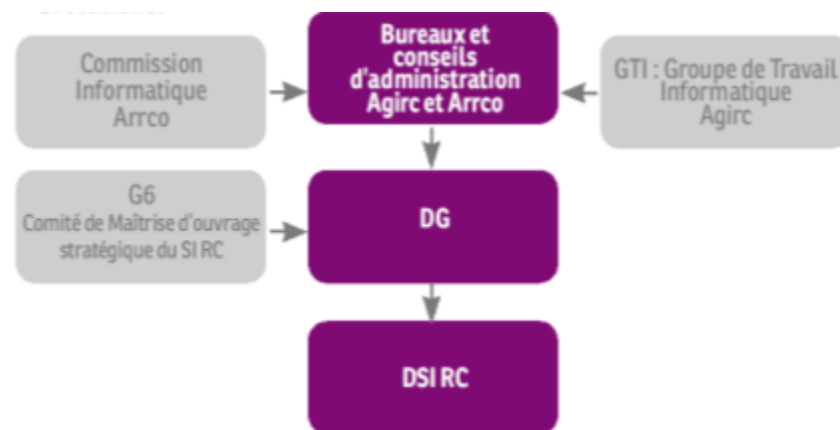


13. Qui décide des orientations du Programme CI ?

➤ Les instances politiques définissent la stratégie du Programme CI

Les bureaux et les conseils d'administration des fédérations définissent les objectifs du Programme CI, les orientations, les budgets, les priorités stratégiques et suivent l'avancement du Programme CI.

Ils s'appuient sur la Commission Informatique Arrco et le Groupe de Travail Informatique Agirc, qui émettent un avis sur les orientations et le pilotage.



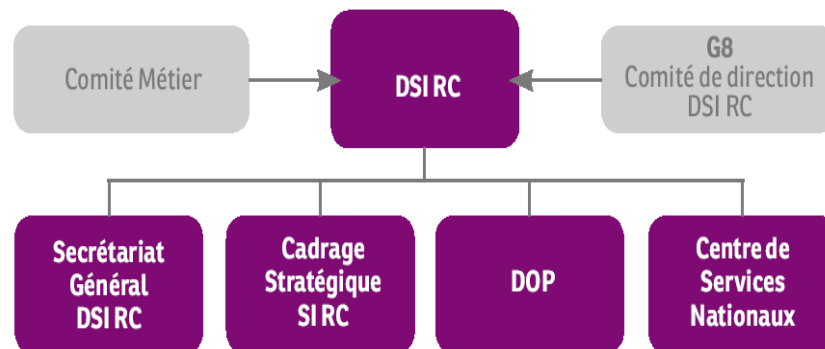
➤ Le comité G6 garantit les enjeux du Programme CI

Le Comité de Maîtrise d'ouvrage stratégique du SI RC (aussi appelé G6) est présidé par le Directeur général des fédérations Agirc et Arrco et composé des Directeurs généraux des groupes de protection sociale représentant des plateformes informatiques : AG2R-Isica (AG2R), Réunica (Systaliens), Pro BTP (SICAP), Malakoff Médéric (SI2M), Apicil (Alcire), Novalis Taitbout (Aramice).

Le Directeur général s'appuie sur le comité G6 pour définir les enjeux métier sur lesquels doit s'aligner le système d'information retraite complémentaire pour approuver les plans projets et contrôler leurs évolutions.

14. Qui pilote le programme CI ? 1/2

- La DSI RC porte la cohérence, la réactivité et la performance que la retraite complémentaire veut donner à ses clients
 - La **DSI RC**, Direction des Systèmes d'Information Retraite Complémentaire, pilote l'informatique de la retraite complémentaire.
 - Le **Secrétariat Général DSI RC** prend en charge les budgets, le contrôle de gestion, la communication et établit la cartographie des ressources informatiques dans les groupes.
 - Le **Cadrage Stratégique SI RC** définit la stratégie informatique de la retraite complémentaire, crée le schéma directeur et partage les informations avec l'ensemble des acteurs du monde de la retraite complémentaire.
 - La **Direction Opérationnelle des Programmes** (DOP) assure la conduite générale du Programme CI.
 - Le **Centre de Services Nationaux** (CSN) gère les bases nationales (entreprises, individus), les relations avec les organismes partenaires (DGI, CNAV, MSA...), la production de la brique de traitement des dossiers retraite (PRC).





14. Qui pilote le programme CI ? 2/2

➤ Une direction appuyée par des comités

- Un comité garant des besoins Métiers retraite des groupes.

Le **Comité Métier** est composé de directeurs experts de la retraite dans les groupes. Il valide les orientations métier, instruit les dossiers d'arbitrage métier, définit les règles fonctionnelles et est garant de la cohérence de la solution avec les besoins métiers. Il est le soutien du plan d'accompagnement du changement transverse.

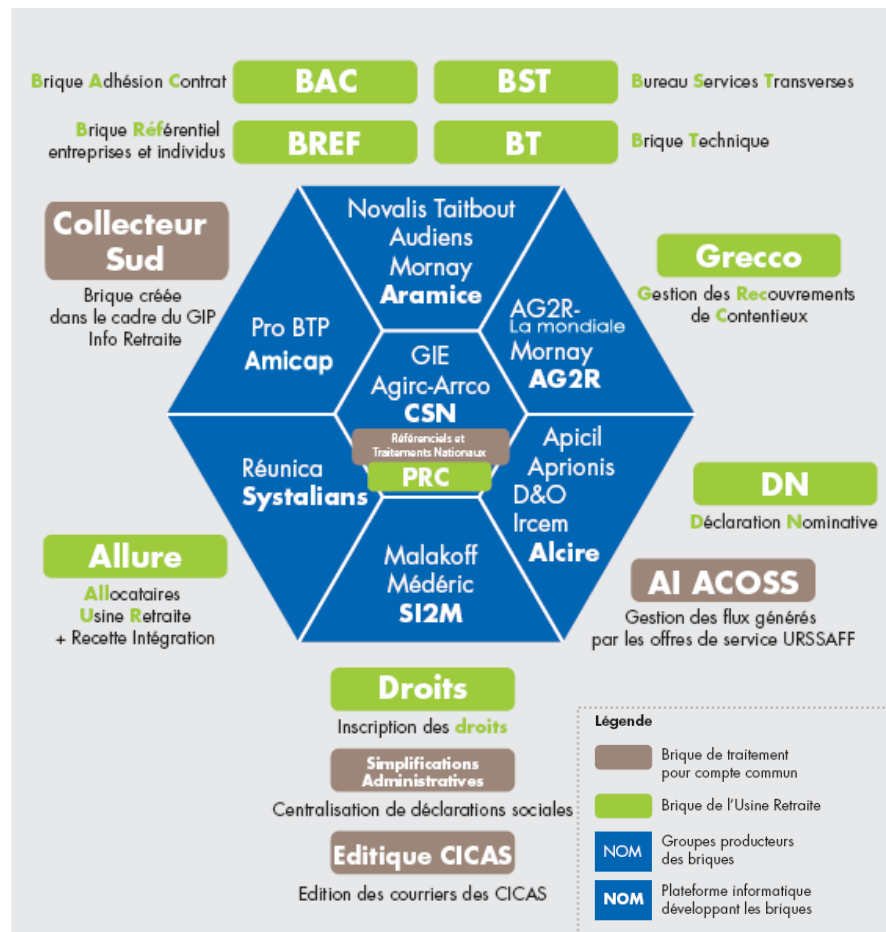
- Un comité garant de la cohérence technologique du Programme CI

Le **G8** (Comité de direction DSI RC) est composé des directeurs des plateformes informatiques. Il valide les orientations technologiques, instruit les dossiers d'arbitrage technologique et valide les principes techniques.

15. Qui a construit les briques ?

- En 2005, la construction de chacune des briques a été déléguée à des groupes producteurs
 - Un choix ambitieux et innovant a été retenu. La construction s'appuie sur les compétences et moyens des groupes producteurs et de leurs plateformes informatiques.
 - La performance des briques construites repose sur la capacité des groupes producteurs à concilier leur intérêt particulier et l'intérêt général de la retraite complémentaire. Les besoins des futurs groupes utilisateurs sont pris en compte par les groupes producteurs
 - Chaque groupe producteur a la responsabilité de tous les aspects du projet de construction de ses briques et doit mettre à disposition l'ensemble des ressources nécessaires pour la réalisation de son projet.

- Une construction réalisée de manière communautaire par les groupes producteurs



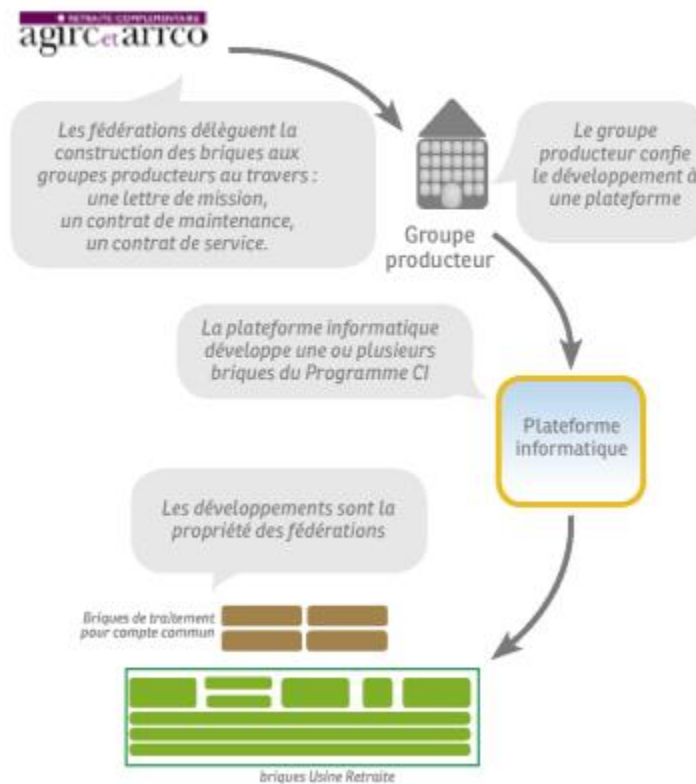
- Une fois les briques construites, le groupe intégrateur s'assure de la cohérence d'ensemble de l'Usine Retraite

16. Comment la construction des briques est-elle déléguée ?

- Les droits et obligations des fédérations et des groupes producteurs sont **formalisés** :
 - Dans une **lettre de mission** pour le développement des briques Usine Retraite et des autres projets du Programme CI. Outre le financement, cette lettre aborde :
 - le cadre général du programme et son lien avec la mission d'intérêt général des régimes,
 - le périmètre fonctionnel de la brique à produire,
 - les engagements des parties ainsi que les spécificités du projet.
 - Dans un **contrat de maintenance** et/ou un **contrat de service** pour la maintenance des briques UR et l'exploitation des autres projets.

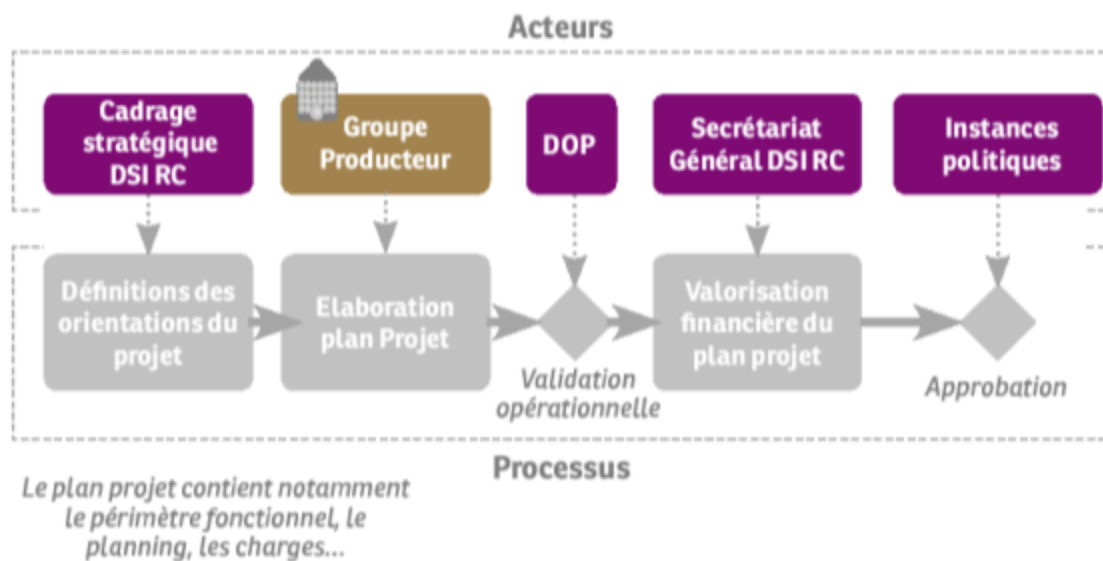
- Le groupe producteur confie le développement de la brique à une **plateforme informatique**
 - Les plateformes s'engagent à mettre à disposition les ressources nécessaires pour construire les briques.
 - Les groupes restent responsables vis-à-vis des fédérations de l'avancement des travaux réalisés par leur plateforme.
- Les briques sont la **propriété des fédérations** qui les inscrivent à l'actif de leur bilan.

Processus de délégation de la construction des briques :



17. Qui finance ? 1/2

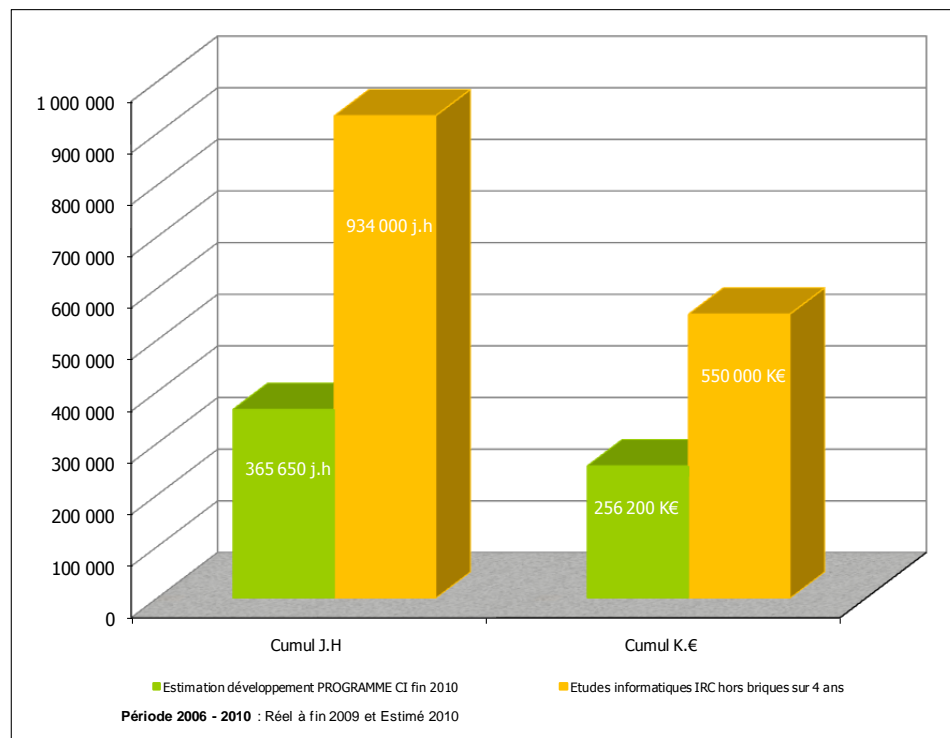
- Les fédérations financent **les projets communautaires** du Programme CI
 - Les projets du Programme de Convergence Informatique sont réalisés **pour l'ensemble des groupes** ; à ce titre, leur fabrication est financée sur le **Fonds d'Intervention Agirc Arrco (FIAA)** géré par les fédérations.
 - La **maintenance** des briques UR déployées dans les groupes et **l'exploitation des briques non déployées** sont également financées de manière communautaire.
- Le financement est déterminé après validation opérationnelle du plan projet



17. Qui finance ? 2/2

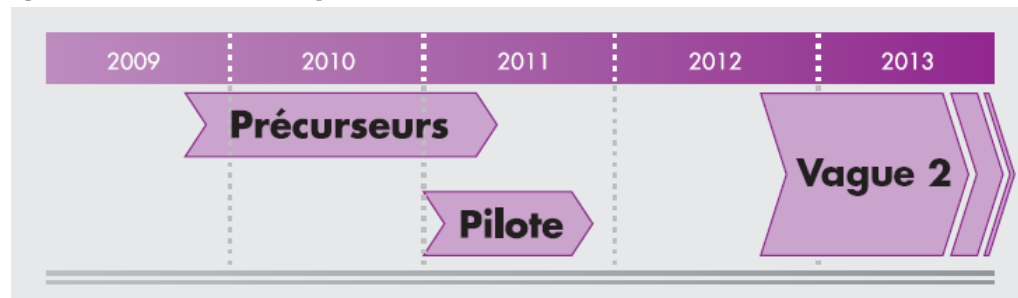
Les charges de développement du Programme CI sont importantes et doivent être mises en perspective

- Sur 2006-2011, les développements des premières versions des projets représentent près de **256 millions d'euros**.
- A titre de comparaison, les études informatiques (hors briques du Programme CI) des institutions représentent **550 millions d'euros sur 4 ans** (estimation basée sur les chiffres 2008).
- Les versements de trésorerie aux groupes producteurs s'effectuent **en fonction de l'avancement** de leur projet.
- L'adaptation des systèmes d'information du groupe et le déploiement de l'Usine Retraite sont financés par le groupe utilisateur.



18. Comment se déroule le déploiement de l'Usine Retraite dans les groupes ? 1/2

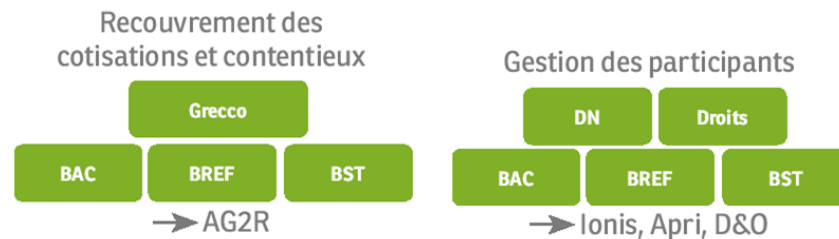
- Chacun des groupes a choisi ses échéances de déploiement
 - Les **groupes précurseurs** sont des groupes producteurs déployant leurs propres briques dans leur environnement. Dans un second temps, ils déploieront l'UR dans son intégralité.
 - Apri, Ionis, D&O et AG2R
 - Le **groupe pilote** est le groupe choisi pour réaliser un déploiement complet de l'UR dans un délai restreint et capitaliser sur cette expérience au profit des groupes suivants.
 - Novalis et Taitbout
 - Les **groupes vague 2** sont les groupes qui se positionnent sur une échéance de déploiement à horizon 2012.
 - Ensemble des autres groupes de la retraite complémentaire
- Les grands jalons du déploiement



18. Comment se déroulera le déploiement de l'Usine Retraite dans les groupes ? 2/2

- Chacun des groupes aura son propre scénario de déploiement de l'Usine Retraite
 - Chaque groupe travaille sur son scénario de déploiement en fonction de ses contraintes internes et de son besoin.
 - Plusieurs scénarios sont envisageables, notamment :
 - scénario « **Big Bang** » : déploiement de l'Usine Retraite dans sa globalité,
 - scénario « **Cycle de gestion** » : déploiement de l'Usine Retraite par lot suivant le cycle de gestion choisi. Par exemple, BBB/Grecco dans un premier temps pour les appels de cotisations, ensuite complété par DN/ Droits pour les déclarations de salaire.

Les groupes précurseurs vont déployer l'Usine Retraite selon 2 configurations différentes, liées aux briques qu'ils ont produites (voir question 15).



19. Comment sont accompagnés les gestionnaires ?

- La conduite du changement transverse accompagne les groupes et les gestionnaires de l'Usine Retraite



Un réseau de porteurs de conduite du changement a été mis en place. Composé d'un porteur de la conduite du changement par groupe et d'une équipe au sein des fédérations, il est chargé de :

- **Rassurer** en...
 - explicitant la stratégie retraite complémentaire, les enjeux, les objectifs et en présentant l'avancée de l'UR et de son implantation,
 - contribuant à l'appropriation de l'outil par l'utilisateur final,
 - mettant à disposition les « sachants » et les compétences au niveau communautaire.
 - **Sécuriser** en...
 - anticipant les risques et en assurant la remontée de ceux-ci auprès de l'équipe conduite du changement transverse des fédérations,
 - définissant un plan d'actions pour les diminuer,
 - mettant en adéquation l'évolution des compétences et la formation à dispenser,
 - anticipant la gestion des crises.
 - **Mutualiser** en...
 - structurant les modalités de partage des expériences des groupes,
 - contribuant à l'élaboration d'outils et méthodes communautaires, dont un vocabulaire partagé.
- **16 000** gestionnaires seront à terme utilisateurs de l'Usine Retraite et devront être accompagnés.

20. Quel est le vocabulaire indispensable pour comprendre le Programme CI ?

Brique : Lotissement de l'Usine Retraite correspondant à l'attribution de la construction d'un ensemble fonctionnel ou technique à un groupe de protection sociale

Cadragre stratégique SI RC : il définit la stratégie informatique de la retraite complémentaire

Comité Métier : il est composé de directeurs experts de la retraite dans les groupes et est garant des besoins Métier retraite des groupes

CSN : Centre des Services Nationaux

Désimbrication : c'est la séparation, à l'intérieur du système d'information, des applications retraite complémentaire et des autres applications du groupe

DOP : Direction Opérationnelle des Programmes CI

DSI RC : Direction des Systèmes d'Information de la Retraite Complémentaire, elle pilote l'informatique de la retraite complémentaire

EIG : Estimation Indicative Globale, qui fournit une évaluation du montant de la future retraite des salariés, estimée à différents âges de départ

G6 : Comité de maîtrise d'ouvrage stratégique SI RC

G8 : Comité de direction DSI RC (Comité d'architecture fonctionnel et technique)

GIP : Groupement d'Intérêt Public

Groupe intégrateur : Il s'assure que les briques, une fois assemblées, fonctionnent et rendent le service attendu

Groupe pilote : c'est le groupe choisi pour réaliser un déploiement complet de l'UR dans un délai restreint, et capitaliser sur cette expérience au profit des groupes qui déploieront ensuite

Groupes précurseurs : ce sont des groupes producteurs déployant leurs propres briques dans leur environnement. Dans un second temps, ils déploieront l'UR dans son intégralité

Groupe producteur : groupe auquel est délégué un projet du Programme CI

Groupe utilisateur : groupe qui utilise les applications du Programme CI (tous les groupes sont des groupes utilisateurs)

Groupes vague 2 : ces groupes se positionnent sur une échéance de déploiement à horizon 2012

Interlocution client : ensemble des fonctions qui assurent les échanges d'informations entre les groupes de protection sociale et leurs clients (entreprises, salariés, retraités)

Lettre de mission : contrat établi entre les fédérations et les groupes pour la réalisation des projets du Programme CI

Programme de Convergence Informatique : programme de modernisation du système d'information de la retraite complémentaire

RC : Retraite Complémentaire

RIS : Relevé Individuel de Situation, qui récapitule les droits acquis auprès de l'ensemble des régimes de retraite obligatoire

Secrétariat général DSI RC : il prend en charge les budgets, le contrôle de gestion, la communication et établit la cartographie des ressources informatiques dans les groupes

Usine Retraite : logiciel unique et commun de gestion des activités de la Retraite Complémentaire