

Convergence Informatique



Le Programme de Convergence Informatique
de la Retraite Complémentaire

Au-delà de l'Usine Retraite : le SI-rc

Dossier de presse

Décembre 2010

Pour en savoir plus www.agirc-arrco.fr

Contacts presse Véronique Kramer vkramer@agirc-arrco.fr
16-18 rue Jules César – 75592 Paris cedex 12



SOMMAIRE

L'ACTUALITE DE L'INFORMATIQUE RC

- **Les 4 enjeux de l'informatique retraite complémentaire pour 2011-2014** p. 3
- **Les 7 résolutions structurantes pour répondre aux enjeux** p. 5
- **Le projet schéma directeur du SI-rc 2011-2014** p. 7
- **La sécurisation de nos outils de travail** p. 9

RAPPELS

- **L'Usine Retraite, brique par brique** p. 10
- **Usine Retraite, qui fait quoi ?** p. 11
- **L'Usine Retraite, un outil de la convergence informatique** p. 12
- **Les origines du Programme de convergence informatique** p. 13

Documents disponibles sur demande

Le Mémento du Programme de convergence informatique

La charte de fonctionnement

Le Cogito : 20 questions/réponses sur le Programme de convergence informatique



L'ACTUALITE DE L'INFORMATIQUE RC

Pour la cible sur le devenir du SI-rc les partenaires sociaux ont défini 4 enjeux et 7 résolutions. Ils ont également demandé l'élaboration d'un schéma directeur du SI-rc.

➤ Les 4 enjeux de l'informatique Retraite Complémentaire pour 2011-2014

Réussir le déploiement de l'Usine Retraite

L'atteinte de cet objectif passe d'abord par la tenue du calendrier de déploiement et le respect des budgets alloués à cette opération.

Mais la réussite du déploiement de l'Usine Retraite nécessite aussi une maîtrise fonctionnelle et technique des évolutions de l'Usine retraite pour en garantir l'unicité tout en répondant aux besoins de l'ensemble des Groupes de Protection Sociale. Un accent tout particulier doit être mis sur les opérations de migrations de données pour garantir tout au long du déploiement un haut niveau de qualité des données qui seront migrées dans l'Usine Retraite.

La réussite du déploiement passe en outre par l'adhésion et l'accompagnement des gestionnaires Retraite de l'ensemble des Groupes de Protection Sociale, au nouvel outil informatique qui constitue l'Usine Retraite. Le maintien de la qualité de service pendant toute la durée du déploiement sera une priorité de tous.

Après la phase de construction des briques de l'UR, les premiers déploiements ont été réalisés en 2009 et 2010.

Environ 2 000 gestionnaires utilisent aujourd'hui l'UR sur 16 000 au final.

Les groupes D&O et Aprionis ont déployé les briques DN (traitement des déclarations nominatives) et DROITS ainsi que les briques associées – BBB (référentiels, contrats entreprises...). Le groupe AG2R a déployé la brique GRECCO ainsi que les briques associées BBB et le groupe Réunica a déployé les briques ALLURE, BREF Allocataires et BST. Ces groupes vont déployer dans un second temps les briques manquantes pour disposer de l'intégralité de l'UR.

Le groupe Novalis Taitbout va réaliser, en 2011, le premier déploiement complet de l'UR.

Faire évoluer le SI-rc pour répondre aux évolutions du produit rc

Après d'importantes évolutions ces dernières années, les services qu'offriront les régimes Agirc et Arrco aux entreprises, aux salariés et aux allocataires, continueront de s'enrichir et de s'améliorer dans les prochaines années.

Nos processus de gestion et notre réglementation continueront d'évoluer dans l'objectif d'optimiser l'équilibre financier des régimes Agirc et Arrco.

Les évolutions législatives et la poursuite de collaborations avec d'autres organismes de protection sociale amèneront aussi à faire évoluer nos pratiques métier.

A l'instar de tout autre produit et dynamisé par ces tendances de fond, le produit RC désignant l'ensemble de ces services et règles métier, évoluera significativement durant les quatre prochaines années.

Au delà de la réussite du déploiement de l'Usine Retraite et par la même de la convergence informatique, il est indispensable au cours des prochaines années que l'informatique soit en capacité de répondre rapidement à ces enjeux métier.

Pour répondre à ces ambitions, le Système d'Information Retraite Complémentaire (SI-rc), constitué de l'ensemble des outils informatiques unifiés (briques de l'Usine Retraite, briques non déployées (Information des actifs...) et bases d'informations référentielles nationales), devra continuer d'évoluer dans ses fonctionnalités, ses technologies, sa gouvernance et son organisation.



Pérenniser et industrialiser le SI-rc

Le SI-rc constitue un patrimoine informatique désormais conséquent au regard des besoins de gestion de la retraite complémentaire.

Après une première phase de construction fortement déléguée et décentralisée qui a permis une forte adhésion des acteurs au projet de convergence informatique, la période 2011-2014 devra permettre de renforcer encore la cohérence fonctionnelle et technique d'ensemble du SI-rc et l'optimisation de son architecture.

Les choix technologiques seront mis en perspective des évolutions futures pour garantir la pérennité technologique du SI-rc. Ils s'appliqueront à l'ensemble des composants du SI-rc.

L'industrialisation de la gestion du SI-rc sera recherchée.

Un accent particulier sera mis sur l'optimisation de l'interopérabilité entre les composants du SI-rc et entre le SI-rc et les Systèmes d'Informations des Groupes de Protection Sociale, avec lesquels le SI-rc interagit.

Optimiser et réduire les coûts informatiques

Le programme de convergence vers l'Usine Retraite, en réduisant le nombre de systèmes d'informations différents, va permettre une réduction importante des charges informatiques des régimes Agirc et Arrco.

La fin des investissements liés à la construction de l'Usine Retraite puis la baisse mécanique des coûts de déploiement une fois celui-ci réalisé, vont aussi permettre d'autres économies.

Mais au delà de ces effets directs, dans l'objectif d'optimiser l'équilibre des régimes Agirc et Arrco, la réduction et l'optimisation des coûts informatiques constituent un enjeu central et majeur pour la période 2011-2014, objectif qui doit être appréhendé comme un programme en tant que tel.

D'autres voies de réduction des coûts informatiques seront investiguées. N'étant pas spécifiques au SI-rc, ces nouvelles orientations pourront permettre aux Groupes de Protection Sociale de réduire leurs coûts informatiques sur leurs activités d'Assurances de Personnes et non pas uniquement de retraite complémentaire.

Enfin la réduction des coûts informatique visera en priorité les dépenses récurrentes à moindre valeur ajoutée, pour conserver une part suffisante des dépenses informatiques allouée aux nécessaires projets d'évolution du SI-rc. Dans un cadre de réduction globale des coûts, l'optimisation des dépenses informatiques permettra de consacrer une part croissante au SI-rc au fur et à mesure de son déploiement et de son développement.

○ Chiffres clés

- 265 millions d'euros - le budget de la convergence informatique.
- 19, le nombre de groupes de protection sociale au 1^{er} janvier 2011.
- 5, le nombre de plateformes informatiques, + le Centre de Services Nationaux
- 560 - le nombre d'informaticiens travaillant sur le projet en 2009.
- 375 000 jours hommes – pour la construction de l'UR pour 2006-2010
- 16 000, le nombre de gestionnaires qui utiliseront l'UR dans tous les groupes.
- 1 885 informaticiens participent à l'informatique retraite complémentaire



➤ Les 7 résolutions structurantes pour répondre aux enjeux

Pour réussir ces nouveaux enjeux liés aux déploiements UR tout en assurant une continuité de services et en garantissant l'atteinte des objectifs portés par le programme, il est apparu que l'organisation informatique devait être adaptée.

7 propositions de résolutions ont été établies en concertation avec le G6. Elles ont été adoptées à l'unanimité par le comité de pilotage Agirc et Arrco et les instances informatiques des régimes. Elles ont été validées par les conseils d'administration de l'Agirc du 7 décembre 2010 et de l'Arrco du 9 décembre 2010. Ces résolutions concernent les points suivants :

1 - Création d'un Centre national de développement/édition (CND) et d'un Centre national de recettes (CNR)

- Constitution d'une équipe unique de développement, le CND, hébergé par le GIE Alcara, regroupant toutes les équipes en charge de développement des briques de l'UR et autres composants du SI-RC, et disposant de sa propre plateforme unique de développement.
- Constitution d'une équipe unique, le CNR, au sein du GIE Alcara, pour piloter les processus et la logistique d'intégration, de recettes applicatives et techniques, de préparation de la mise en production de chaque version et correctif de l'UR et du SI-RC et de formation des utilisateurs.
- Missions du CND et du CNR placées sous la responsabilité des Fédérations.

2 - Création d'une direction de la maîtrise d'ouvrage (DMO) au sein du GIE AGIRC-ARRCO

- Constitution d'une équipe de maîtrise d'ouvrage du SI-RC, la DMO, au sein du GIE Agirc-Arrco, regroupant toutes les équipes en charge de la maîtrise d'ouvrage des briques de l'UR et autres composants du SI-RC.
- Engagement des GPS, dans la durée, de libérer les collaborateurs nécessaires pour la DMO, et de faciliter soit leur recrutement soit leur détachement.

3 - Création d'une équipe « support au déploiement » au niveau de la DSI RC

- Constitution d'une équipe centrale au niveau de la DSI RC en support au déploiement.
- Les travaux qui seront réalisés par cette structure permettent de dimensionner l'équipe à environ 30 personnes.
- Courant 2011 un bilan sur les résultats obtenus permettra d'envisager le renforcement de cette structure pour supporter les déploiements de la vague 2 dont les chantiers commenceront à s'organiser au cours du second semestre.

4 - Organisation de l'exploitation informatique de l'UR et du SI-RC

- Alcara s'organise pour être l'un des pôles d'accueil de l'exploitation de l'UR et autres composants du SI-RC.
- Pour atteindre l'objectif d'industrialisation du processus d'exploitation, diminution du nombre de centres et de sites d'exploitation de l'UR et plus généralement du SI-RC.
- Mise en place, à la DSI-RC, d'une coordination avec les GPS et GIE informatiques, pour permettre le choix de solutions plus communes sur les couches 3 et 4 du modèle d'architecture¹.

¹ Rappel des 4 couches du modèle d'architecture d'un SI :

1. Composants fonctionnels: modèles de données, règles de gestion
2. Composants applicatifs
3. Composants techniques : systèmes d'exploitation, SGBD, etc.
4. Composants d'infrastructure technique : serveurs, réseaux, postes de travail



- Production pour présentation aux instances de juin 2011, du résultat d'une étude sur les scénarios permettant de décrire précisément ces solutions.

5 - Evolutions des missions de la DSI-RC

- A l'exception de sa fonction d'appui au métier (cf. résolution n°2), la DSI-RC est confirmée dans ses missions définies en 2008, et plus particulièrement celle portant sur le cadrage stratégique et la gestion du schéma directeur du SI-RC.
- Elle est chargée de plus de la coordination entre le SI-RC et les autres SI des GPS, en s'appuyant sur le G8 (DG des GIE informatiques et DSI des groupes concernés).
- Dans la continuité des actions déjà engagées, elle exerce l'autorité hiérarchique et la commandite opérationnelle sur le GIE Alcara et les entités qui le composent, pour ce qui concerne les projets et activités liés à l'UR et au SI-RC.

6 - Maîtrise des coûts de gestion

- Pilotage renforcé des budgets UR et SI-RC, dans une logique de réduction des coûts et d'amélioration de la qualité, en s'appuyant sur un modèle d'analyse des coûts de type CIGREF² adapté à la nouvelle organisation.
- Gestion dès 2011 des coûts d'investissement informatiques dans deux enveloppes budgétaires distinctes, proposées par :
 - la DMO, pour les projets métiers du SI-RC, après avis du Comité Métier et du G6
 - la DSI-RC pour les projets techniques du SI-RC, après avis du G8 et du G6
- Maintien du système de dotation de gestion pour les coûts informatiques des GPS et GIE informatiques avec :
 - Présentation des budgets informatiques au GIE Agirc-Arrco
 - Approbation préalable des projets impliquant un financement RC, selon la procédure Demande d'Autorisation et Investissement (lettre commune Agirc-Arrco du 23 décembre 2002)
- Dans le cas d'un transfert d'activités et de ressources d'un GPS ou GIE informatique vers les nouvelles structures du GIE Agirc-Arrco, il convient d'y associer, le cas échéant, les transferts budgétaires qui conviennent.

7 - Gestion des RH de la fonction SI-RC

- Mise en place par le GIE Agirc-Arrco d'un pilotage global des RH internes et externes consacrées au SI-RC (mise en place d'une GPEC, nouveau processus de mobilisation de type « motivation »), afin de :
 - faciliter la mise en place des nouvelles structures au sein du GIE Alcara et à la DMO
 - encadrer le rôle et réduire le poids de la prestation externe
- Ce pilotage inclura les emplois et collaborateurs transférables des GPS et GIE informatiques vers les nouvelles structures.
- Mise en place d'un projet de conduite du changement accompagnant la création des nouvelles structures DMO d'une part, CND, CNR, exploitation au sein du GIE Alcara d'autre part.

² CIGREF : Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises



➤ Le projet de schéma directeur du SI-rc 2011-2014

Le projet de schéma directeur informatique s'appuie sur les 7 résolutions pour donner les orientations d'évolution du SI-RC sur la période 2011-2014. Il sera soumis à la validation des instances de gouvernance d'ici à la fin du premier trimestre 2011.

Le projet de schéma directeur du SI-rc est articulé autour de 8 chantiers :

Constituer des coffres forts de données de référence du SI-rc

Les données de références indispensables au fonctionnement des régimes concernent les individus, les entreprises et adhésions, les carrières et droits et les dossiers retraite. Les évolutions du produit rc (information des actifs, conseil aux salariés...) renforcent ce besoin de données de référence. La mise en cohérence de ces données permettra d'augmenter la qualité de service dans la durée et pour l'ensemble des régimes Agirc et Arrco, de fournir de nouveaux moyens de lutte contre la fraude, de simplifier certains processus.

Renforcer les outils de pilotage rc

Il s'agit de fournir, au sein du SI-rc, aux régimes et aux Groupes de Protection Sociale (GPS) les outils de pilotage appuyés sur des données fiables et cohérentes, pour mieux comprendre les attentes des entreprises, des actifs et des retraités. Les données de référence du SI-rc serviront de socle à la constitution des informations nécessaires aux outils de pilotage rc.

Mettre en place un outil informatique de Suivi de la Relation Individus (SRI)

L'information des actifs a placé les régimes de retraite en lien avec les salariés pour aujourd'hui leur fournir une information (Relevé Individuels de Situation, Estimation Indicative Globale...) et demain leur fournir le conseil nécessaire à la prise de décisions majeures (cumul emploi retraite, âge de départ avec ou non surcôte...). Ces décisions majeures que chaque salarié prendra en matière de retraite résultent d'un choix de plus en plus personnel qui intervient plus tôt dans la vie active (Rendez-vous à 45 ans par exemple).

La relation avec les individus est et restera gérée par les GPS qui disposent de leurs propres outils de Gestion de la Relation Client. Mais il est indispensable pour continuer de faire évoluer le produit rc de développer notre connaissance de la situation de nos actifs et ceci dans la durée tout au long de la carrière professionnelle.

Le SI-rc sera enrichi d'un outil de Suivi de Relation avec les Individus qui permettra de recueillir ces informations, de les conserver dans la durée et de les exploiter pour offrir les services les plus adaptés aux attentes des individus que les régimes gèrent.

Prendre en compte les évolutions métier du produit RC

La plupart des évolutions envisagées ont des impacts informatiques. Le SI-rc doit être en capacité de les mettre en œuvre :

- qu'il s'agisse des évolutions en cours dans le domaine de la Protection Sociale : rdv retraite à 45 ans, DSN, fédération d'identité avec des portails internet d'autres régimes, demande retraite coordonnée, mensualisation des allocations comme la loi sur les retraites le prévoit,
- ou d'évolutions réglementaires Agirc et Arrco visant à simplifier les démarches pour les entreprises, les actifs ou les allocataires et de rendre encore plus efficaces certains de nos processus de gestion.

Mettre en œuvre de nouvelles mutualisations pour réduire les coûts informatiques

Au-delà du renforcement du pilotage budgétaire informatique (cf. supra), les mesures à mettre en œuvre concernent essentiellement :

- Les achats matériels et logiciels : il s'agit de faire jouer l'effet de taille auprès de nos principaux fournisseurs stratégiques. De nouvelles possibilités seront évaluées en matière de développement, de standardisation technique.
- Les nouvelles mutualisations : des évaluations seront réalisées concernant la mutualisation de certaines fonctions telles que l'éditique, l'hébergement, les centres de secours, le support utilisateurs du SI-rc...



- La sous-traitance informatique : mise en place d'une stratégie de sourcing et de développement des compétences internes permettant un moindre recours à la sous-traitance.

Renforcer la cohérence technique du SI-rc et faciliter l'intégration avec les SI des GPS

Il s'agit en particulier de normaliser et outiller la gestion de l'interopérabilité entre les SI des groupes et le SI-rc à chaque niveau (composants, intégration, processus, accès et données). La standardisation technique du SI-rc sera renforcée pour parvenir à une solution technique unique pour un besoin technique (ex : outil de développement unique et standard pour le SI-rc).

Accompagner l'évolution des informaticiens

La population informatique participant à la gestion de l'informatique rc représente environ 1 900 personnes réparties sur 7 sites principaux. La mise en place d'un SI-rc unique et la désimbrication retraite/prévoyance dans les SI groupe vont conduire à une spécialisation des informaticiens sur le domaine rc. Par ailleurs, la volonté de conserver les bassins d'emploi quels que soient les regroupements de groupes ou de plateformes informatiques va nécessiter la mise en œuvre de nouvelles façons de travailler, plus en réseau et en mode projet.

Pour accompagner ces évolutions, les fédérations vont mettre en place un Plan d'accompagnement des informaticiens.

Industrialiser l'exploitation informatique du SI-rc

Au-delà de la construction d'applications informatiques communes (briques de l'UR par exemple), il apparaît de plus en plus indispensable pour accompagner l'enrichissement du produit rc, que l'exploitation joue à plein son rôle dans la fourniture d'un service de qualité au meilleur coût.

En ce sens, des outils et des procédures seront définis pour assurer l'exploitation du SI-rc, comme par exemple :

- Le réseau : le nombre de centres d'exploitation continuant de se réduire en raison de la mise en commun de structures informatiques entre les GPS, mais sans pour autant n'avoir qu'un seul centre d'exploitation à terme, les besoins d'échanges entre ces centres sont croissants. Le réseau national Ines devra évoluer pour satisfaire ces nouveaux besoins d'interopérabilité entre ces centres d'exploitation pour renforcer le cloud privé que constitue ces différents centres.
- La sécurité du SI : la généralisation d'un même SI, le SI-rc, exploité sur un nombre réduit de plateformes concentre certains risques et déplace la maîtrise de certains moyens pour les pallier. Un effort particulier sera mis pour identifier ces nouveaux risques et adapter nos dispositifs de prévention et de traitement de situations de crises.
- La généralisation du standard ITIL comme méthode commune, avec des actions de certification, de formation, de normalisation de la documentation, de partage de bonnes pratiques...



➤ La sécurisation de nos outils de travail

Faire face aux nouveaux enjeux

Ces dernières années, les besoins de consolider l'information par les Fédérations sont de plus en plus nécessaires ; et la tendance devrait se confirmer dans le futur. Parmi ces besoins, ressort une volonté de déployer un service global et homogène pour l'ensemble de la Retraite Complémentaire. A ces besoins s'ajoute la volonté des pouvoirs publics de mieux informer les actifs et de simplifier les procédures administratives.

Dans ce contexte, le Centre des Services Nationaux se doit de garantir une sécurité et une qualité du service de haut niveau. Cela doit passer par la fiabilité des architectures et des applications, mais aussi par la haute disponibilité des infrastructures (tolérance aux pannes) et la continuité du service en cas de sinistre majeur.

Pour lui permettre de répondre à ces enjeux, les instances politiques - commissions et groupes de travail informatiques, conseils d'administration Agirc et Arrco - ont validé au cours du 1er trimestre 2010 le lancement d'un appel d'offre européen pour la construction d'un centre de traitement sur le site de Gradignan, répondant aux besoins immédiats du CSN, mais disposant également d'une réserve de surface permettant de faire face aux évolutions envisageables.

Le Datacenter est un bâtiment spécialement conçu pour héberger les équipements de communication, de transmission, de traitement et de stockages de données informatiques. Il fournira un environnement sécurisé et des fonctionnalités adaptées aux équipements hébergés qui devront bénéficier d'un fonctionnement et de connexions télécoms sans interruption de service et sans occupation permanente de jour ou de nuit. Les interventions dans le bâtiment seront limitées au strict nécessaire, qu'il s'agisse d'interventions d'exploitation informatique, de sécurité (surveillance, protection physique, protection incendie) ou techniques (électricité, climatisation, bâtiment).

Une démarche d'« ECO construction » pour l'établissement du Datacenter

Le Data Center doit s'inscrire dans une démarche globale d'éco-construction et d'éco-gestion. Le groupement retenu pour la construction s'est engagé à occasionner durant toute la durée des travaux, le moins de gênes visuelles et acoustiques possibles. Il s'inspirera également des démarches environnementales de type HQE (Haute Qualité Environnementale).

Enfin, une attention toute particulière a été portée sur la capacité du projet à s'intégrer dans son environnement naturel et immédiat.

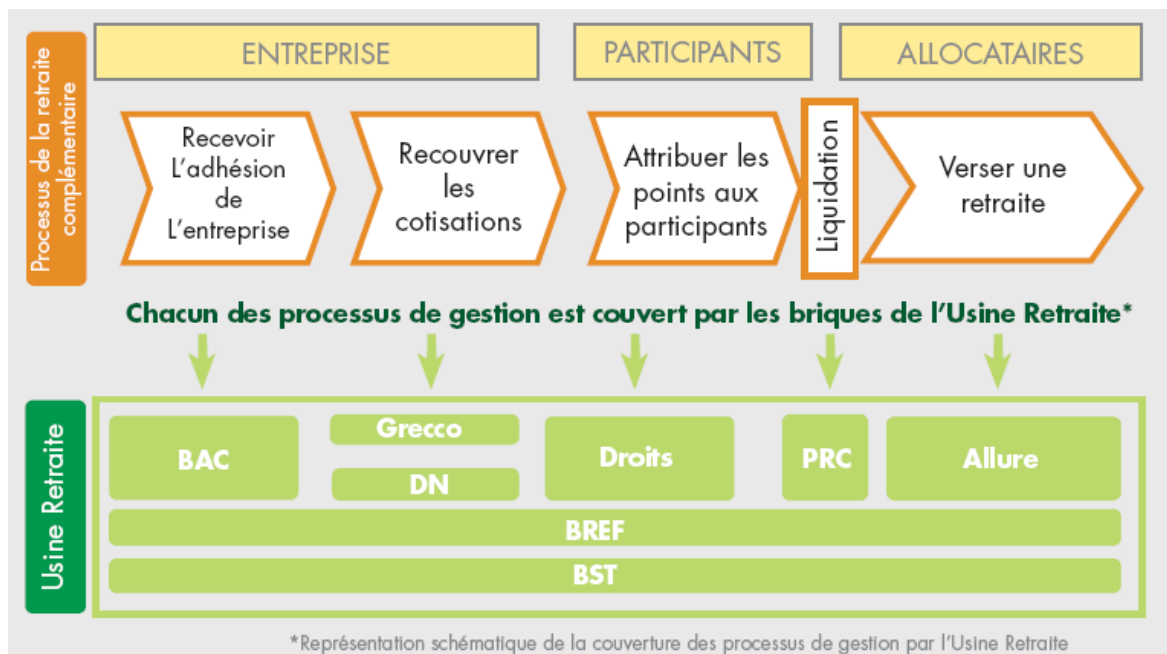


RAPPELS

➤ L'Usine retraite, brique par brique

L'UR est l'application unique couvrant l'ensemble des processus de gestion de la retraite complémentaire. Elle est composée de huit briques métiers liées aux quatre grands processus de gestion de la retraite complémentaire : cotisations entreprises, facturation et calcul des droits à la retraite, liquidation des droits à la retraite, paiement de la retraite. Chaque brique représente un ensemble fonctionnel ou technique qui doit pouvoir communiquer – c'est-à-dire être interopérable – avec les briques qui lui sont adjacentes dans le processus, avec le système d'information du groupe et avec les systèmes d'information d'organismes extérieurs tels que l'ACOSS, la CNAV, etc.

La réalisation de chaque brique a été confiée à un groupe qui a défini ses besoins pour les fonctionnalités concernées et s'est assuré qu'il pourra prendre en compte les besoins des autres groupes.



○ L'Usine Retraite est composée de huit « briques »

- **Allure** : allocataire Usine Retraite. Permet le versement des retraites et la gestion du dossier du retraité.
- **BAC** : brique **a**dhésion **c**ontrat. Gère les informations et processus relatifs aux adhésions des entreprises.
- **BREF** : brique **r**éférentiels et paramètres. Met à disposition des données générales relatives aux entreprises et aux individus.
- **BST** : **b**ureau et **s**ervices **t**ransverses. Offre des fonctionnalités de contrôle d'accès et d'utilisation.
- **DN** : **d**éclarations **n**ominatives. Permet la fabrication, la réception, le contrôle et le suivi de la déclaration annuelle des salariés.
- **Droits** : permet d'alimenter et d'actualiser la carrière d'un individu en mettant à jour ses **d**roits.
- **Grecco** : gestion des **r**ecouvrements et **c**ontentieux.
- **PRC** : **p**lateforme **r**etraite **c**omplémentaire. Permet le traitement du dossier de retraite.



➤ Usine Retraite, qui fait quoi ?

Pour construire l'UR, les deux maîtres mots sont décentralisation et communautarisation. Pilotée par les Fédérations Agirc et Arrco et réalisée par les groupes, la construction de l'UR s'est faite selon un mode décentralisé fondé sur la collaboration entre les groupes et prenant en compte l'existant.

La performance de cette collaboration est fondée sur la capacité des acteurs à concilier intérêt général et intérêt particulier. Elle requiert la mise à disposition des ressources pour la construction de l'UR et la prise en compte des besoins de tous les groupes (communautarisation) pour la réalisation des produits. Elle implique l'obligation de convergence de l'ensemble des groupes vers les briques labellisées.

Les objectifs de l'UR ont été définis sans possibilité de retour arrière : périmètre de l'UR, obligation de non régression, délais. Ce cadre étant posé, la mise en œuvre du programme est effectuée progressivement en tenant compte des contraintes et des caractéristiques propres à chacun des groupes.

L'UR entraîne des changements pour les acteurs du programme comme pour les gestionnaires, utilisateurs de l'UR. Le programme intègre un projet d'accompagnement du changement comprenant notamment des actions de communication et de formation. Il s'agit de fournir à chacun les repères et les éléments dont il a besoin pour pouvoir agir avec le maximum d'efficacité dans son domaine.

La DSI-rc a été créée en 2008 avec 4 missions :

- Apporter un appui au métier
- Exercer la MOA stratégique du SI-rc
- Piloter et assurer la MOE opérationnelle des programmes de transformation et d'abord de l'UR
- Diriger des centres de service partagés



➤ L'Usine Retraite, un outil de la convergence informatique

L'UR est l'un des trois éléments de la convergence informatique. Cette convergence a pour but d'augmenter la réactivité de l'informatique retraite complémentaire et de l'adapter aux évolutions.

○ La convergence informatique concerne aussi :

- les fonctionnalités liées aux nouvelles missions des régimes, généralement inter-OPS (organismes de protection sociale) : information des actifs, simplifications administratives. Les applications sont alors développées par un Groupe qui les exploite pour le compte de tous ;
- les regroupements de plateformes informatiques.

Ce programme vise à moderniser la totalité du système d'information retraite complémentaire dans le respect de la diversité des cultures et des spécificités des différents groupes de protection sociale.

○ Les enjeux de ce programme

- **Renforcer la place des régimes** Agirc et Arrco dans le monde de la protection sociale par une offre de service retraite complémentaire unifiée à la fois pour les actifs, pour les retraités et pour les entreprises.
- **Renforcer la productivité** de la gestion par la maîtrise des coûts et l'homogénéisation des systèmes et outils. Avec 66 systèmes d'information et 44 plates-formes en l'an 2000, cette optimisation était devenue indispensable. En 2009 : il reste 6 plates-formes informatiques pour 13 systèmes d'information. Aujourd'hui, l'informatique représente encore 21 % des coûts de gestion de la retraite complémentaire. À compter du déploiement complet de l'UR dès 2014, l'objectif est d'abaisser le ratio à 16 %. Grâce à l'informatique, la retraite complémentaire, par l'intermédiaire des groupes, pourra répondre à l'exigence de qualité et de globalisation du service, tout en optimisant ses coûts.



➤ Les origines du Programme de convergence informatique

L'Agirc et l'Arrco sont les deux régimes de retraite complémentaire des salariés du secteur privé, l'Agirc pour les cadres et l'Arrco pour l'ensemble des salariés, cadres et non cadres.

En 2001, les partenaires sociaux ont décidé de mettre en commun et rationaliser les moyens et les processus de gestion pour être plus efficaces en termes d'organisation, de coût et de service aux entreprises et aux participants. Dans le cadre de ces objectifs, les Fédérations Agirc et Arrco ont élaboré un programme ambitieux de mutualisation des outils informatiques: **le programme de Convergence Informatique qui vise notamment la refonte du système d'information retraite complémentaire.**

Plusieurs raisons les y conduisent :

○ Les exigences liées aux accords et la réglementation

La **loi du 8 août 1994** a reconnu aux institutions de retraite complémentaire « une mission d'intérêt général ». Elle a modifié l'environnement en prévoyant la **séparation des structures juridiques et financières Retraite et Prévoyance.**

L'**accord du 10 février 2001** entre les partenaires sociaux prévoit la **mise en commun des moyens de gestion entre l'Agirc et l'Arrco** par l'harmonisation de leurs réglementations et le regroupement des structures de gestion des institutions de retraite complémentaire existantes. En trois ans, les groupes de protection sociale devaient passer de 55 à 25 comportant chacun une institution Agirc et une institution Arrco. Ils sont 20 aujourd'hui. L'enjeu est d'offrir aux salariés et aux entreprises un service simplifié : une seule liquidation de retraite pour les uns ; une seule déclaration et un seul paiement des cotisations pour les autres.

La **loi du 21 août 2003**, dite **loi Fillon**, a instauré le **droit à l'information** des assurés sur leur future retraite. Progressivement, chaque assuré sera régulièrement informé sur l'ensemble des droits qu'il s'est constitué auprès des différents régimes de retraite. A partir de 35 ans, il recevra tous les 5 ans un Relevé de Situation Individuelle (RIS) et dès 55 ans une Estimation Indicative Globale (EIG) de ses droits à retraite. Ces nouveaux services impliquent la mise en œuvre d'un service retraite global associant l'ensemble des régimes de retraite dont l'Agirc et l'Arrco.

○ Les exigences liées à l'évolution de l'environnement

L'accroissement d'efficacité requis pour faire face à l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nombreuses d'après-guerre et la forte augmentation du nombre de dossiers à traiter, 650 000 pour l'Arrco en 2010 et 140 000 pour l'Agirc.

L'exigence des entreprises et des salariés d'accéder à un service simplifié et global.

○ Les exigences techniques

Le besoin de maîtriser la complexité technique et le coût des systèmes d'Information. La nécessaire intégration des avancées technologiques pour pérenniser le système.