



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



DIDIER WECKNER
Président de l'Union Retraite

LE MOT DU PRÉSIDENT

**LA SEULE CERTITUDE, C'EST
QUE RIEN N'EST CERTAIN. »**

Cette maxime de l'auteur romain Pline l'ancien illustre parfaitement l'année 2020, une année singulière où le doute et l'incertitude sont venus balayer nombre de prévisions et projets ; à commencer par la réforme des retraites, dont le devenir reste incertain.

C'est un fait : la crise sanitaire et les mesures adoptées en réaction nous ont obligés à revoir nos priorités et à constamment nous adapter.

Pour autant, cette crise sanitaire sans précédent n'a pas entraîné une immobilisation de notre activité. Bien au contraire. Il nous a fallu rapidement et de manière flexible nous adapter pour assurer la continuité de la qualité de service que nous devons aux assurés et poursuivre la réalisation des projets programmés. Je voulais ici féliciter les agents des opérateurs concernés, avec lesquels, en partenariat, nous y sommes parvenus. Il suffit, à ce titre, de constater l'évolution et l'enrichissement des services mis en œuvre en 2020. Sur fond de mise en cohérence, simplification, dématérialisation renforcée et homogénéisation des outils. Je citerai pour être plus concret : la mise en ligne du service de demande de réversion, le lancement de l'application mobile *Mon compte retraite*, l'enrichissement du simulateur *M@rel* aux assurés de nouveaux régimes, ou encore l'optimisation du service en ligne *Ma retraite à l'étranger*. Un service qui démontre assurément, d'une part, notre volonté de simplifier les procédures et, d'autre part, notre attention portée à la situation des retraités vivant à l'étranger : pour la première fois, du fait des incertitudes sur la capacité des assurés à pouvoir réaliser leur démarche de certification d'existence, les régimes membres du Groupement ont accordé des délais supplémentaires et même reporté plusieurs campagnes d'enquête du contrôle d'existence.

Par-delà, les services proposés aux assurés trouvent leur public : à titre d'exemple, fin 2020 près d'une demande de retraite sur deux déposée en France (420 000) est désormais réalisée via le service en ligne ouvert début 2019. Et près d'un quart des réversions sont d'ores et déjà demandées en ligne. C'est un succès dont le mérite incombe à l'ensemble de la communauté des régimes de retraite et leurs agents – bien-sûr GIP mais aussi opérateurs et régimes de retraite via leurs démarches de promotion.

Comme chacun le constatera à la lecture de ce rapport d'activité, la crise ne nous a donc pas empêchés de mener à bien les projets envisagés. Elle ne nous a pas empêchés non plus de nous projeter sur 2021 et 2022. En atteste la feuille de route 2021-2022 pensée avec l'ensemble des régimes autour de quatre axes forts : le développement de l'offre de services, le déploiement de l'inter-régimes de gestion, le renforcement de l'expertise inter-régimes au service de l'État et des régimes, l'amélioration de l'efficacité de l'inter-régimes.

Au moment de céder ma place de Président comme le prévoit notre gouvernance, une autre certitude m'anime : celle que mon successeur saura, dans la continuité du travail réalisé ces dernières années, tout mettre en œuvre de manière collégiale pour atteindre les objectifs.

SOMMAIRE



Page 03 LE MOT DU PRÉSIDENT

Page 06 RETOUR SUR 2020 AVEC STÉPHANE BONNET,
DIRECTEUR DE L'UNION RETRAITE

01

L'INFORMATION RETRAITE

Page 11 La modernisation du droit à l'information

Page 12 La dématérialisation de l'information
aux nouveaux assurés (INA)

Page 13 Application mobile : faciliter l'accès à
l'information retraite

Page 14 Évolutions éditoriales des services
inter-régimes

02

LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

Page 17 Le service de demande de réversion
en ligne

Page 18 Améliorations du service en ligne
Ma retraite à l'étranger

Page 19 Évolutions du simulateur *M@rel*

Page 20 Les enquêtes usagers

03

LA MUTUALISATION DES PROCÉDURES

Page 22 Mutualisation du contrôle d'existence
(MCE) : une gestion attentionnée avec le gel
des enquêtes de vie pendant le confinement

Page 22 Déploiement progressif du répertoire
de gestion des carrières uniques (RGCU)

Page 23 Avancées sur le schéma directeur du
système d'information retraite

04

LA COORDINATION INTER-RÉGIMES

Page 25 Conventions, marchés publics,
politique de protection
des données et mise en conformité

Page 26 Instances et comités

Page 27 Animation inter-régimes

05

GLOSSAIRE

06

ANNEXES

Page 31 Chiffres clés

Page 32 Budget

Page 33 Clés de répartition

Page 34 Organigramme



RETOUR SUR 2020 AVEC STÉPHANE BONNET, DIRECTEUR DE L'UNION RETRAITE



C'est un fait : la retraite, ou du moins les démarches administratives inhérentes, se vivent de plus en plus en ligne... En quoi les projets développés en 2020 par le GIP Union Retraite ont-ils permis d'optimiser cette dématérialisation et la relation numérique aux usagers ?

Cette numérisation en matière de retraite s'inscrit dans une évolution des pratiques sociétales et des activités usuelles de tout un chacun. Aujourd'hui, de plus en plus de démarches se font en ligne, et la gestion de la retraite n'y échappe pas. A priori, l'enjeu est plus fondamental qu'un achat en ligne – une demande de retraite est une démarche exceptionnelle qui conditionne vos ressources pour vivre pendant quelques décennies – mais nous avons continué à travailler en 2020 à rendre le processus moins complexe, moins lourd, moins chronophage pour l'assuré : ainsi, un service de demande unique de réversion a été ouvert à l'été 2020. Les taux d'usage et de satisfaction de nos différents services en ligne montrent qu'ils ont répondu efficacement à un vrai besoin. Même si bien entendu, tous les assurés ne privilégient pas la voie numérique proposée.

**UNE DEMANDE
DE RETRAITE, VOUS
N'EN FAITES QU'UNE
DANS VOTRE VIE. »**



Le 100 % numérique pour l'information retraite et les démarches administratives relève donc de l'utopie ?

En tout cas, cela ne peut être un objectif à court terme, pour plusieurs raisons : il demeure une frange de la population – entre 20 et 30 % – qui n'est pas équipée, n'a pas obligatoirement d'appétences pour ce canal ou n'a tout simplement pas envie d'utiliser les services en ligne. Ce plafonnement est parfaitement illustré par le service de demande de retraite en ligne ouvert en mars 2019. Fin 2020, près de 50 % des dépôts de dossiers de demande de retraite en France se faisaient via ce canal ; nous atteindrons probablement un plafond autour des 70 % dans les années à venir. Nous nous devons donc de conserver un éventail de démarches papier afin de préserver l'accès au service public. Entre le 100 %

**FIN 2020, 40%
DES DÉPÔTS DE DOSSIERS
DE DEMANDE DE RETRAITE
SE FAISAIENT EN LIGNE. »**

numérique et la relation physique, au final, la relation avec l'assuré dans le champ de la retraite est amenée à être de plus en plus hybride : une offre initiale à la fois physique et téléphonique pour rassurer, orienter et préparer le dossier ; une procédure en ligne déclenchée par l'assuré et qui lui permet d'assurer le suivi.



Recherchée par la valorisation du numérique, la distanciation a aussi été « forcée » en 2020 en raison de la crise sanitaire. Comment en interne, dans votre fonctionnement, avez-vous appréhendé la crise et ses conséquences ?

Pour notre Groupement, composé en grande majorité de chefs de projets métiers et informatiques, la question d'un travail permanent sur un unique lieu de travail ne se pose pas. Le présentiel ne constitue pas un impératif, et en cela nos ressources humaines ont pu rapidement s'adapter à la crise sanitaire et ses périodes de confinement. Quant au service en ligne, l'usage a progressé mais n'a pas littéralement explosé par rapport à l'année précédente. Il nous faut distinguer deux types de services en ligne : ceux dédiés à l'information retraite et ceux pour mener à bien les démarches administratives. Pour les premiers, nous avons enregistré, début 2020, une très forte progression de la consultation, de



**NOUS DISPOSONS DE LA
VIE PROFESSIONNELLE
D'UNE PERSONNE. »**

l'ordre de 70% en lien avec l'actualité de la réforme retraite : les assurés étaient en quête d'informations. Le taux a chuté ensuite à compter du confinement car le sujet ne faisait plus l'actualité. Cette variation ne concerne pas le second type de services en ligne puisque, par définition, les démarches administratives ne répondent pas à une actualité mais le plus souvent à un besoin voire à une obligation.



En ce qui concerne les démarches en ligne, l'une des actions phares de 2020 restera le lancement du service de demande de réversion en ligne.

Cinq mois après son lancement, ce service affichait déjà un taux de satisfaction de 80%. Quatre mois après son ouverture, fin 2020, 25% des demandes de réversion se faisaient en ligne, soit environ 5 000 par mois. Le Groupement en retire une double satisfaction : celle de constater que ce service est utile et fait sens ; celle d'affirmer que ce service lutte contre le non recours au droit. En effet, nous portons à la connaissance de la personne veuve l'ensemble des droits de son époux défunt. Alors que dans le cadre d'une démarche papier, nombre de veufs ou veuves ne sollicitaient pas l'ensemble des régimes auxquels leur conjoint(e) était affilié(e) – par méconnaissance ou pensant ne pas être éligible. Le service en ligne écarte ces « oublis ». En effet, sur la base des éléments d'information transmis en ligne, l'éligibilité à la réversion dans chacun des régimes de retraite où le défunt avait des droits est vérifiée et présentée au demandeur.



**CINQ MOIS APRÈS SON LANCEMENT, LE SERVICE DE DEMANDE
DE RÉVERSION EN LIGNE AFFICHAIT DÉJÀ UN TAUX DE SATISFACTION DE 80 %.»**



Sur le volet « information retraite », 2020 a vu la mise en place de l'application mobile. Peut-on parler de révolution au titre du droit à l'information ?

Cette application était en réflexion depuis fin 2019 au regard d'une évolution des supports de consultation des services en ligne, avec une part croissante de téléphones portables et de tablettes. Ceci nous a incités à penser un outil qui fonctionnerait en parallèle de tous nos services en ligne développés déjà en responsive design. Offrir une application nous permet également de toucher

plus facilement une cible moins âgée afin d'élargir notre spectre de population utilisatrice. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur l'application de qualité qu'avait déjà développée l'Agirc-Arrco.

Aujourd'hui, nous avons dépassé le million de téléchargements pour une application dont l'utilisation n'a pas vocation à être aussi fréquente que celle d'une application mobile bancaire ou d'achats en ligne.



OFFRIR UNE APPLICATION NOUS PERMET D'ÉLARGIR NOTRE SPECTRE DE POPULATION UTILISATRICE DU SERVICE. »



Cette application donne accès au simulateur M@rel dont une 11^{ème} version a été développée en 2020. Cette année fut aussi et surtout l'occasion d'anticiper sa transformation en porte d'entrée unique à l'estimation du montant de la retraite.

Quand cet outil a été créé en 2017, il prenait uniquement en compte le régime général, les régimes complémentaires Agirc-Arrco et quelques autres régimes, soit environ 70 % de la population. Notre stratégie 2017-2020 pour ce simulateur fut double : améliorer la précision du calcul et élargir progressivement le périmètre des assurés couverts, en intégrant notamment les régimes dits spéciaux ou libéraux. Aujourd'hui, nous dépassons les 97% d'assurés couverts par M@rel. En parallèle, se pose la lisibilité des différents services de simulation ouverts sur

les portails des régimes : une unification autour du simulateur M@rel est engagée en 2020 en vue d'un déploiement effectif au second semestre 2021.



NOTRE STRATEGIE 2017-2020 POUR L'ÉVOLUTION DU SIMULATEUR M@REL FUT DOUBLE : AMÉLIORER LA PRÉCISION DU CALCUL ET ÉLARGIR LE PÉRIMÈTRE DES ASSURÉS COUVERTS. »





Autre unification qui a fait l'actualité : la mise en place du répertoire des gestions de carrière unique (RGCU). Quels avantages sont permis par cette centralisation ?

Pour donner un ordre de grandeur, avec le RGCU, ce sont 7 milliards de données disponibles au sein des différents régimes qui seront réunies. Cette centralisation nous donne l'opportunité d'avoir une connaissance intégrale de toute la « mémoire retraite » d'un assuré en un seul lieu. Le précédent système mobilisant les données dans plus de 30 « bases carrières » éclatées entre les régimes ne permettait pas d'avoir un taux de réponse de 100% et provoquait parfois des « bugs » dans les transmissions d'informations. Disposer d'une base unique présente donc deux intérêts majeurs :

- accroître la qualité des données de carrière collectées et en terminer avec les informations incomplètes ou non concordantes entre les régimes pour une même personne. En réunissant toutes les données sur une base unique et en optimisant la qualité de la donnée, vous évitez de sursolliciter les assurés avec des demandes de pièces complémentaires ;



DISPOSER D'UNE BASE DE DONNÉES UNIQUE PRÉSENTE DONC DEUX INTÉRÊTS MAJEURS ... »

- avoir un meilleur suivi de l'évolution de carrière de l'individu et ainsi avoir une démarche proactive à son égard. Exemple, quand un salarié du privé change de statut en devenant fonctionnaire ou autoentrepreneur, vous pouvez lui envoyer une information ciblée pour lui indiquer la réglementation relative à son nouveau statut. Même chose si une personne a des enfants et veut envisager les conséquences sur ses droits à la retraite.



La gestion de la retraite se conçoit également à l'échelle internationale avec les retraités vivant à l'étranger. À ce titre, quels sont les travaux entrepris en 2020 pour améliorer cette relation longue distance ?

Annuellement, un contrôle d'existence des retraités résidant à l'étranger - soit 1,6 million de personnes - est réalisé pour maintenir le versement de leur retraite : ainsi 10% des retraités qui ont une pension française vivent à l'étranger. Les intéressés doivent donc, après validation d'une autorité locale (le tiers de confiance), nous transmettre un certificat. Depuis 2019, le Groupement a pris en charge la gestion de cette procédure dans le cadre de sa mutualisation afin que l'assuré n'ait à réaliser la démarche qu'une seule fois pour l'ensemble des régimes pour lesquels il perçoit une pension. À cette occasion un service de retrait et de dépôt en ligne du certificat d'existence a été ouvert ; fin 2020, 15% des dépôts de certificats se faisaient via le service en ligne. À noter qu'avec la crise sanitaire mondiale et les difficultés de déplacement induites, nous avons, de manière inédite, suspendu pendant plusieurs mois le dispositif de contrôle et prolongé les délais pour ceux qui avaient déjà été sollicités. L'autre



10 % DES RETRAITÉS QUI ONT UNE PENSION FRANÇAISE VIVENT À L'ÉTRANGER. »

évolution majeure concernant ce service reste l'autorisation adoptée par le Parlement fin 2020 de pouvoir déployer un système biométrique : cette modalité volontaire évitera à l'assuré de devoir se déplacer jusqu'à une autorité locale ou consulaire.

L'INFORMATION RETRAITE

Permettre à chaque assuré de retracer et préciser sa carrière professionnelle, contacter les régimes de retraite auxquels il a cotisé mais aussi et surtout connaître le montant, approximatif, de sa future retraite selon son âge de départ à la retraite : c'est l'ambition plurielle poursuivie au quotidien par le Groupement. Ce droit à l'information générale et individuelle sur la retraite - centrée sur le portail inter-régimes (www.info-retraite.fr) et sur les sites Internet des régimes - se traduit par le développement de services pratiques en ligne et la réalisation de campagnes régulières d'information. 2020 a vu les collaborateurs du GIP Union Retraite travailler à l'enrichissement de cette offre de services dans une logique de dématérialisation renforcée, de simplification accrue, de meilleure lisibilité... De quoi rendre l'assuré, plus que jamais, acteur dans la décision et la gestion de sa retraite.



LA MODERNISATION DU DROIT À L'INFORMATION



Alexandra KRASNOSELSKIKH
Responsables de projets
informatiques

**AU-DELÀ
DE L'ÉCONOMIE
INDUITE POUR LES
RÉGIMES ET L'ÉTAT,
LE RALENTISSEMENT
PROGRESSIF DE
L'INFORMATION
PAPIER ET LA
DÉMATÉRIALISATION
SOUTENUE PARTICIPENT
À FAIRE DE L'ASSURÉ
UN ACTEUR DE SA
RETRAITE VIA LA
CONSULTATION DE SON
COMPTE RETRAITE. »**

Quand et combien ? Aussi réductrice soit-elle, cette double question traduit les attentes concrètes des assurés sur la question de l'information retraite. Elle illustre tout l'enjeu du droit à l'information institué en 2003 - appliqué concrètement dès 2007 - avec le défi perpétuel pour le Groupement d'offrir à chaque assuré un accès unifié à une information consolidée. Elle justifie aussi et surtout la volonté du Groupement d'organiser, en 2021, son offre de services en ligne autour de deux outils principaux : d'une part le service *Ma carrière* ; d'autre part le service *Mon estimation retraite* qui s'appuiera sur le simulateur *M@rel*. Anticipant la refonte numérique de son dispositif du droit à l'information, le Groupement a donc, en 2020, travaillé à la mise en cohérence, la simplification et l'homogénéisation de ses différents services pour clarifier son offre auprès des assurés et la rendre toujours plus lisible. Cette modernisation des supports fut plurielle.

Elle s'est d'abord inscrite tant sur le fond des documents (en gommant la comparatimentation des informations par régime et toute la complexité inhérente à la réglementation retraite) que sur la forme graphique (instauration de la couleur, valorisation des données attendues, mise en page plus attractive).

Ce qui ne change pas : tout cotisant peut obtenir un relevé de carrière et une estimation de ses montants de retraite future à différents âges, d'une manière globale, soit sur Internet, soit via les campagnes annuelles d'information ciblant une caté-

gorie d'âge (voir Zoom sur les résultats de la campagne 2020 en page 12).

Elle s'est également traduite, sur le plan numérique, à deux niveaux :

- une dématérialisation croissante. En attestent les chiffres de 24 % de relevés de carrière et 53 % d'estimations retraite dématérialisés (contre 21,7 % et 48,1 % en 2019). À l'heure actuelle, plus de la moitié des assurés proches d'un départ à la retraite disposent d'un compte personnel retraite avec un taux inédit de 64 % de dématérialisation chez les 65 ans contre seulement 18 % chez les 35 ans.
- une optimisation permanente des fonctionnalités des services en ligne sur le portail info-retraite.fr avec toujours plus de régimes gérés par lesdits services, la capacité accrue de s'adapter à tous les cas de figures, les nouvelles possibilités de demander des rectificatifs sur sa carrière ou de déclencher une demande unifiée de ses retraites.

De quoi favoriser une meilleure interaction numérique avec l'assuré et lui apporter les réponses attendues qu'il s'agisse d'une information synthétique ou plus détaillée.

Si 2020 a permis de mener à bien, en collaboration directe avec les différents régimes, l'ensemble des travaux métiers pour définir les besoins, les nouveaux services et types de documents, 2021 sera dédiée au développement informatique des services *Ma carrière* et *Mon estimation retraite*.

ZOOM

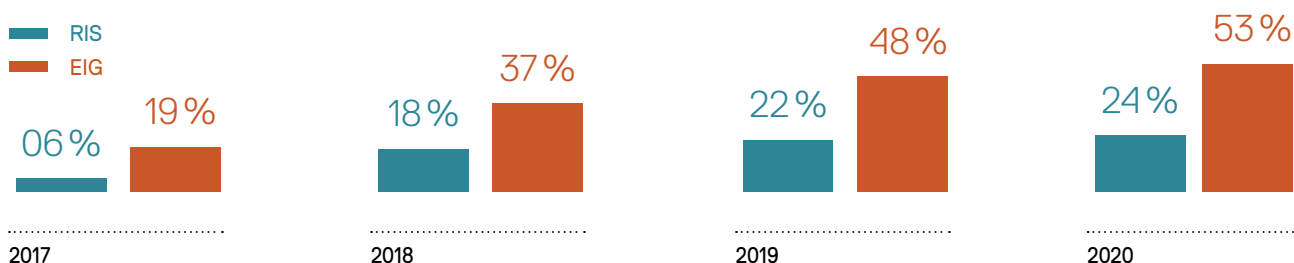
LES RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE DROIT À L'INFORMATION 2020

Chaque année, le Groupement adresse automatiquement aux assurés concernés un document explicitant leurs droits retraite. Si les destinataires disposent d'un compte personnel, il leur est transmis un e-mail indiquant la disponibilité de leurs informations retraite accessibles via le portail info-retraite.fr

En 2020, la campagne d'information dite systématique s'est déroulée dans la droite ligne de celles construites

chaque année depuis 2007. Près de 6 millions de personnes ont ainsi été informées via l'envoi (ou la mise en ligne) de 3 870 958 millions de relevés de carrière (RIS) et 2 279 916 millions d'estimations retraite (EIG). Pour les différentes tranches d'âges concernées, le Groupement affiche un taux exceptionnel de 99% de cibles atteintes pour les 35-50 ans (relevés de carrière) et de 96% pour les 55-65 ans (estimations retraite).

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉMATÉRIALISATION DES CAMPAGNES POUR LES RIS ET LES EIG



LA DÉMATÉRIALISATION DE L'INFORMATION AUX NOUVEAUX ASSURÉS (INA)



Philippe Retailleau

Directeur adjoint

Directeur des SI et des projets

Parce que tout le monde doit se sentir concerné par la retraite et que chaque décision prise dans le cadre de sa carrière professionnelle n'est pas sans conséquences, les jeunes actifs intégrant le marché du travail constituent un public spécifique à sensibiliser et à mieux informer. Fort de ce constat, le Groupement travaille à enrichir cet axe de communication auprès de ces nouveaux assurés, soit environ un million de personnes âgées de 16 à 33 ans.

Jusqu'ici, tous les ans, les régimes leur envoyaient par voie postale un document de format A5 conçu par le Groupement afin de leur indiquer qu'ils bénéficiaient désormais, en tant qu'actifs cotisants, de droits retraite. La diffusion papier a

été suspendue en 2020. La campagne a, de manière inédite, pris la forme de deux vidéos d'une durée de 45 secondes chacune. Deux thématiques : sensibiliser sur les droits retraite et leur enregistrement tout au long de la carrière sur un compte retraite accessible en ligne ; présenter le système de retraite et ses quatre grands principes (un système contributif, par répartition, solidaire et obligatoire). Ces vidéos, diffusées en décembre sur une publication du portail info-retraite.fr, sur la chaîne YouTube du Groupement et via les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn), ont été transmises à chaque régime pour relais sur leurs propres supports de communication. En 2021, pour continuer à optimiser la communication, une attention particulière sera portée sur les supports privilégiés par le jeune public tels que Instagram ou Snapchat.

**IL FAUT ÊTRE CONSCIENT
QU'UNE PERSONNE COMMENCE
À SE CONSTITUER DES DROITS
RETRAITE DÈS SON PREMIER
EMPLOI OU JOB D'ÉTUDIANT.»**

LA DÉSHÉRENCE DES CONTRATS DE RETRAITE SUPPLÉMENTAIRE

Et si, parce que vous ne saviez pas que votre employeur avait souscrit un contrat de retraite supplémentaire à votre profit, par oubli ou en raison de la complexité des tâches administratives inhérentes, vous n'activiez pas l'ensemble des droits retraite auxquels vous avez légitimement droit ? C'est malheureusement le cas de plusieurs centaines de milliers d'assurés. Face à ce constat et grâce à la nouvelle loi

sur la déshérence des contrats de retraite supplémentaire, le Groupement et les organismes de retraite supplémentaire ont initié en 2020 une réflexion sur le phénomène de déshérence évalué à environ 5 milliards d'euros pour les personnes âgées de plus de 65 ans. 2021 verra le lancement des travaux par le Groupement pour la mise en place d'un service visant à identifier et sensibiliser ce public spécifique.

APPLICATION MOBILE : FACILITER L'ACCÈS À L'INFORMATION RETRAITE



Christian Normand
Directeur de projet Compte
personnel retraite

C'est une réalité que le GIP Union Retraite constate au quotidien. Si le canal numérique et les services en ligne sont aujourd'hui plébiscités, le *smartphone* reste le support privilégié de consultation des usagers par sa simplicité et son usage au quotidien. Dans sa logique de toucher de nouvelles populations ne disposant pas d'ordinateur personnel et d'informer-accompagner efficacement les usagers, le Groupement a lancé en juillet 2020 l'application mobile *Mon compte retraite*. Cinq mois plus tard, elle avait déjà fait l'objet de plus de 700 000 téléchargements. Elle s'inspire de l'application mobile *Smart retraite* développée par l'Agirc-Arrco qui se limitait à la retraite complémentaire des salariés.

Le compte retraite proposé sur l'application est le même que celui accessible depuis le portail info-retraite.fr. Si bien que les mêmes identifiant et mot de passe servent à se connecter sur les deux espaces. En amont du développement de l'application, le Groupement a réalisé un inventaire exhaustif des services à intégrer à l'application, et ceux qui n'étaient pas adaptés au support. L'utilisateur retrouve donc sur l'application mobile *Mon compte retraite* uniquement les services les plus appropriés et les plus fluides pour une

consultation synthétique et rapide : de sa carrière, de ses droits, de ses simulations, de ses paiements, etc. De l'actualité retraite y est également accessible. Pour promouvoir cette application, plusieurs leviers ont été activés dont notamment une campagne de promotion en octobre 2020 en partenariat avec la CNAF et à destination des allocataires de la CAF.

En 2021, cette sensibilisation du grand public verra la mise en place d'une campagne d'affichage digitale tandis que l'application se renforcera au titre de la modernisation du droit à l'information, et offrira la possibilité pour l'utilisateur de suivre le traitement de ses demandes de réversion et de retraite, ou d'accéder en un clic à une simulation de son âge de départ et du montant de sa retraite.

UN BOUTON FRANCE-CONNECT PERMET AUX USAGERS ACTIFS OU RETRAITÉS DE SE CONNECTER À L'APPLICATION MON COMPTE RETRAITE VIA LEURS IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE FRANCE-CONNECT. »

**L'APPLICATION MOBILE
MON COMPTE RETRAITE
A ÉTÉ TÉLÉCHARGÉE
PLUS DE
700 000
FOIS ENTRE JUILLET
ET DÉCEMBRE 2020,
DONT PRÈS DE 400 000
INSTALLATIONS SUR LA
PÉRIODE DE PROMOTION
DE L'APPLICATION
AUPRÈS DES
ALLOCATAIRES CAF.**

ÉVOLUTIONS ÉDITORIALES DES SERVICES INTER-RÉGIMES



Cécilia Dubé
Responsable éditoriale

La création et l'actualisation des contenus sont assurées par le pôle éditorial du Groupement, rattaché à la Direction de la communication. Elles concernent trois types de services : les informations réglementaires du site info-retraite.fr, les services et démarches du compte retraite (demande de retraite, demande de réversion, affichage de la carrière...) et les services non connectés au compte retraite (parcours d'information, conseiller Info Retraite, calculettes...). Une partie importante des contenus est validée par le comité éditorial inter-régimes.

La veille du site info-retraite.fr s'effectue tout au long de l'année, en fonction de l'évolution de la réglementation et des pratiques dans les régimes. Dans un souci d'harmonisation des supports, cette mise à jour est appliquée simultanément sur la brochure personnalisée *Ma retraite, mode d'emploi*.

Parmi les travaux réalisés sur les services du compte retraite en 2020, on citera tout particulièrement :

- la version 11 du simulateur *M@rel* qui a donné lieu à la production de nouveaux contenus, puis à leur validation par le comité éditorial inter-régimes grâce à des ateliers dédiés ;

- une nouvelle fonctionnalité du service de demande de réversion, liée aux ressources des demandeurs, qui a généré une évolution éditoriale pour accompagner les utilisateurs ;

- les intitulés des pièces jointes des demandes de retraite et de réversion ont été entièrement revus par le comité éditorial ;

- les services du droit à l'information (affichage de la carrière, estimation retraite) ont fait l'objet d'évolutions qui ont impacté l'éditorial de façon importante.

Pour chaque production, les travaux éditoriaux répondent à un objectif d'harmonisation des contenus entre les régimes, les services et les supports. Pour atteindre cet objectif, la transversalité des travaux est indispensable. Par exemple, le pôle éditorial a travaillé étroitement en 2020 avec le pôle Droit à l'information (DAI) et la direction Métiers dans le cadre d'ateliers dédiés aux services du DAI.

L'action éditoriale sur les services non connectés au compte retraite a essentiellement concerné la rédaction des textes du convertisseur de montant de retraite brut-net développé par le pôle digital. Le conseiller Info Retraite a également été revu : le nombre de questions-réponses proposées à l'utilisateur a doublé (146 à ce jour) et les contenus existants ont été réactualisés.

 **LORS DES RENDEZ-VOUS DU COMITÉ ÉDITORIAL,
LES RÉGIMES SE RETROUVENT AUTOUR DES IMPÉRATIFS
D'ACCESSIBILITÉ ET D'HARMONISATION DES CONTENUS
PROPOSÉS DANS NOS SERVICES COMMUNS. »**

ZOOM

LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION AUTOUR DU SERVICE DE DEMANDE DE RÉVERSION EN LIGNE

Mis en ligne mi-juillet, le service de demande de réversion en ligne a fait l'objet d'une campagne de communication dédiée initiée dès le 21 août 2020 par le Groupement en partenariat avec l'ensemble des régimes de retraite. Parallèlement à l'envoi d'un communiqué de presse ciblant la presse généraliste et spécialisée Protection sociale (avec 85 retombées sur ce sujet sur 375 retombées médias obtenues en 2020, toutes thématiques confondues), un article d'actualité a été publié sur le portail info-retraite.fr. Un dépliant d'information présentant le service de demande de réversion et son fonctionnement en ligne a été réalisé à la demande des régimes pour diffusion lors de leurs événements. En interne, le sujet a été mis en avant dans la lettre d'information inter-régimes. Par ailleurs, la campagne a été déclinée sur les réseaux sociaux du Groupement (Twitter et LinkedIn). Comme pour tout nouveau service en ligne développé, une vidéo pédagogique en format motion design a été créée et diffusée en ligne.

L'événement lié à la promotion nationale du service de demande de réversion en ligne restera le déplacement, le 17 septembre dernier, dans les locaux du Groupement, du secrétaire d'État en charge des Retraites et de la Santé au travail (voir photo ci-contre), Laurent Pietraszewski (en présence



© Ministères sociaux / DIGOM /
Nicolo Revelli-Baumont / Sipa Press

également du député LREM de la 6^e circonscription du Val-de-Marne, Guillaume Gouffier-Cha, des président et vice-président du GIP Union Retraite, Didier Weckner et Gérard Rivière, des directeurs de DRS de la Caisse des dépôts (CDC) et du Service des retraites de l'État (SRE), Michel Yahiel et Guillaume Talon). Ce déplacement a permis de faire au secrétaire d'État une démonstration du fonctionnement du service de demande de réversion en ligne mais aussi, au-delà, de lui présenter l'ensemble des services en ligne inter-régimes portés par le Groupement.

DES OUTILS DIGITAUX DÉVELOPPÉS EN INTERNE

Le secrétaire d'État, Laurent Pietraszewski, a profité de sa présence dans les locaux du Groupement pour faire un point sur le projet de réforme des retraites. Une réforme sur laquelle le Groupement a été mobilisé au travers d'un outil d'information permettant à l'internaute d'identifier l'évolution des règles le concernant entre le système de retraite actuel et le futur système : une première version a vu le jour en décembre 2019 puis une seconde version a été développée en janvier 2020 ; par-delà, l'intégration des potentielles nouvelles règles pour les droits futurs était en cours de préparation dans le simulateur *M@rel* afin d'apporter au plus tôt, post publication de la loi, une information de qualité aux assurés.

D'autres services pratiques, hors perspective de réforme des retraites, ont été développés ou mis à jour dans l'année : en juillet était officiellement mise en ligne la version actualisée du service *Mes régimes de retraite*. Pour compléter le service *Ma retraite à l'étranger*, le pôle digital du GIP Union Retraite a développé une carte interactive permettant aux assurés résidant à l'étranger d'identifier rapidement l'autorité locale compétente pour valider son certificat d'existence ; c'est également dans cette logique qu'a été pensé un parcours permettant à l'assuré de vérifier la conformité du justificatif d'existence avant envoi de son formulaire.

LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

Simple, pratique et sécurisé... C'est le triptyque sur lequel reposent l'ensemble des services développés par le Groupement avec pour seule et unique ambition : la simplification des démarches à entreprendre par l'assuré (ou ses proches) pour bénéficier pleinement de ses droits retraite. En 2020 encore, le Groupement a mis en place de nouveaux services et enrichi par de nouvelles fonctionnalités ceux qui existaient déjà pour toujours mieux répondre aux attentes et besoins des assurés. Attentes et besoins recueillis par des enquêtes régulières de satisfaction. Cette interaction avec l'assuré participe plus que jamais à proposer un service simple (mutualisé pour tous les régimes), pratique (une démarche 100% en ligne), sécurisé (des données personnelles protégées) mais aussi et surtout adapté !



LE SERVICE DE DEMANDE DE RÉVERSION EN LIGNE



Julie Toscan
Directrice de projet simplification

Après un an d'études et de développement, le service de demande de réversion a officiellement été mis en ligne le 20 juillet 2020. Accessible à l'ensemble des assurés concernés, ce service en ligne, qui s'inscrit dans un contexte douloureux de disparition d'un proche, entend simplifier les démarches administratives pour bénéficiaire de la réversion de retraite. Il s'agit de progressivement remplacer une procédure papier qui se fait auprès de chacun des régimes de retraite du défunt par une demande unique en ligne. Le Groupement coordonne la collecte des informations puisqu'il a en mémoire l'ensemble de la carrière professionnelle du défunt (de la défunte), ce qui n'est pas toujours le cas

Pour promouvoir ce nouveau service en ligne, le Groupement a mené, fin août, une campagne médias (presse spécialisée, presse quotidienne nationale et régionale) valorisée par la visite mi-septembre dans les locaux du Groupement de Laurent Pietraszewski, secrétaire d'État chargé des Retraites et de la Santé au travail (voir Zoom sur la campagne de communication en page 15). Pour la communication, le Groupement s'est également appuyé sur le réseau associatif, sur son portail info-retraite.fr et sur les sites Internet des organismes de retraite. À noter, enfin, qu'une formation à l'utilisation de l'outil a été dispensée aux agents officiant dans les maisons France services. Une stratégie payante puisque fin 2020, plus de 20 % des nouvelles demandes de réversion étaient réalisées en ligne. Le Groupement ambitionne de traiter en 2021, via ce service, 70 000 demandes de réversion sur les 225 000 reçues chaque année.

Évolutif par définition, ce service continuera, en 2021, de se simplifier en réduisant les pièces justificatives demandées et de s'enrichir avec la détermination automatique du régime interlocuteur unique et la mise en place de fonctionnalités pour récupérer directement les informations fiscales auprès de la Direction générale des finances publiques (DGFiP).

PARCE QUE LA DÉMARCHE DE DEMANDE DE RÉVERSION DE RETRAITE S'INSCRIT DANS UN CONTEXTE DOULOUREUX, IL IMPORTE DE LA SIMPLIFIER ET D'ACCOMPAGNER EFFICACEMENT LE PROCHE DE LA PERSONNE DISPARUE. »

du veuf ou de la veuve. Le service permet ainsi de centraliser l'ensemble des informations émanant des différents régimes de retraite auxquels la personne a été affiliée dans le cadre de ses activités professionnelles.

À UN MOMENT DIFFICILE DE LA VIE, MARQUÉ PAR LE DEUIL, LE DIGITAL PEUT ÊTRE UNE VRAIE SIMPLIFICATION POUR ACCÉDER À SES DROITS RETRAITE. »

Laurent Pietraszewski,
secrétaire d'État chargé des Retraites et de la Santé au travail

AMÉLIORATIONS DU SERVICE EN LIGNE MA RETRAITE À L'ÉTRANGER



Adrien Font
Chef de projet

Résider à l'étranger ne doit surtout pas empêcher, ou du moins rendre complexe, la perception de sa retraite pour tout assuré ayant travaillé en France. Encore faut-il naturellement justifier chaque année de son existence. Pour cela, il existe le service en ligne *Ma retraite à l'étranger*, accessible depuis le compte retraite sur info-retraite.fr ou sur les espaces personnels de certains régimes de retraite (www.lassuranceretraite.fr, www.agirc-arrco.fr ou retraitesolidarite.caissedesdepots.fr).

En une seule fois, l'assuré réalise la démarche obligatoire auprès du ou de tous les régimes de retraite auxquels il est affilié. Pour la réception et le retour des justificatifs (certificats de vie et attestation de situation maritale), plus besoin de se soucier des délais postaux. Il peut désormais les scanner ou les photographier et les renvoyer en ligne. Quelque 1,6 million d'assurés résidant à l'étranger sont concernés. Fin 2020, 12% des certificats étaient retournés par voie électronique (Europe : 10% ; Afrique : 13% ; Amérique : 34% ; Asie : 30% ; Océanie : 31%). Si le GIP Union Retraite est chargé de la réalisation des enquêtes, de l'envoi des courriers/e-mails et du traitement des retours, la relation avec les assurés continue de relever de la compétence exclusive des organismes de retraite. 2020 a vu le Groupement continuer à optimiser ce processus commun de gestion des documents nécessaire au maintien des droits des assurés.

Il permet aux assurés de recevoir et/ou de renvoyer leurs documents : envoi d'un courrier de relance 30 jours après l'envoi de l'e-mail (en l'absence de retour) ; augmentation du nombre de pages pouvant être télétransmises (le certificat espagnol comprend quatre pages) ; reformulation des messages adressés aux assurés (certains termes n'étaient pas jugés suffisamment compréhensibles) ; adaptation des modalités de connexion au service en ligne, rapprochement des numéros d'inscription au répertoire de l'INSEE (NIR) pour éviter les doubles enquêtes etc.

Disponible jusqu'ici en quatre langues (français, anglais, espagnol, portugais) le certificat d'existence a connu cinq traductions supplémentaires (allemand, arabe, néerlandais, polonais, turc). 2021 verra le Groupement explorer plusieurs pistes d'amélioration du service en ligne, notamment une solution de certification biométrique / reconnaissance faciale (photo via *smartphone*, à comparer avec la photo du titre d'identité par exemple), qui éviterait au retraité d'avoir à se déplacer auprès d'une autorité locale, parfois éloignée de son domicile (déplacement supérieur à trois heures dans 20% des cas). De plus, les assurés identifiés dans le cadre des échanges de données de l'état civil (Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, bientôt Italie et Suisse, etc.) ne seront plus enquêtés et seront ainsi exemptés de l'obligation de produire un certificat.

1,6
MILLION DE RETRAITÉS
RÉSIDENT À L'ÉTRANGER,
SOIT 10 % DES RETRAITÉS
FRANCAIS.

L'INFO EN  **L'ALGÉRIE, L'ESPAGNE, LE PORTUGAL, LE MAROC ET L'ITALIE ÉTAIENT, EN 2020, LES CINQ PREMIERS PAYS DESTINATAIRES DES PAIEMENTS RETRAITE DES RÉGIMES FRANÇAIS.**

ZOOM

LES RELATIONS AVEC LES REPRÉSENTANTS DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

Une action de sensibilisation institutionnelle a été menée par la Direction de la communication à destination des sénateurs et députés des Français de l'étranger. Il s'agissait notamment de leur expliciter les évolutions du service en ligne *Ma retraite à l'étranger* mais aussi, crise sanitaire oblige, de leur indiquer qu'il avait été exceptionnellement accordé un report de date butoir pour que les assurés résidant à l'étranger

justifient de leur existence. Au total, 13 élus (ou collaborateurs) ont participé aux réunions d'information. À noter également pour optimiser la communication concernant le service en ligne *Ma retraite à l'étranger*, la création d'une notice-mode d'emploi diffusée en complément du courrier adressé aux assurés résidant à l'étranger.

ÉVOLUTIONS DU SIMULATEUR M@REL



Lise Perret-Gray
Responsable DAI et M@rel

Suite à une actualité retraite très marquée fin 2019/début 2020, le simulateur M@rel - qui s'appuie sur les données de carrière transmises par les régimes - a enregistré un pic de fréquentation. Cette année, dans une logique d'optimisation du service, le simulateur a vu son périmètre élargi avec l'ajout de nouveaux régimes dont les assurés peuvent désormais réaliser des simulations via le service en ligne. Les régimes concernés sont la Caisse d'assurance vieillesse des pharmaciens (CAVP), la Caisse de retraites des personnels de l'Opéra (CR Opéra), les agents de la Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la Société nationale des chemins de fer français (CPRPSNCF), la Caisse de retraite des agents généraux et des mandataires non-salariés d'assurance et de capitalisation (CAVAMAC), sans oublier la Caisse de prévoyance et de

retraite des notaires (CPRN). Par ailleurs, cet enrichissement a également vu l'ajout de corps de métiers dont les régimes étaient déjà intégrés au simulateur M@rel. Ont ainsi été ajoutés pour les fonctionnaires de l'État le périmètre des « actifs + » (policiers et agents pénitentiaires), un lien de redirection vers le portail du régime de retraite de l'État pour les militaires, douaniers et ingénieurs de la navigation aérienne, pour la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL) le périmètre des aides-soignants et des sapeurs-pompiers.

Nouveauté également en 2020 : la possibilité pour les assurés dits « liquidés partiels » dont ceux en situation de cumul emploi-retraite de faire des simulations via M@rel. L'ensemble des travaux menés cette année et qui ont vu intervenir une vingtaine d'experts (coordinateurs, opérateurs, développeurs etc.) ont permis de mettre en ligne à l'été 2020 une version V10 du simulateur. 2021 verra M@rel devenir le seul et unique outil inter-régimes de simulation en ligne.

LES TRAVAUX MENÉS ONT VU INTERVENIR UNE VINGTAIN D'EXPERTS POUR METTRE EN LIGNE À L'ÉTÉ 2020 UNE VERSION V10 DU SIMULATEUR M@REL. »

3 690 364

**SIMULATIONS RÉALISÉES AVEC M@REL
EN 2020 CONTRE 3,3 MILLIONS EN 2019.**

LES ENQUÊTES USAGERS...



Nadine Hain
Assistante PMO

PLUS DE
50 000
RÉPONDANTS À
L'ENQUÊTE SUITE
À LA CAMPAGNE DROIT
À L'INFORMATION 2020

Faciliter la compréhension du fonctionnement du système de retraite en général et apporter une réponse adaptée, claire et précise à chaque assuré : les enquêtes usagers menées en ligne (ou le cas échéant par téléphone) par le Groupement s'inscrivent dans cette logique. Il s'agit, en sondant un panel d'assurés représentatifs, d'évaluer la qualité, la pertinence mais aussi et surtout les « manques » inhérents aux services en ligne proposés par le Groupement. Les réponses des assurés et leur prise en compte participent à mener des actions correctives pour améliorer lesdits services.

En 2020, les enquêtes, désormais menées principalement de façon dématérialisée, concernaient les services de demande de retraite en ligne (5 enquêtes menées), la mutualisation du contrôle d'existence (7 enquêtes menées), le simulateur M@rel (une enquête menée suite à la mise en ligne d'une nouvelle version en juillet 2020).

À noter que les enquêtes menées plusieurs fois dans l'année sont identiques et permettent ainsi de mieux identifier l'évolution de la satisfaction des assurés. Pour autant, elles s'enrichissent tous les ans de nouveaux items en fonction de l'amélioration du service et des remarques des assurés.

La campagne annuelle du droit à l'information a donné lieu à une enquête via un questionnaire en ligne et par téléphone. Ce sont plus de 50 000 répondants qui y ont participé.

En 2020, une enquête spécifique, non de satisfaction, mais de besoin, a été menée auprès de 70 000 assurés âgés de 25 à plus de 60 ans pour savoir s'ils seraient intéressés pour déclarer en ligne leurs enfants à leur régime de retraite.

Si elle permet d'optimiser les services en ligne, cette relation privilégiée avec les assurés est également à l'origine de nouveaux services développés par le Groupement en interne et qui n'exigent pas une connexion au compte retraite pour être utilisés (ex. service pour savoir à quel(s) régime(s) vous êtes affilié en indiquant uniquement votre nom de famille et votre numéro de sécurité sociale...).

Parallèlement à ces enquêtes en ligne, le Groupement réalise, via des pop-up placées sur son site Internet, des enquêtes dites « flash » pour évaluer la satisfaction à un temps donné en touchant l'ensemble des internautes.

LES ENQUÊTES EN LIGNE SE VEULENT COMPLÉMENTAIRES DES TESTS UTILISATEURS RÉALISÉS AVANT LA MISE EN LIGNE DU SERVICE CONCERNÉ, COMME CE FUT LE CAS EN 2020 POUR LA NOUVELLE CONFIGURATION DU SIMULATEUR M@REL QUI SERA MIS EN LIGNE EN JUILLET 2021. »

LA MUTUALISATION DES PROCÉDURES

En même temps que la simplification des outils et des procédures, le Groupement ambitionne de renforcer le processus de mutualisation. Cette volonté d'harmoniser les pratiques inter-régimes entend répondre à un objectif d'efficacité et d'efficience. Le symbole de cette mutualisation demeure le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), futur socle des systèmes d'information des régimes de retraite. En centralisant l'ensemble des données de carrière des assurés, il permettra d'établir un contrôle rigoureux de l'exhaustivité et de la justesse des informations personnelles et professionnelles de l'assuré, une simplification, une sécurisation et une accélération des démarches préalables à la liquidation de la retraite.



MUTUALISATION DU CONTRÔLE D'EXISTENCE (MCE) : UNE GESTION ATTENTIONNÉE AVEC LE GEL DES ENQUÊTES PENDANT LE CONFINEMENT



Mélanie Glénat
Directrice métier

Crise sanitaire internationale et confinement obligent, le Groupement a pris en compte les difficultés de déplacement et d'accès aux autorités locales des assurés résidant à l'étranger qui en temps normal, disposent de 60 jours pour renvoyer le document visé par l'autorité locale compétente. Ainsi, les retraités enquêtés avant le mois de mars (interrogés en décembre/janvier 2020) se sont vu accorder un délai

supplémentaire jusqu'au 1^{er} juillet 2020 pour retourner leur certificat complété et signé. Pour ceux interrogés en mars, le délai de retour a, quant à lui, été reporté au 1^{er} août 2020. Enfin, les campagnes de contrôle d'avril et mai ont tout simplement été annulées et reprogrammées ultérieurement. La sortie progressive du confinement a permis une reprise des enquêtes au début du mois de juin.

DÉPLOIEMENT PROGRESSIF DU RÉPERTOIRE DE GESTION DES CARRIÈRES UNIQUE (RGCU)




Eric Cespedes
Directeur de projet RGCU et schéma directeur des SI retraite

Il est avec les systèmes de Liquidation et de Paiement, l'une des trois composantes qui modèlent le système d'information retraite. La base de données carrière réunit, en effet, toutes les données retraçant la vie professionnelle de l'assuré en vue de sa retraite. Jusqu'à la création du RGCU, cette base de données était propre à chaque régime. Le RGCU, qui vise donc à centraliser progressivement en une seule base toutes les données carrière de l'ensemble des assurés - quels que soient leurs régimes d'affiliation - va changer la donne.

Le RGCU va, notamment, permettre d'accroître la qualité des données carrière des régimes, en organisant le contrôle de leur cohérence. Le GIP Union Retraite a ainsi mobilisé les régimes dits de la vague 3 du RGCU (régimes spéciaux, libéraux et du secteur public) afin qu'ils anticipent leur intégration. Cette mobilisation a pris la forme fin 2020 de plusieurs réunions de partage au cours desquelles furent pré-

sentés le projet RGCU et les modalités de leur intégration. Enfin, ces réunions ont également été l'occasion de répondre à toutes les questions que se posaient les régimes, d'échanger sur des sujets d'intérêt transversal et de recueillir les retours d'expériences de régimes déjà raccordés.

 **POUR OPTIMISER LA MISE EN ŒUVRE DU DROIT À L'INFORMATION, LE GIP UNION RETRAITE MOBILISERA, À TERME, LE RGCU POUR ACCÉDER AUX DONNÉES CARRIÈRE ET N'AURA PLUS À SOLLICITER L'ENSEMBLE DES RÉGIMES. »**

AVANCÉES SUR LE SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION RETRAITE

La multiplicité des systèmes d'information constitue un frein et une limite à la capacité de coopération et de travail partagé entre les caisses de retraite. Ainsi, une amélioration de la qualité de service et de la productivité dans le champ de la gestion des retraites nécessite un resserrement progressif de leur nombre. Ainsi, le schéma directeur du système d'information retraite s'inscrit au cœur de la modernisation de la gestion des retraites. Une évolution pertinente économiquement comme l'a démontré une étude macro menée en 2020 par le GIP Union Retraite sur le péri-

mètre des systèmes d'information des régimes spéciaux et libéraux. La réflexion et les analyses de données réalisées par le GIP Union Retraite ont, par ailleurs, mis en lumière les contraintes que représentait pour les régimes la prise en compte régulière des évolutions transverses, comprenez les évolutions réglementaires ou techniques nécessaires au regard des mesures des réformes (déclaration à la source...).

Autant dire que l'interopérabilité et la fluidité des systèmes d'information apparaissent comme des critères importants au même titre que l'enjeu économique. 2021 verra se poursuivre le travail amorcé sur ce volet.

**LE SCHÉMA DIRECTEUR
DU SYSTÈME D'INFORMATION
RETRAITE VISE À STRUCTURER
LA TRAJECTOIRE DE
RAPPROCHEMENT DES SYSTÈMES
D'INFORMATION DES RÉGIMES DE
RETRAITE. »**



LA COORDINATION INTER-REGIMES

04

CONVENTIONS, MARCHÉS PUBLICS, POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES ET MISE EN CONFORMITÉ



Caroline Colombel
Chargée d'études juridiques

EN 2020,
10
CONVENTIONS (HORS
CONTRATS DE SERVICES) ONT
AINSI ÉTÉ CONTRACTUALISÉES
AVEC LES RÉGIMES FAISANT
OFFICE D'OPÉRATEURS/
SOUS-TRAITANTS POUR LA
RÉALISATION DE PROJETS
SPÉCIFIQUES.

Le Groupement voit, chaque année, son service juridique rédiger des conventions afin de structurer les projets portés dans le cadre de l'inter-régimes.

Ce fut le cas en 2020 avec notamment la convention signée avec l'Agirc-Arcco portant sur le développement, l'exploitation, la maintenance du service de mutualisation du contrôle d'existence ; la convention concernant l'application *Mon compte retraite* accessible sur *Playstore* et *Appstore* permettant l'accès à tout utilisateur à des informations personnalisées en fonction de ses régimes de retraite ; la convention signée avec la Cnaf relative à une campagne d'e-mailing à destination des titulaires d'un compte CAF pour la promotion du compte retraite.

Fin novembre 2020, ce même service juridique a mis en place pour la première fois les élections de la délégation du personnel au Comité social économique (CSE), devenu nécessaire au regard de l'évolution des effectifs du Groupement. Quant aux marchés publics initiés par le Groupement pour répondre soit à un besoin identifié, soit à une obligation légale, deux d'entre eux ont abouti (le 3^{ème} ayant été déclaré infructueux, faute d'offres) : ils concernaient la désignation d'un com-

missaire aux comptes pour les exercices allant de 2020 à 2025 et le choix d'un prestataire pour la réalisation de vidéos de communication.

L'activité du Groupement est menée principalement en ligne, ce qui impose d'y associer une démarche rigoureuse et continue de protection des données. Voilà pourquoi le Groupement soumet, le cas échéant, ses services en ligne à des analyses d'impact relatives à la protection des données, à l'image de celles effectuées en 2020 sur les services en ligne *Demander ma réversion* et *Ma retraite à l'étranger*. De manière plus globale, le Groupement a défini un plan d'actions à horizon du 25 mai 2021 (soit trois ans jour pour jour après l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données) pour finaliser les cinq dernières analyses d'impacts relatives à la protection des données. Autre plan institué en 2020 : un plan de conformité concernant les cookies.

Dans cette logique de mise en conformité à l'échelle de l'inter-régimes, un état des lieux réalisé par le Groupement a permis de produire une analyse transmise à la Direction de la sécurité sociale. Pour continuer à parfaire son engagement en matière de protection des données et de mise en conformité, le Groupement a instauré en 2020 un nouvel atelier de travail inter-régimes mensuel accueillant toujours les opérateurs (Cnav, Agirc-Arrco et Caisse des dépôts) mais aussi les représentants de chaque catégorie de régimes. Cette instance participe aux partages des bonnes pratiques et à la définition de procédures-types.

LES ANALYSES D'IMPACT RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES PERMETTENT NON SEULEMENT D'ÉVALUER LES RISQUES JURIDIQUES ET LES MESURES DE SÉCURITÉ EN VIGUEUR, MAIS AUSSI D'ENVISAGER LES ACTIONS CORRECTIVES À MENER POUR AMÉLIORER LA CONFORMITÉ DU PROJET ET LA SÉCURITÉ DES DONNÉES. »

INSTANCES ET COMITÉS



Alessandro Laudiero
Secrétaire général

3 **CONSEILS** **D'ADMINISTRATION** **ONT PERMIS D'ACTER** **LA CLÔTURE DES** **COMPTEs, D'APPROUVER** **LE BUDGET 2021 ET DE** **VALIDER LE PLAN DE** **COMMUNICATION 2021.**

L'assemblée générale, réunissant les représentants des différents organismes membres du Groupement, s'est tenue le 25 novembre. Elle a été informée de la réalisation de la feuille de route 2019-2020 et a pris acte du rapport du Comité des usagers 2019. Organe consultatif institué dès 2003, ce comité (réuni deux fois en 2020 en raison notamment des conséquences de la crise sanitaire : les 13 janvier et 18 septembre) joue un rôle de conseil dans l'intérêt du service public et de ses usagers. Menés en présence des représentants des organisations syndicales, ses travaux - qui s'inscrivent dans le cadre de l'instauration du droit à l'information - furent structurés en 2020 autour de quatre axes : suivi des travaux en cours et des nouveaux services ; maintien et amélioration du droit à l'information sur la retraite ; relation client et accompagnement des utilisateurs ; amélioration des services en production et services digitaux. Ces axes sur lesquels reposent les projets constituent des réponses aux exigences des usagers recueillies via les enquêtes régulières menées par le Groupement. Quant au conseil d'admini-

nistration, pour des raisons similaires en lien avec la crise de la Covid-19, il fut organisé de façon dématérialisée, trois fois en 2020 (23 mars, 24 juin, 25 novembre). Cette instance, au cœur du fonctionnement du Groupement, a notamment acté la clôture des comptes 2020, approuvé le budget 2021, validé le plan de communication 2021, et a élu en fin d'année Gérard Rivière à sa présidence (en remplacement de Didier Weckner désormais premier vice-président aux côtés de Claude Domeizel, second vice-président). À noter qu'au cours des mois sans tenue d'un conseil d'administration, le Groupement voit se réunir le comité de coordination stratégique, soit 5 fois en 2020, réunissant plusieurs directeurs de régimes.

Pour mener à bien et efficacement la conduite de chaque projet, ont été mis en place des comités projet et techniques portés par le Groupement et les opérateurs. En parallèle, dans une logique de coordination efficiente, le Groupement a instauré des ateliers projets et stratégiques (ex. atelier des directeurs financiers, atelier juridique ou atelier communication).

« LES ORIENTATIONS DONNÉES AU SEIN DES INSTANCES DÉLIBÉRATIVES TOUT COMME LES RÉFLEXIONS ET ACTIONS PORTÉES AU SEIN DES ATELIERS TECHNIQUES ET STRATÉGIQUES PARTICIPENT À L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES AVEC UNE PRISE EN COMPTE PERPÉTUELLE DES ATTENTES EXPRIMÉES PAR LES USAGERS. »

UNE FEUILLE DE ROUTE POUR 2021-2022

Suite à la clôture du Contrat d'Objectifs Pluriannuels (COP) 2015-2018 et au regard d'une réforme des retraites planifiée en 2020, le Groupement avait volontairement opté pour privilégier une feuille de route sur deux ans (2019

et 2020). Report de la réforme oblige, ce procédé sera reconduit pour les années 2021-2022 sur les orientations d'une nouvelle feuille de route rédigée fin 2020.

ANIMATION INTER-RÉGIMES



Thomas Tracou
Directeur de la communication

Parmi les outils phares de l'animation inter-régimes - outre le rapport annuel d'activité - se trouve la lettre d'information diffusée à l'ensemble des acteurs des sphères Protection sociale et Retraite (plus de 1200 inscrits). Cette lettre portée par le Groupement est construite avec la collaboration directe des directeurs et chefs de projet, métier et opérationnels, sans oublier le directeur du GIP Union Retraite. 2020 a vu la tenue d'un séminaire dédié à la transformation du droit à l'information dans le cadre des rendez-vous inter-régimes.

Ces rencontres sont l'occasion pour chacun des régimes de nourrir le fonctionnement de l'information retraite à l'échelle de l'inter-régimes et de conforter leur appartenance au Groupement. Il faut pour autant distinguer l'animation inter-régimes menée au niveau du Groupement et qui répond à une logique de communication institutionnelle, de l'animation inter-régimes propre à chaque service. Cette animation, qui a lieu au sein des comités de pilotage, voit le traitement opérationnel de projets spécifiques et le suivi des travaux menés par les régimes, en particulier les opérateurs.

ZOOM

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES EN TEMPS DE CRISE

Comme toute structure s'appuyant sur des ressources humaines, le Groupement a dû adapter son fonctionnement en considérant les décisions gouvernementales, la nécessité de protéger l'intégrité physique et psychologique de ses collaborateurs (salariés directs ou mis à disposition par les régimes), la volonté d'assurer une coordination efficiente des projets. Le télétravail a rapidement été instauré pour devenir la règle avec la mise à disposition du matériel informatique et le recours aux outils de visioconférence. Outre les réunions de travail, la visioconférence a permis d'assurer le fonctionnement régulier des instances (voir page 26). 2020 a également vu, à la suite d'élections professionnelles, la mise en place d'un Comité social et économique (réuni mensuellement) chargé de présenter les réclamations individuelles et collectives des salariés et de contribuer à promouvoir la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'organisme. Pour assurer le fonctionnement de l'organisme ou répondre aux besoins exprimés par plusieurs collaborateurs de se rendre sur leur lieu de travail pour des raisons socioprofessionnelles, le Groupement a pensé une organisation et un planning des présences.



UN COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE A ÉTÉ CRÉÉ POUR PRÉSENTER LES RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES, PROMOUVOIR LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL. »

ADAPTATION DE LA COMITOLOGIE COMMUNICATION

Un comité Communication, réunissant chaque trimestre, les responsables de communication des régimes de retraite (soit une quinzaine de professionnels de la communication) traite des déclinaisons stratégique et opérationnelle des thématiques inter-régimes incluses dans le plan de communication annuel.

Le processus collaboratif mis en place entre le Groupement et l'Agirc-Arrco dans le cadre du lancement de l'application mobile inter-régimes a inspiré une évolution du comité qui se réunit toujours en séance plénière en s'enrichissant d'une réunion de suivi mensuelle et d'ateliers de travail. De quoi impliquer certains régimes dans la conduite, en collaboration avec le Groupement, de projets transversaux (ex. l'évolution de l'information aux nouveaux assurés ; l'information concernant les droits à la retraite non réclamés par les personnes de 75 ans et plus, etc.).

GLOSSAIRE



O



5

- Agirc**: Association générale des institutions de retraite des cadres
- Arrco**: Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés
- Caf**: Caisse des allocations familiales
- CAVAMAC**: Caisse de retraite des Agents généraux et des Mandataires non-salariés d'Assurance et de Capitalisation
- CAVP**: Caisse d'Assurance Vieillesse des Pharmaciens
- CDC**: Caisse des dépôts
- Cnaf**: Caisse nationale des allocations familiales
- Cnav**: Caisse nationale d'assurance vieillesse
- CNRACL**: Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales
- CNRU**: Caisse Nationale de Retraite Universelle
- COP**: Contrat d'Objectifs Pluriannuels
- CPRN**: Caisse de Prévoyance et de Retraite des Notaires
- CPRPSNCF**: Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la Société Nationale des Chemins de Fer français
- CR Opéra**: Caisse de Retraites des personnels de l'Opéra
- CSE**: Comité Social Economique
- DAI**: Droit à l'information
- DGFIP**: Direction Générale des Finances Publiques
- EIG**: Estimation individuelle globale
- GIP**: Groupement d'Intérêt Public
- INA**: Information aux Nouveaux Assurés
- Insee**: Institut national de la statistique et des études économiques
- MCE**: Mutualisation du Contrôle d'Existence
- NIR**: Numéro d'Inscription au Répertoire de l'INSEE
- RGCU**: Répertoire des Gestions des Carrières Unique
- RGPD**: Règlement Général sur la Protection des Données
- RIS**: Relevé de situation individuelle
- SRE**: Service des retraites de l'État

ANNEXES



CHIFFRES-CLÉS

70

parcours types mis à disposition des usagers dans le cadre de la réforme des retraites. De quoi permettre à chacun d'envisager les tenants et aboutissants de sa retraite grâce à des situations proches de la sienne (salariés, fonctionnaires, professions libérales pour les générations 1980 et 1990).

100 %

digital, le service Demander ma réversion est en ligne depuis juillet 2020 sur info-retraite.fr et les sites Internet des régimes de retraite. Il permet aux assurés mariés ou divorcés dont le conjoint ou l'ex-conjoint est décédé de bénéficier d'une pension de réversion, et ce par le dépôt d'une seule demande pour tous les régimes de retraite du défunt.

21 869

demandes de réversion déposées en 6 mois via le service en ligne *Demander ma réversion*. En décembre, 22 % des demandes de réversion sont déposées par ce nouveau canal.

+ de

700 000

téléchargements de l'application mobile *Mon compte retraite* de juillet à décembre 2020.

3 690 364

millions de simulations réalisées avec *M@rel* en 2020 contre 3,3 millions en 2019

451 473

demandes de retraite déposées en 2020 depuis le service en ligne, soit 45 % des nouvelles demandes de retraite l'ont été par ce canal.

5 700 000

consultations du service *Mes paiements retraite*.

6 000 000

personnes concernées par la réception d'un document du droit à l'information

2 279 916

estimations retraite composées, dont 53,2 % dématérialisées

3 870 958

relevés de carrière composés, dont 23,6 % dématérialisées.

1,6

million de retraités résident à l'étranger.

3

fois plus nombreuses qu'en 2016 sont les retombées médias associées à l'action du Groupement.

Cette progression significative est à mettre en relation avec l'effort réalisé par le GIP Union Retraite pour communiquer plus efficacement sur sa raison d'être, ses services en faveur des régimes et des usagers.

BUDGET

Nature des dépenses	2020	2020 Modificatif	Évolutions 2020 mod/2020
Charges de personnel direct et MAD	3 112 308	3 112 308	0
Locations	269 321	269 321	0
Charges de gestion courantes	704 020	704 020	0
Impôts et taxes	70 000	70 000	0
Sous total	4 155 649	4 155 649	0
Remboursements aux régimes au titre des services	28 929 409	28 929 409	0
Campagnes droit à l'information et M@rel	6 353 319	6 328 937	-24 382
PCI, appli mobile & Assistance Technique	2 349 000	2 374 820	25 820
Compte personnel Retraite	6 475 763	6 486 599	10 836
RGCU	8 528 692	7 469 241	-1 059 451
MCE	4 164 581	5 144 517	979 936
Divers	53 775	53 730	-44
Impacts RGCU	377 986	523 824	145 838
Impacts Réforme	626 293	443 486	-182 807
Provisions		104 254	
TOTAL	33 085 058	33 085 058	0

CLÉS DE RÉPARTITION

	% clés 2016-2018	2019	2020 et 2021
CNAVTS	30,37%	32,89%	36,05%
CSTPI / CSTPI - RC	7,34%	7,02%	2,34%
CCMSA	4,55%	4,40%	4,51%
AGIRC-ARRCO	34,18%	31,82%	32,62%
Service des Retraites de l'État	7,22%	6,41%	5,84%
Caisse des Dépôts (au titre du FSPOEIE)	0,12%	0,09%	0,09%
CNRACL	7,72%	6,94%	6,32%
RAFP	0,16%	1,48%	3,04%
IRCANTEC	3,74%	3,80%	3,90%
Régimes Spéciaux	1,69%	1,63%	1,68%
CNIEG	0,51%	0,49%	0,51%
CPRSNCF	0,54%	0,50%	0,51%
CANSSM	0,01%	0,01%	0,01%
ENIM	0,11%	0,11%	0,11%
Banque de France	0,04%	0,04%	0,04%
CRP RATP	0,15%	0,15%	0,15%
CROPERA	0,01%	0,01%	0,01%
Comédie française	0,00%	0,00%	0,00%
CRPCEN	0,17%	0,18%	0,18%
Port autonome de Strasbourg	0,00%	0,00%	0,00%
CRPN	0,11%	0,10%	0,11%
CAVIMAC	0,06%	0,06%	0,06%
Régimes des professions libérales	2,93%	3,53%	3,62%
CARCDSF	0,07%	0,08%	0,08%
CARPIMKO	0,31%	0,36%	0,36%
CAVAMAC	0,02%	0,02%	0,02%
CIPAV	0,58%	0,82%	0,84%
CAVOM	0,01%	0,01%	0,01%
CAVEC	0,03%	0,03%	0,03%
CARMF	0,21%	0,21%	0,22%
CAVP	0,05%	0,05%	0,06%
CPRN	0,01%	0,02%	0,02%
CARPV	0,02%	0,02%	0,02%
CNAVPL	1,32%	1,60%	1,64%
CNBF	0,21%	0,23%	0,24%
IRCEC	0,08%	0,10%	0,10%
	100,00%	100,00%	100,00%

ORGANIGRAMME

