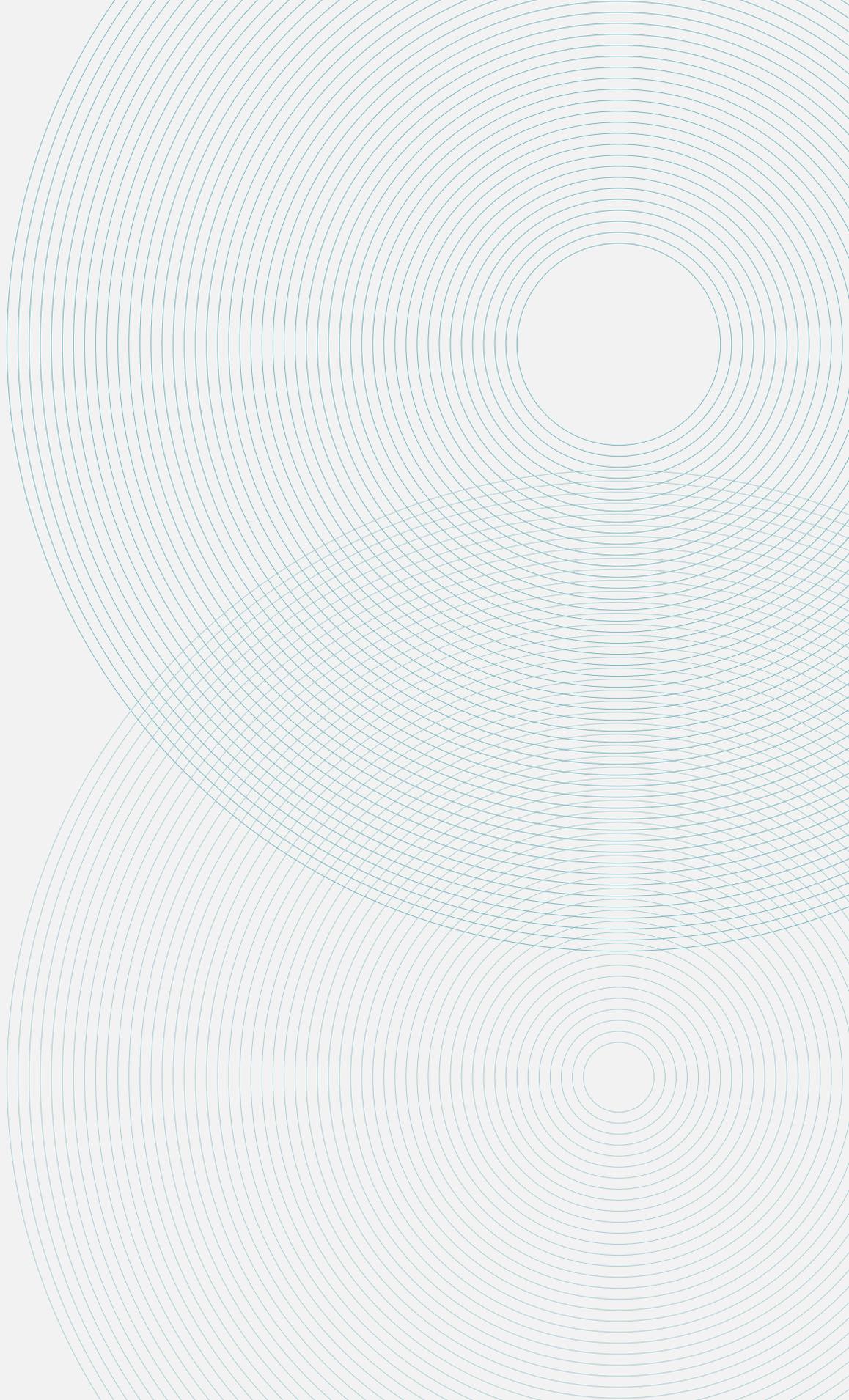




**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2021**



SOMMAIRE



04 — CHIFFRES CLÉS 2021

06 — ÉDITO
Interview croisée
Président Gérard Rivière
et Directeur Stéphane Bonnet

01

INFORMATION ET SERVICES RETRAITE

11 — Les services du droit à
l'information évoluent

12 — Déclarer ses enfants
pour fiabiliser son
information retraite

13 — L'information épargne retraite
L'application mobile : plus de
fonctionnalités, moins de clics...

14 — Organiser l'amélioration
permanente des services
en ligne à long terme

17 — Les évolutions éditoriales des
services inter-régimes

02

MUTUALISATION DES PROCÉDURES

19 — La mutualisation du contrôle
d'existence

21 — La qualité de services inter-
régimes comme leitmotiv

22 — Le Répertoire de gestion
des carrières unique (RGCU)

03

COORDINATION INTER-RÉGIMES

25 — La tenue des instances en 2021

27 — Les actions RGPD

28 — Des conventions inter-régimes

04

ANNEXES

31 — Glossaire

32 — Budget

33 — Organigramme

CHIFFRES-CLÉS 2021

22 000 000

DE VISITES SUR
info-retraite.fr

+ 37,5 %
DE VISITEURS

1 788 024

COMPTES RETRAITE
CRÉÉS

+ 9,6 %

DE DEMANDES
DE RETRAITE
EN LIGNE*

8 500 000

SIMULATIONS RETRAITE
RÉALISÉES AVEC LE SERVICE
EN LIGNE
MON ESTIMATION RETRAITE

UNE HAUSSE DE
131 %

DES ESTIMATIONS
RETRAITE RÉALISÉES*

+ 43 %

DES DOCUMENTS CONSULTÉS EN LIGNE
SUR LES SERVICES *MES ATTESTATIONS
FISCALES, MES ATTESTATIONS DE PAIEMENT,
MON HISTORIQUE DE PAIEMENT*

* Par rapport à 2020.

854 916

TÉLÉCHARGEMENTS
DE L'APPLICATION MOBILE
MON COMPTE RETRAITE

1 CLIC

POUR ACCÉDER AUX RÉSULTATS
DE *MON ESTIMATION RETRAITE*
DEPUIS L'APPLICATION
MON COMPTE RETRAITE

1 400 000

ASSURÉS RÉSIDANT À L'ÉTRANGER
BÉNÉFICIE DE LA MUTUALISATION
DU CONTRÔLE D'EXISTENCE

82 %

DES USAGERS SATISFAITS
UTILISANT LE SERVICE EN LIGNE
MA CARRIÈRE OU
DEMANDER MA RETRAITE

+ 36 %

DE DEMANDES DE RÉVERSION
EN LIGNE ENTRE LES DERNIERS
TRIMESTRES 2020 ET 2021

3 806 245

RELEVÉS DE
CARRIÈRE COMPOSÉS

495 000

DEMANDES DE RETRAITE
DÉPOSÉES SUR LE SERVICE
EN LIGNE

5 970 987

DE PERSONNES BÉNÉFICIAIRES
DU DROIT
À L'INFORMATION



Président

Gérard Rivière



Directeur

Stéphane Bonnet

La réforme 2010 des retraites a conforté le principe du droit à l'information. L'enjeu consistait à développer une information retraite toujours plus pertinente auprès de tous les assurés, tout au long de leur vie. Ce défi a-t-il été relevé ?

— **Gérard Rivière** : Non seulement il a été relevé, mais nous sommes mêmes allés au-delà des intentions fixées par le législateur en 2003. Tous les assurés disposent désormais, en quelques clics, d'une vision en temps réel de la totalité de leur carrière et de leurs futurs droits à la retraite. Malgré tout, du travail reste à porter pour fiabiliser toujours plus les données, les faire toutes remonter - notamment les plus anciennes - et intégrer dans le processus général tous les régimes. J'ai toujours, comme président du GIP, considéré que le droit à l'information reste la première mission du GIP, sa première responsabilité pour renforcer la confiance des assurés dans le système de retraite par répartition.

— **Stéphane Bonnet** : Absolument. Pour information, toutes les réformes des retraites et pas uniquement celle de 2010, ont toutes conforté le principe de personnalisation et d'individualisation de la retraite. Le droit à l'information repose sur le fait de permettre à l'assuré de décider en fonction de ses appétences ou de ses priorités, mais aussi et surtout en toute connaissance de cause (demander ses droits à la retraite plus tôt ou plus tard). Alors, oui, le droit à l'information a répondu à l'ambition d'avoir une réponse universelle qui couvre l'ensemble des assurés sociaux en France, quel que soit leur régime de retraite concerné. Il a, par ailleurs, permis de délivrer à l'assuré un nombre considérable d'informations en s'appuyant sur les canaux numériques, téléphoniques et physiques.



Dans cette logique, et alors que la satisfaction des assurés, affiche d'excellents taux, est-il encore possible aujourd'hui d'améliorer les services en ligne ?

— **GR** : Le service rendu peut toujours être amélioré, perfectionné. Aujourd'hui, le droit à l'information fonctionne plutôt très bien, mais des progrès en termes d'accessibilité, de présentation plus fluide, plus visible et lisible peuvent être réalisés, notamment à destination des assurés porteurs de handicaps. Par définition, les services en ligne deviennent rapidement obsolètes, ou plutôt moins fonctionnels, et perdent en attractivité. Il faut donc sans cesse améliorer leur ergonomie en écoutant les besoins des assurés pour y répondre de manière adaptée. Voilà pourquoi il est important d'associer les assurés en amont des projets comme le fait le GIP.

— **SB** : Au GIP, nous envisageons l'évolution de nos services en ligne sur deux axes de travail : la lisibilité des services et leur périmètre. Concernant la lisibilité, nous avons porté en 2021 une refonte globale de tous les services du droit à l'information pour ne garder au final que deux supports : *Ma carrière*, sur les droits enregistrés, *Mon estimation retraite* sur la simulation de l'âge de départ et du montant de la retraite. Qui dit travailler à une meilleure lisibilité des services, dit travailler à leur ergonomie, ce qui constitue un « chantier » sans fin puisqu'il repose sur l'écoute usagers, sur l'évolution des normes, de la réglementation, des pratiques. En ce qui concerne le périmètre de nos services en ligne, nous arrivons progressivement aux limites de l'exercice même si de nouveaux éléments viennent ou viendront enrichir le périmètre du droit à l'information. Je pense notamment à l'épargne retraite supplémentaire. Enfin, je considère que nous devons poursuivre l'objectif de mieux articuler la partie Services en ligne avec la gestion administrative dans les régimes pour moins solliciter les assurés et les gestionnaires.

Faut-il voir dans ses capacités à s'adapter, à faire évoluer son offre pour répondre aux besoins des assurés, le principal atout du GIP ?

— **GR** : C'est incontestable. Le GIP demeure une structure flexible et agile car légère. Mais toute l'intelligence du GIP est de confier les projets aux régimes, de s'appuyer sur la puissance informatique des régimes importants afin que les avancées profitent à l'ensemble des assurés de tous les régimes. L'engagement du GIP assure un accès pour tous à la même qualité de service. La preuve en est avec la mise en œuvre technique de la loi Labaronne pour lutter contre la désérence des contrats de retraite supplémentaire et ainsi mieux informer les assurés sur leurs droits. Prochainement, cette nouvelle relation construite avec les gestionnaires de contrats de retraite supplémentaire sera effective. Le GIP a su, au travers de ce projet, coordonner l'ensemble des acteurs-clés, avec le soutien d'opérateurs majeurs que sont l'AGIRC-ARRCO, la CDC et la CNAV.

— **SB** : À mon sens, l'atout principal qui est aussi l'enjeu principal du GIP est de demeurer le « site de référence publique » en matière de retraite. De référence car crédible, sérieux, complet et surtout fiable en comparaison d'une information retraite diffusée sur le Net par d'autres porteurs et sur laquelle il y aurait à redire, sans tomber dans les critiques stériles. Nous sommes les seuls en France qui permettent à l'assuré d'avoir des informations concrètes et individualisées puisqu'elles reposent sur l'analyse de ses données personnelles. Par ailleurs, tous nos outils sont développés sur la base de la réglementation en vigueur et selon les processus établis par les régimes. Si bien que lorsque nous appliquons des règles de calcul pour les simulations, elles sont précises puisque ce sont les mêmes règles que les régimes utilisent pour liquider les pensions. En revanche, sur la partie Services, notre atout repose sur la mutualisation et le fait d'éviter à l'assuré d'avoir à multiplier les démarches auprès des régimes.

« Une ambition commune : apporter un service à l'assuré ! »

Quel regard portez-vous sur cette synergie inter-régimes à nourrir et qui fait l'essence même de l'Union Retraite ?

— **GR** : Outre son agilité, l'autre atout principal du GIP est sa capacité à réunir dans une gouvernance politique et un fonctionnement opérationnel au quotidien, la communauté des régimes pour déployer des services pour tous. Au sein du GIP, les régimes ne coopèrent pas pour coopérer, ni pour obéir à des injonctions réglementaires ou législatives mais parce qu'ils nourrissent une ambition commune : apporter un service à l'assuré ! J'ai été président fondateur du GIP Union Retraite en 2015. Le processus d'alternance avec l'AGIRC-ARRCO fait que je suis redevenu président avant une nouvelle fois de céder mon fauteuil puisque j'ai quitté la présidence de la CNAV fin février 2022. Je peux donc témoigner qu'à de rares exceptions, les votes au sein de conseil d'administration du GIP se font presque toujours à l'unanimité. C'est le symbole d'une unité et de la réussite d'un modèle.

— **SB** : Mon approche sera historique et périmétrique puisque l'inter-régimes s'est construit en plusieurs phases : une phase 1 avec une démarche tournée bien sûr vers l'assuré, mais aussi et d'abord vers les régimes pour consolider les informations que chacun détenait sur l'assuré ; une phase 2 avec la construction d'un front office numérique « communautaire » inter-régimes ; enfin, une phase 3 en cours, l'inter-régimes de gestion, avec la mise en commun des actes de gestion entre les régimes de retraite. Ce 3^e temps est plus complexe car il nous oblige à prendre en compte des divergences de procédures liées à des pratiques historiques, des problématiques techniques liées notamment à la non-interopérabilité des systèmes... Voilà pourquoi pour se renforcer la notion d'inter-régimes doit s'appuyer sur une pédagogie intelligente qui demande du temps.

L'action collective du GIP a notamment été marquée en 2021 par une révision des clés de répartition entre les régimes. Cette évolution du mode de financement de l'Union Retraite était-elle nécessaire ?

— **GR** : Oui, parce que le GIP, ce sont d'abord et avant tout des projets communs, financés en commun. Chaque régime contribue donc aux dépenses communes en fonction de sa taille, de son nombre d'assurés. Pour autant, une méthode de péréquation est respectée, sinon la CNAV et l'AGIRC-ARRCO paieraient 99 % du fonctionnement du GIP. Ce système de financement, c'est le prix à payer pour avoir un inter-régimes qui fonctionne très bien.

— **SB** : Historiquement, le mode de financement du Groupement s'appuie sur la participation des régimes. La répartition des charges entre les régimes reposait sur une approche purement démographique, à savoir une quote-part au regard du nombre d'actifs du régime. Uniquement les actifs car l'information retraite ne s'adressait à l'époque qu'aux actifs. À partir de 2016, nous avons élargi le périmètre de nos publics-cibles avec des services dédiés aux retraités (ex. un service en ligne de demande de réversion, un contrôle mutualisé d'existence pour les retraités résidant à l'étranger, le suivi des paiements retraite). Fort de cette situation, il était logique de modifier la clé de répartition avec une pondération entre les actifs qui représentent encore les deux tiers de la clé et une pondération des retraités. Cette pondération correspond de fait aux quotes-parts des dépenses de GIP au profit de ces deux populations. En fonction des régimes et des populations concernés, cette évolution a un impact plus ou moins important.

« *Le numérique au service de l'humain* »

En cette période complexe de crise sanitaire – qui a mis en lumière la pertinence des services en ligne développés par l'inter-régimes – quels sont le rôle et l'ambition de l'information retraite ?

— **GR** : Certes, la crise sanitaire a renforcé la familiarité de nos usagers avec les services en ligne puisqu'il n'y avait pas d'autres solutions, mis à part quelques services téléphoniques. Pour autant, nos assurés n'ont pas attendu la crise pour se tourner vers le digital puisque le recours aux services digitalisés s'est accru depuis plusieurs années, dans la communauté des régimes du GIP, mais aussi à l'intérieur même des régimes. Cela étant dit, je milite et crois en la complémentarité entre une offre numérique accessible et de qualité et un accompagnement humain. La carrière et la retraite : ce sont des conseils à divers moments de la vie, beaucoup d'échanges physiques. Le numérique doit être au service de l'humain et non le contraire.

— **SB** : Il faut bien avouer que la crise a eu un impact assez concentré dans le temps. Lors du premier confinement, nous avons constaté une forte hausse du taux d'usage des services en ligne pendant trois mois. Cette hausse fut ensuite plus rectiligne. Je prends pour exemple le service en ligne de demande des retraites : fin 2019, nous étions sur un taux d'usage du service en ligne de 20 % par rapport au nombre total de demandes de retraite en France ; fin 2021, le taux de dépôt de demandes en ligne était de 55 %. Une augmentation de 35 points en 2 ans, c'est considérable. Mais, mon sentiment est que cette explosion du taux de demandes en ligne est peu liée à la Covid-19, mise à part la séquence des trois premiers mois évoqués plus haut. Cette augmentation est plutôt la résultante de plusieurs facteurs : une meilleure connaissance de nos services dans la population ; la pertinence du service apporté ; une banalisation très forte des services en ligne en général dans les relations personnelles, économiques, professionnelles, administratives.

2022 devrait voir une réforme du système, ou a minima, des paramètres de la retraite. Quel rôle l'inter-régimes aura à jouer sous le label Info Retraite ?

— **GR** : La dernière réforme, avortée, aurait vu le GIP devenir une grande direction du système universel de retraites. Le rôle du GIP dépendra de la nature de la réforme, si réforme il y a. Mais l'essentiel demeure l'intérêt général, celui des assurés. On semble se diriger vers une réforme paramétrique plus facile à appréhender pour les assurés qu'une réforme systémique qui ferait disparaître trimestres, annuités et points des régimes complémentaires au profit d'un nouveau système à points. Toute réforme s'accompagne toujours de complexité et d'inquiétudes car elle impacte directement votre vie pour les années à venir, car elle vient bousculer les habitudes et un ordre établi que l'on pensait acquis (à tort ou à raison). Une chose est sûre : cette réforme devra laisser le temps aux régimes et au GIP de construire les outils pour une mise en œuvre la plus efficiente et la plus sereine et aux assurés de se l'approprier.

— **SB** : En tant qu'organisme indépendant dont la mission essentielle est centrée sur l'information retraite, nous serons au rendez-vous de la réforme. Notre intervention se fera en deux temps : le temps avant le vote de la loi et le temps après. Durant le premier temps, dès lors que le projet du Gouvernement sera formalisé et présenté au Parlement, nous mettrons en place l'information de manière très factuelle sur les paramètres qui sont portés par la réforme et dans la mesure du possible les éléments macros d'impact sur les différentes catégories de personnes. Dans un second temps, nous travaillerons sur des éléments plus micros à l'échelle individuelle de l'assuré. Il s'agira de mettre à jour les éléments de simulation pour intégrer les nouvelles règles de la réforme.



INFORMATION ET SERVICES RETRAITE

Les services en ligne développés par l'Union Retraite, en collaboration avec les régimes, rendent plus simple et plus compréhensible le système de retraite. Ils aident aussi chaque assuré à retracer sa carrière, à vérifier les données le concernant, à connaître le montant approximatif de sa future retraite, à renseigner les informations pour bénéficier de ses droits à la retraite. En 2021, l'Union Retraite a continué à améliorer et optimiser son offre de services en ligne dans une logique de simplification des démarches.

Les services du droit à l'information évoluent

LA MODERNISATION DU DROIT À L'INFORMATION

Qui dit droit à l'information, dit possibilité donnée à tout actif de connaître précisément les droits qu'il a acquis dans le cadre de sa carrière passée pour sa future retraite. Qui dit droit à l'information, dit également la possibilité donnée à tout actif d'estimer le montant de sa pension en fonction de son âge de départ à la retraite.

En 2021, le droit à l'information tel qu'il est porté par l'Union Retraite a connu une refonte d'envergure (technique, graphique, éditoriale) touchant les deux volets du droit à l'information retraite : le volet présentation de la carrière et le volet estimation de la retraite. Objectif : unifier et rendre cohérents les canaux digital (e-mail) et « papier » (courrier) du droit à l'information retraite.

UNE COHÉRENCE VISUELLE ET ÉDITORIALE ENTRE LE « PAPIER » ET LE DIGITAL

La démarche fut similaire pour mettre en place, en novembre, le nouveau service *Mon estimation retraite* dédié à l'estimation de la retraite. Trois outils, jusqu'ici mis à la disposition de l'assuré pour jouir de ce droit, ont fusionné : le simulateur M@rel, l'EIG (envoyé en outre tous les 5 ans à chaque assuré à partir de 55 ans) et l'outil de simulation EVA.

En juillet, c'est le service en ligne *Ma carrière* qui est devenu le seul et unique support dédié au relevé de carrière en intégrant deux outils jusqu'ici distincts : le RIS chronologique (envoyé tous les 5 ans à chaque assuré à partir de ses 35 ans et dont la forme datait de 2006) et le service *Ma carrière*. Pour fluidifier et affiner l'information donnée, le nouveau service s'appuie sur une base de données unique inter-régimes. L'identité visuelle de ce volet du droit à l'information a par ailleurs été totalement repensée pour une meilleure lisibilité et une cohérence graphique entre les supports « papier » tel que les courriers et le service en ligne.



Nous ne sommes plus dans une logique de mise à disposition des documents mais dans une logique interactive et globale de service.



Le nouveau service s'appuie pour fonctionner sur un moteur de calcul unique inter-régimes. La logique a voulu que l'Union Retraite porte aussi sur ce volet un important travail d'évolution, d'harmonisation et de cohérence graphique. Un seul moteur de calcul pour estimer sa retraite mais deux parcours en ligne puisque l'assuré a soit la possibilité d'accéder directement à une estimation personnelle en 1 clic, sans aucune donnée à saisir ; soit de bénéficier d'un parcours personnalisé sur la base des informations complémentaires personnelles sur sa carrière future qu'il aura préalablement renseignées.

8 500 000

SIMULATIONS RETRAITE
RÉALISÉES EN 2021,
SOIT 2,3 FOIS PLUS
QU'EN 2020

DES SERVICES EN LIGNE, ACCESSIBLES À CHACUN QUEL QUE SOIT SON ÂGE

Et pour les nouveaux assurés ?

La direction de la communication intervient dans la mise en œuvre concrète du droit à l'information, dont celui à destination des nouveaux assurés (INA). Chaque année, 800 000 nouveaux cotisants-assurés font en effet l'objet d'une communication ciblée. Elle est l'occasion de leur présenter le système de retraite et son fonctionnement et de les informer de la possibilité de créer dès à présent un compte retraite pour consulter le détail de leurs premiers droits enregistrés.

En 2020, les courriers envoyés aux nouveaux assurés ont laissé place à deux vidéos informatives et pédago-

giques mises en ligne principalement sur info-retraite.fr et sur les sites des régimes. Une initiative digitale reconduite en 2021 et à laquelle fut associée une campagne e-mailing menée en partenariat avec l'Assurance Maladie. Il faut dire qu'avec 7 millions de personnes de moins de 35 ans sur les 21 millions de détenteurs d'un compte Ameli, l'Assurance Maladie apparaissait comme un partenaire privilégié pour s'adresser aux nouveaux assurés. L'Union Retraite a donc intégré à la campagne Ameli diffusée début 2022 une information « retraite ». La réflexion pour rendre toujours plus efficaces les initiatives à destination des nouveaux assurés est permanente. Dans cette logique in-



novante, l'Union Retraite n'a pas hésité à solliciter en 2021 les étudiants en 4^e année du Master digital à l'ISEG de Nantes pour imaginer de nouvelles stratégies mettant notamment à contribution le réseau des influenceurs du digital.

Déclarer ses enfants pour fiabiliser son information retraite

Après avoir donné naissance à un ou plusieurs enfants et/ou avoir pourvu à leur éducation, les assurés peuvent bénéficier de trimestres complémentaires (ajoutés aux trimestres cotisés) dans le calcul de leur durée d'assurance ou de majorations pour enfants sur leurs retraites.

Fin 2022, la mise en ligne du service **Déclarer mes enfants** donnera l'occasion à chacune de déclarer son/ses enfant(s) (nés ou adoptés) et d'enregistrer les justificatifs correspondants (livrets de famille, actes de naissance, certificats d'adoption). Concernant les enfants nés après 2019, ils seront à terme automatiquement intégrés au référentiel enfant de l'Union Retraite grâce au partenariat noué avec l'Insee.

En attendant 2022, 2021 a vu l'Union Retraite préparer la plateforme digitale qui permettra aux assurés de déclarer leurs enfants et d'enregistrer leurs justificatifs, et aux agents de contrôler et valider (en fonction des réglementations des régimes) les pièces justificatives.

Avec ce service en ligne, la durée d'assurance pour les femmes sera considérablement fiabilisée et permettra de fournir au plus tôt une date de départ à la retraite améliorée. De quoi renforcer la qualité des informations restituées dans leurs estimations, optimiser les démarches en ligne de demande de retraite ou de réversion puisque l'information « enfants » sera intégrée de fait dans le compte retraite.



Avec le service en ligne Déclarer mes enfants, la qualité des informations retraite de chaque mère sera renforcée



L'information épargne retraite

Le 26 février 2021, a été adoptée à l'Assemblée nationale, la loi dite Labaronne « *relative à la déshérence des contrats de retraite supplémentaire* ». Souscrits auprès d'organismes privés (des banques, des mutuelles, des assurances, etc.) à titre individuel ou collectif (par l'employeur au bénéfice de ses salariés), ces contrats (et les droits associés) ne sont pas toujours réclamés par leurs bénéficiaires en situation de retraite. Le chiffre de 1,8 milliard d'euros non réclamés par les retraités âgés de 70 ans et plus est ainsi avancé par les organismes de contrôle (APCR). Fort de ce constat, le législateur a donc demandé à l'Union Retraite d'accompagner les organismes privés pour les aider à mettre fin à cette déshérence et à identifier les bénéficiaires de retraite supplémentaire. Comment ? Dans la continuité du droit

à l'information sur la retraite obligatoire (base et complémentaire) portée par l'Union Retraite et l'inter-régimes, le Groupement va – à partir de juillet 2022 – mettre à leur disposition un service les informant individuellement de l'existence de contrats de retraite supplémentaire à leur nom. C'est dans cette optique que l'Union Retraite a développé une liaison informatique avec plus de 90 établissements, organismes privés de gestion de retraite supplémentaire. Chaque année, il revient donc à ces organismes privés de transmettre à l'Union Retraite les informations nominatives de leur portefeuille. Ces informations sont ensuite communiquées (liste des contrats, coordonnées des gestionnaires de contrats, etc.) aux assurés concernés sur leur compte retraite.

L'application mobile : plus de fonctionnalités, moins de clics...

L'application mobile *Mon compte retraite* a connu deux évolutions majeures en 2021 avec, dès avril, la possibilité pour les assurés de télécharger et consulter, depuis leur smartphone, leurs relevés de carrière au format PDF. Jusqu'alors, cette fonctionnalité n'était possible que depuis le site Internet. Il est désormais également possible de suivre l'état d'avancement de sa demande de réversion ou de sa demande de retraite en ligne. En juillet 2021, parallèlement aux évolutions portées sur le volet présentation de la carrière, l'Union Retraite a simplifié l'affichage sur l'application mobile avec la visualisation : du détail des droits par année, du nombre de trimestres et de points. Cette nouvelle présentation, en parfaite cohérence avec celle affichée sur le site Internet, renforce l'attractivité de l'application tout en favorisant la diffusion de l'information.

Dans la logique de simplifier le parcours utilisateur sur l'application mobile, l'Union Retraite a lancé, début décembre, une nouvelle version du service en ligne *Mon estimation retraite* : estimer le montant (brut ou net) de sa retraite en fonction de sa date de départ directement sur son téléphone en un clic ! L'Union Retraite entend ainsi sensibiliser un public plus jeune (35-50 ans) que les utilisateurs habituels (50-65 ans) motivés par la préparation de leur fin d'activité et/ou de leur retraite.



Estimer le montant de sa retraite en fonction de sa date de départ sur son téléphone en un clic.



95 %
DES TÉLÉCHARGEMENTS
DE L'APPLICATION
MON COMPTE
RETRAITE DEPUIS
UN SMARTPHONE

Zoom

La campagne de promotion de l'application *Mon compte retraite*

Quelques mois après son lancement officiel, l'application mobile *Mon compte retraite* a été valorisée lors d'une campagne de promotion organisée du 15 février au 20 juin. Cette campagne 2021 faisait suite à deux temps de promotion réalisés en 2020 et qui avaient ciblé : d'une part les détenteurs d'un compte personnel retraite (septembre) ; d'autre part un public présentant une affinité avec la gestion administrative

dématérialisée (octobre-novembre). La campagne 2021 se voulait, quant à elle, plus « grand public » et générale. Elle a pris la forme d'achats d'espaces sur le Web et le Store. L'initiative fut couronnée de succès avec 200 000 nouveaux téléchargements durant cette période, soit 250 installations en moyenne par jour (contre 30 installations par jour hors campagne). Le smartphone est le support de téléchargement

privilegié avec 95 % des installations sur mobile contre 5 % sur tablette.

À noter que 21 147 installations ont eu lieu *via* les affichages sponsorisés au sein de l'application Google Play, soit 10 % du volume total. Dernière donnée, source de satisfaction : un taux moyen d'installation (et donc de transformation) de 40 %. Selon toute vraisemblance, l'initiative « d'achats d'espaces digitaux » – qui constituait une première pour l'inter-régimes – devrait être reconduite en 2022.

PRÈS DE
200 000 INSTALLATIONS DE L'APPLICATION
MON COMPTE RETRAITE ENTRE FÉVRIER ET JUIN 2021

Organiser l'amélioration permanente des services en ligne à long terme

L'Union Retraite inscrit son action dans une volonté d'amélioration continue des services. Répondant ainsi à une triple logique : celle de prendre en compte les besoins exprimés par les assurés ; celle d'apporter des solutions aux problématiques identifiées par ses experts ; celle de mettre en œuvre la réglementation en vigueur et les orientations stratégiques décidées.

framework Angular. C'est sur ce socle technique que repose l'ensemble du portail web du Groupement. Autant dire que cette migration technique constituait un enjeu de premier plan. Pour autant, ces opérations menées en 2021 inhérentes à cette refonte furent « transparentes » pour les assurés qui ont continué à bénéficier de la même qualité de services et jouiront à l'avenir de services optimisés sur la base de codes web évolutifs.



L'Union Retraite collabore avec diverses administrations, dont la DGFIP, pour récupérer auprès d'elles les informations afin de simplifier les démarches des assurés.

Développer et mettre à jour ses services en ligne nécessitent de pou-



voir disposer d'une technologie évolutive et « maniable ». Un impératif qui a incité l'Union Retraite à refondre leur socle technique du PCI pour s'appuyer sur la dernière version du

LA DÉTERMINATION AUTOMATIQUE DU RÉGIME INTERLOCUTEUR UNIQUE

Pour réduire le temps de traitement des demandes de réversion, il est important d'identifier un interlocuteur unique pour les régimes de base LURA.

Voilà pourquoi l'Union Retraite a pensé un mécanisme pour déterminer de manière automatique, et à partir des informations connues sur la carrière de l'assuré, le régime principal de contact. La personne veuve se voit ainsi orientée vers le régime privilégié pour répondre à toutes ses questions, traiter plus rapidement et plus efficacement sa demande de réversion. Les régimes n'ont plus à se coordonner, ce qui entraînait inéluctablement une perte de temps...

Le +

4 Mo de capacité de téléchargement par pièce jointe contre 2 Mo auparavant. Les usagers peuvent ainsi déposer en ligne des pièces justificatives plus volumineuses, même si un tutoriel de bonnes pratiques les incite à préférer les scans PDF (moins lourds) plutôt que les photos prises depuis leur smartphone.

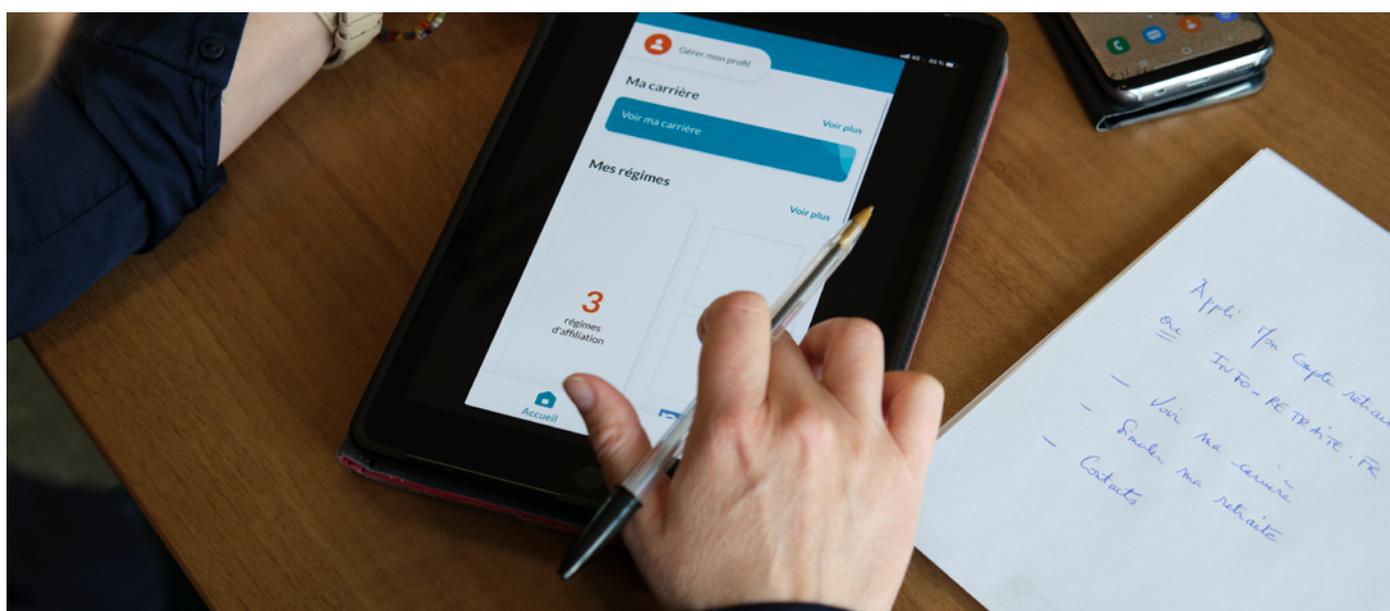
Zoom

Le convertisseur brut-net de la pension de retraite

Ce simulateur en ligne permet à l'assuré de connaître le montant net mensuel ou annuel de sa pension de retraite. Il lui suffit pour cela d'indiquer au préalable son lieu de résidence et le montant brut de sa retraite. Au-delà du montant net de sa pension, l'assuré est aussi informé des différentes

cotisations prélevées (taux de CGS déductibles et non déductibles, etc.). Pour autant, le montant net reste indicatif (par exemple, les données de type cotisations maladies ne sont pas prises en compte dans le calcul) et constitue un 1^{er} niveau d'information.

Plus d'informations sur <https://convertisseur-brut-net.info-retraite.fr/>



L'Union Retraite à l'écoute des usagers

Pour répondre de manière adaptée aux besoins des usagers et rendre plus efficace son offre de service, l'Union Retraite a pensé une stratégie d'écoute renforcée. Cette dernière s'appuie notamment sur une série d'enquêtes de satisfaction menées tout au long de l'année par e-mail. Elles ont concerné en 2021 quatre services en ligne : *Demander ma retraite* (avec 4 enquêtes), *Demander ma réversion* (avec 3 enquêtes), *Ma retraite à l'étranger* (avec une enquête mensuelle) et *Mon estimation retraite*.

Pour *Ma carrière*, ce sont des enquêtes flash accessibles directement sur le service, après connexion, qui ont été réalisées.

Si la direction de la communication a essentiellement un rôle d'accompagnement stratégique et de conseil éditorial auprès des directions métiers et du pôle digital pour la formalisation des enquêtes usagers, elle est, en revanche, l'actrice principale des campagnes e-mailing de promotion des services aux détenteurs de compte retraite (choix des thématiques, calendrier, production éditoriale

etc.). En 2021, deux campagnes e-mailing ont été réalisées :

- en avril à destination des retraités. L'occasion de mettre en lumière le service des paiements, les services *Ma retraite à l'étranger* et *Demander ma réversion*, et de rappeler auxdits retraités qu'ils ont la possibilité de télécharger en ligne depuis leur compte personnel leur attestation fiscale tous régimes notamment ;
- en septembre, pour inviter les assurés à privilégier FranceConnect pour se connecter à leur compte retraite. Non seulement, cette voie (en se connectant avec leurs identifiants FranceConnect) se veut plus sécurisée mais elle leur permet également d'accéder à davantage de services. Fin 2021, 70 % des inscriptions et connexions se faisaient avec FranceConnect.

Enfin, initialement programmée au 4^e trimestre 2021, une 3^e campagne e-mailing portant sur le droit à l'information s'est adressée, du 4 au 11 janvier 2022, aux actifs détenteurs de compte.

INFORMER PLUS TÔT ET DE MANIÈRE PLUS EXHAUSTIVE : LES CONCLUSIONS DE DEUX FOCUS-GROUPES

Comment mieux informer les assurés aux carrières complexes et faciliter la lecture de leur carrière ? Pour avancer des éléments de réponses à cette question, l'Union Retraite a organisé en juin deux focus-groupes sous la forme de visioconférences. La réflexion collective et le retour d'expériences des participants a permis d'avancer des prérequis et des évolutions nécessaires, parmi lesquels : privilégier une communication dématérialisée; transmettre une information au plus tôt (dès

le début de carrière), facilement accessible, la plus exhaustive et précise possible; créer des habitudes de consultation par l'assuré tout au long de sa carrière... Intégrer ces éléments techniques et organisationnels devrait, à en croire les participants des focus-groupes, permettre de renforcer un climat de confiance, nourrir l'interaction, favoriser le sentiment de proximité, d'accessibilité, de transparence. De quoi, *in fine*, les rassurer quant à la « bonne » gestion de leur dossier retraite.

Les évolutions éditoriales des services inter-régimes

Plusieurs services ont vu leurs contenus éditoriaux évoluer en 2021 à commencer par *Voir ma carrière*. Cette intervention a été réalisée par l'Union Retraite, de concert avec l'opérateur du service. Les messages rédigés favorisent une bonne compréhension du parcours, son fonctionnement et ses objectifs, grâce à un accompagnement de l'assuré en continu.

La production éditoriale a également concerné des services nouvellement créés, comme la démarche *Déclarer mes enfants*. Une fois définis le périmètre d'action et les fonctionnalités inhérentes au service, les contenus sont venus achever les travaux de conception : présentation, textes informatifs d'accompagnement des assurés à chaque

étape, formulaires. Cette production est le fruit d'un travail collectif : les régimes (au sein du comité éditorial inter-régimes), l'opérateur du service et les experts internes au GIP (projet, métier et communication) ont participé de façon directe ou indirecte. Le comité éditorial inter-régimes a été l'acteur le plus sollicité dans ces travaux, avec plusieurs ateliers dédiés et de nombreux échanges bilatéraux GIP-régimes.



L'Union Retraite est garante de l'harmonisation et de l'accessibilité éditoriales des services en ligne.



UNE DÉMARCHÉ D'INFORMATION, D'AIDE À LA COMPRÉHENSION ET DE PROMOTION

Courant novembre, des travaux d'harmonisation ont été menés sur les libellés des documents justificatifs à fournir dans l'ensemble des services en ligne. Les justificatifs constituant une étape clé des démarches en ligne, l'enjeu de la revue était double : une meilleure compréhension de la demande par l'assuré et une meilleure prise en compte par l'agent chargé de les traiter.

Le service *Mon estimation retraite* (anciennement appelé simulateur M@rel) a également été revu en 2021.

Son aide en ligne, qui prend la forme d'une foire aux questions, a ainsi été enrichie sur la question des droits liés aux enfants. Les informations intégrées ont fait l'objet, en amont, d'échanges au sein du comité éditorial.

Au-delà des services en ligne, une attention particulière est portée par le pôle éditorial du GIP au site info-retraite.fr. Les articles publiés font régulièrement l'objet de mises à jour dans le cadre des travaux du comité éditorial. En 2021, l'article « *Quel sera le montant de ma retraite ?* » a été divisé en deux nouveaux articles : « *Quel sera mon âge de départ ?* » et « *Quel sera le montant de ma retraite ?* ». Cette évolution importante, qui concerne tous les régimes de retraite et l'ensemble des assurés, a nécessité plusieurs semaines de concertation. Sur le fond, les notions d'âge et de montant sont désormais plus développées, mieux illustrées. Sur la forme, l'ensemble des contenus (régime par régime) sont davantage harmonisés, pour apporter à chacun une information de même densité et de même niveau.



MUTUALISATION DES PROCÉDURES

L'Union Retraite porte une démarche d'initiation et de pédagogie pour renforcer l'usage du numérique par les assurés. Il convient dans cette logique de disposer d'une offre mutualisée de services, prenant en compte les différentes informations détenues par les régimes. Qui dit simplification, dit mutualisation... Et qui dit mutualisation, dit collaboration inter-régimes nourrie et encadrée. L'Union Retraite se pose ainsi en catalyseur d'un collectif inter-régimes qui se doit d'harmoniser ses processus et développer une interaction, un partage des connaissances, une mise en commun des informations et autres données personnelles. À cet effet, elle s'appuie sur des outils pensés dans le cadre d'une mutualisation optimisée (RGCU, mutualisation du contrôle d'existence, etc.).

La mutualisation du contrôle d'existence

UN AUDIT POUR MIEUX ACCOMPAGNER LES ASSURÉS

L'Union Retraite pilote le service inter-régimes de contrôle d'existence. Sur demande du Secrétariat d'État en charge des Retraites et de la Santé au travail, et de l'identification de réclamations d'assurés résidant à l'étranger rencontrant des difficultés dans le cadre de leur certification d'existence, la procédure de mutualisation du contrôle d'existence a fait l'objet d'un audit (du 19 juillet au 3 septembre 2021). L'audit avait pour finalités :

- d'objectiver les dysfonctionnements remontés et analyser leurs causes, que ce soit au plan des systèmes d'information ou celui des procédures métier mises en œuvre (réception, numérisation, contrôles manuel et automatique, relations clients) ;
- d'identifier les solutions mises en œuvre ou prévues face aux dysfonctionnements (informatiques, organisationnelles, processus) ;
- d'envisager des axes d'amélioration en termes d'ajustement de ces solutions ou d'identifier des solutions complémentaires, en tenant compte de l'incidence de l'ensemble du processus sur la réalisation des objectifs de lutte contre les fraudes et de maîtrise des risques.

Plusieurs étapes ont jalonné cet audit. Après une phase de cadrage et de lancement début juillet, puis une phase d'entretiens individuels avec les différents acteurs du projet (au sein du Groupement, de l'AGIRC-ARRCO – opérateur technique pour la mutualisation des certificats d'existence –, la CDC et la CNAV - opérateur de contrôle des certificats d'existence), une phase d'ateliers de réflexion a été menée. Ces ateliers ont permis de dresser un état des lieux.

La dernière étape a vu la tenue d'ateliers dits opérationnels (du 29 juillet au 11 août avec la CNAV, l'AGIRC-ARRCO, l'Union Retraite et la CDC) pour envisager les axes concrets d'amélioration en complément des pistes d'amélioration avancées dans le rapport d'audit de l'agence conseil.

In fine, 29 améliorations ont été formalisées à l'issue de cet audit. Débutée en 2021, leur mise en œuvre progressive se poursuivra jusqu'en 2023, sachant que des réponses ont d'ores et déjà été développées pour traiter la problématique du recueil des réclamations et mieux accompagner les assurés vers les canaux et interlocuteurs dédiés. Ces trois réponses ont pris la forme de :

- d'une foire aux questions (FAQ) et d'un formulaire de contact baptisée *Besoin d'aide* pour répondre aux interrogations les plus fréquentes ;
- deux centres de traitement inter-régimes des réclamations, l'un par e-mail (pris en charge par l'AGIRC-ARRCO via leur opérateur AG2R La Mondiale depuis juin 2021) et l'autre par téléphone (pris en charge par la CNAV depuis novembre 2021).

Le centre d'assistance technique (CAT) guidant les assurés dans l'utilisation du service en ligne tout comme le futur recours à un outil biométrique, déjà envisagé dans la feuille de route 2021-2022 du Groupement, s'inscrivent en compléments de cette offre multicanale.

EN MOYENNE
700
APPELS PAR
JOUR REÇUS PAR
LA PLATEFORME
TÉLÉPHONIQUE

Zoom

La foire aux questions *Besoin d'aide*

Mise en ligne en juin 2021, *Besoin d'aide* entend accompagner les assurés résidant à l'étranger dans leurs démarches sur le service en ligne *Ma retraite à l'étranger*. Cette foire aux questions apporte des réponses tant aux difficultés techniques qu'administratives que rencontre l'assuré et qui ont été recensés lors des enquêtes de satisfaction menées régulièrement par l'Union Retraite (impossibilité de se connecter au service en ligne, fluidité du parcours utilisateur, localisation de l'autorité locale correspondant à son lieu de résidence, etc.).

L'outil se veut également interactif puisqu'il donne la possibilité à l'assuré, à l'aide d'un formulaire, de poser des questions qui seront traitées par le centre de réclamation. À ce titre, il s'agit d'un canal supplémentaire (et complémentaire du service en ligne, du centre d'appel téléphonique, des envois papier) pour mener à bien les démarches administratives inhérentes au contrôle d'existence.

Une chose est sûre : l'outil en ligne *Besoin d'aide* répond à un véritable besoin puisqu'ils étaient 10 000 visiteurs uniques à se connecter en décembre 2021, soit plus de 39 000 visites sur le second semestre 2021.

À noter qu'après le service *Ma retraite à l'étranger*, la foire aux questions intégrera en 2022 des informations concernant deux autres services en ligne : *Demander ma retraite* et *Demander ma réversion*.

Plus d'informations sur <https://aide.info-retraite.fr/mce>

LA BIOMÉTRIE EXPÉRIMENTÉE

La loi de financement de la Sécurité sociale pour 2021 donne la possibilité aux retraités résidant à l'étranger de « prouver leur existence » via un dispositif biométrique.

Porteur du projet, l'Union Retraite a donc mené, au cours du 1^{er} trimestre 2021, une expérimentation auprès de 371 retraités résidant aux États-Unis, au Portugal, en Israël, en Algérie et au Maroc. Ces derniers ont testé une application leur permettant

de télécharger une photo de leur pièce d'identité et un « selfie ». L'application se chargeant ensuite de vérifier la correspondance entre les deux.

Ce dispositif vient répondre à une forte attente de la part d'assurés obligés de se déplacer sur de longues distances pour faire viser par une autorité locale leur certificat d'existence.

L'application sera déployée en 2023 sur la base d'un cahier des charges adapté, et après publication du décret d'application. La solution biométrique à venir va faciliter et simplifier les démarches des retraités résidant à l'étranger. Elle constituera une alternative à la démarche papier de contrôle d'existence.



Appelée à optimiser et faciliter le processus de contrôle d'existence, la biométrie constitue aussi un axe de consolidation tant pour simplifier la démarche administrative que lutter contre la fraude.



EXPÉRIMENTATION

La qualité de services inter-régimes comme leitmotiv

Une large réflexion a été portée par l'Union Retraite pour avancer des pistes d'amélioration des services rendus aux assurés. Cette réflexion faisait suite à une demande du Secrétariat d'État en charge des Retraites et de la Santé au travail. Trois axes d'amélioration étaient particulièrement visés :

- l'articulation entre les services inter-régimes et le front office ;
- la prise en compte des corrections de carrière des assurés en amont... de leurs démarches de demande de retraite ;
- la coopération inter-régimes pour favoriser la liquidation des droits.

L'occasion de mettre fin à un processus de coordination des régimes très chronophage et de renforcer la dématérialisation des échanges. Dans cette logique, l'Union Retraite a concentré ses efforts en 2021 sur la réduction des pièces justificatives demandées à l'assuré, la simplification concernant notamment les pensions de réversion, l'optimisation des règles de compétences enfant pour déterminer le régime appelé à attribuer à l'assuré(e) ses droits à la retraite au titre des enfants.

En ce qui concerne le processus de traitement des demandes de réversion, il avait été observé un phénomène de non recours aux droits en raison de la méconnaissance par la veuve (ou le veuf) des régimes d'affiliation de la personne décédée mais aussi en raison d'une méconnaissance de la législation en vigueur et des conditions d'attribution différentes entre les régimes. L'objectif était donc de réduire ce non recours en informant

les assurés et en facilitant leurs démarches à l'aide du service de demande de réversion en ligne qui assure une sollicitation unique de tous les régimes.

Pour faire connaître et inciter à utiliser le service de demande de réversion en ligne, une vaste campagne de promotion a été menée auprès de relais prescripteurs. En parallèle, un simulateur permettant aux assuré(e)s de vérifier auprès des régimes leur éligibilité à la réversion des droits est développé. Cette vérification pourra intervenir en amont de toute demande de réversion et donnera l'occasion d'apporter aux assurés l'ensemble des informations sur les critères d'attribution spécifiques des régimes.



L'atout de la demande de réversion en ligne est de réaliser une demande unique auprès de tous les régimes. Les régimes concernés peuvent ensuite, accepter ou refuser la demande.



L'AMÉLIORATION DU FRONT OFFICE DES SERVICES EN LIGNE

Même si la concrétisation ne s'opérera qu'en 2022, plusieurs études portant sur des évolutions du front office des services de demande en ligne de retraite ou de pensions de réversion ont été réalisées en 2021.

Deux évolutions principales ont été portées et prennent la forme de foires aux questions et de numéros de téléphone dédiés permettant aux assurés de solliciter une assistance pour le dépôt d'une demande en ligne. La mise en place de ce numéro entendait répondre à la problématique des démarches initiées mais non finalisées de demande de retraite. Il a, malgré tout, été démontré (pour donner suite à une campagne de rappel par les régimes des assurés concernés) que l'arrêt des démarches s'expliquait surtout par l'attente d'une pièce justificative qu'en raison d'un problème technique. Voilà pourquoi il a été décidé – pour assurer la continuité de la démarche – de mettre en amont à la disposition de l'assuré une liste des pièces justificatives généralement demandées pour mener à bien sa demande de retraite.

Par ailleurs, un e-mail de rappel sera envoyé au bout de 30 jours et indiquera notamment les numéros d'appel et les sites web des régimes sur lesquels porte la demande de retraite.



Le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU)

Construire une base unique et centralisée regroupant l'ensemble des informations de carrière des assurés (bases carrières) nécessaires à la définition de leurs droits : c'est toute l'ambition du projet de répertoire de gestion des carrières unique. Progressivement, les bases carrières de chaque régime sont intégrées au référentiel unique créé en 2019. L'Union Retraite coordonne, en 2021, la migration des organismes dits de la vague 3 (régimes spéciaux, régimes libéraux, régimes publics) : la CPRPSCNF, la Cipav (en phase opérationnelle), la Caisse de Retraite du Personnel de la RATP (CRP RATP), la Caisse Nationale des Industries Électriques et Gazières (CNIEG), les caisses des professions libérales et les régimes publics (en phase d'instruction). Deux phases composent, en effet, le projet RGCU : une phase

d'instruction et d'étude, à laquelle participe l'Union Retraite, dont l'objectif est d'aider les régimes à préparer une note d'impact et de cadrage pour guider leur stratégie de projet et planifier les activités liées à la mise en œuvre du RGCU ; une phase opérationnelle de migration coordonnée par les opérateurs CNAV et AGIRC-ARRCO.

Pour assurer une meilleure gouvernance du projet, l'Union Retraite a mis en place un suivi budgétaire conduit par un comité de pilotage financier, relatif à l'exploitation du RGCU. En effet, l'inter-régimes, via le GIP Union Retraite, finance cette exploitation et la qualification des développements informatiques afférents.

3...
APRÈS LES VAGUES
1 ET 2, L'UNION
RETRAITE A INITIÉ EN
2021 LA MIGRATION
VERS LE RGCU DES
RÉGIMES DE LA
VAGUE 3 (RÉGIMES
SPÉCIAUX, RÉGIMES
LIBÉRAUX, RÉGIMES
PUBLICS).

LE SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION

Pour renforcer la mutualisation, l'Union Retraite accompagne les régimes dans la mise en commun de tout ou partie de leurs systèmes d'information retraite. Ainsi, les régimes spéciaux ont été invités à intégrer le système d'information retraite performant et disponible de la MSA. C'est notamment le cas pour la CRPSNCF, la Caisse de retraite de l'opéra et potentiellement la CRPCEN et l'ENIM. Tandis que la Cavimac a été orientée vers le système d'information de la relation client de l'AGIRC-ARRCO. 2021 a également vu l'Union Retraite (dont l'action n'est qu'incitative) poursuivre sa campagne

d'information à destination des caisses des professions libérales afin qu'elles mettent en commun leur système d'information. Tout l'intérêt de cette démarche est une meilleure gestion des ressources en assurant l'unification des systèmes d'information en un seul et même système inter-régimes. Disposer d'un seul système facilite, rentabilise et rend plus efficace toute mise à jour ou toute évolution technique. Ces actions répondent donc à une problématique plurielle de moyens, de complexité technique, de temps.





COORDINATION INTER-RÉGIMES

Toute l'activité de l'Union Retraite repose sur le principe de la coopération inter-régimes. Cette mise en commun entre les régimes des expertises, des connaissances, des informations, des ambitions est orchestrée par le Groupement dans une logique de simplification et de mutualisation. Elle fait aujourd'hui toute la dynamique de l'inter-régimes. En 2021 encore, les experts de l'Union Retraite, en concertation avec les régimes, se sont employés à faire vivre l'inter-régimes de retraite et apporter des réponses concrètes à la question du travailler ensemble.

La tenue des instances en 2021

L'assemblée générale qui s'est tenue à la suite du conseil d'administration du 16 juin a été entérinée la modification de la convention constitutive du GIP Union Retraite. Les nouveaux statuts de l'Union Retraite prévoient désormais que celle-ci puisse opérer avec les organismes de gestion de retraite supplémentaire afin de mettre en œuvre le dispositif d'information personnalisé sur l'épargne retraite. Par ailleurs, l'assemblée générale a approuvé la nouvelle clé de répartition du financement de l'Union Retraite et l'évolution des droits de vote des membres. En effet, jusqu'ici, ces éléments étaient évalués en fonction du nombre d'actifs cotisants pour chaque régime. Il a été décidé en 2021 d'intégrer progressivement une part « retraités » : ainsi, en 2022, cette part sera de 10 %, puis 20 % en 2023 pour se stabiliser à 33 % en 2024. Ce taux se veut équivalent à la part des services dédiés aux retraités dans l'offre inter-régimes.

Deux autres conseils d'administration se sont tenus les 17 mars et 17 novembre 2021. Afin de préparer au mieux les décisions qui y sont votées, l'année 2021 a vu la tenue de 7 comités de coordination stratégique. Leur mission est de permettre aux régimes de retraite d'apprécier les impacts des différents projets sur l'ensemble de leur activité. Le comité des usagers, instance regroupant les représentants des assurés et des employeurs, s'est réuni à trois reprises : les 5 mars, 26 mai et 13 octobre. La Présidente du comité, Sonia Giraud-Buscarini, a d'ailleurs réaffirmé, dans son rapport annuel 2021, « son attachement à la facilitation de l'accès à l'information toujours plus précise et au développement de services personnalisés, mutualisés entre régimes, et simplifiés autant que possible » et a appelé de ses vœux « la poursuite de tous les efforts de mutualisation déjà consentis par les régimes, seuls garants d'une efficacité accrue et d'une qualité de service constante ». Si – contexte épidémique oblige – les deux premières séances ont eu lieu à distance, la troisième réunion fut, quant à elle, organisée en format hybride (présentiel et distanciel), format qui devrait se développer au cours des prochaines années.

27

COLLABORATEURS

COMPOSAIENT LES EFFECTIFS
DE L'UNION RETRAITE
AU 31 DÉCEMBRE 2021 :

LE DIRECTEUR,

13 SALARIÉS

EMBAUCHÉS DIRECTEMENT PAR
LE GROUPEMENT ET

13 SALARIÉS

MIS À DISPOSITION PAR LES RÉGIMES
DE RETRAITE.

3 conseils d'administration, qui ont entre autres permis d'élire Richard Tourisseau (CNRACL) en qualité de 2^{ème} vice-président de l'Union Retraite. Mais aussi d'acter la clôture des comptes et d'approuver le budget 2022 ; de valider la signature du bloc marque Info Retraite et le plan de communication ; de fixer le calendrier des instances pour l'année 2022.

UNE CHARTE DU TÉLÉTRAVAIL...

En raison de la pandémie et de la mise en place soudaine du télétravail en 2020, l'Union Retraite a souhaité formaliser le recours au télétravail en menant une expérimentation du 1^{er} juillet au 31 décembre 2021 en vue de l'élaboration d'une charte. L'expérimentation a permis d'entériner l'ouverture du télétravail à raison de deux jours par semaine pour les salariés éligibles (et à trois jours sous certaines conditions) et d'en stabiliser les modalités d'organisation et de fonctionnement. La dite charte Télétravail a reçu un avis favorable du CSE au cours d'une réunion extraordinaire le 23 novembre 2021 et a été ensuite déposée à l'Inspection du travail et au Conseil de Prud'hommes pour une entrée en vigueur le 3 janvier 2022.

Ce dépôt a été l'occasion de réaliser une mise à jour du règlement intérieur, dont la dernière version datait d'avril 2015, notamment dans ses dispositions relatives au harcèlement sexuel, au harcèlement moral, aux agissements sexistes, et de rappeler les principes de laïcité et de neutralité du service public.

À noter, enfin, la mise en place du compte épargne temps offrant la possibilité aux salariés du Groupement d'épargner des jours de repos non utilisés.



Les 14 réunions du comité social économique (dont 2 extraordinaires) tenues en 2021 ont donné lieu à 29 questions posées par le représentant du personnel, dont 19 portaient sur la mise en œuvre du télétravail au sein du Groupement.



Zoom

L'offre de services délégué à la protection des données

En juillet 2021, en concertation avec la Direction de la Sécurité sociale, l'Union Retraite a mis à disposition des régimes qui le souhaitaient un expert Délégué à la Protection des Données (DPO). Cette nouvelle offre de services a pris la forme d'un accompagnement sur deux axes :

- un accompagnement ponctuel pour participer à la mise en conformité des régimes CAVAMAC et CAVIMAC ;

- un accompagnement individuel plus pérenne pour mutualiser la fonction de DPO auprès de quatre régimes : CROPERA, CAVOM, ENIM et CRPRATP. Cet expert a été désigné à la Cnil par chacun des régimes.

Cette démarche est le fruit d'une enquête réalisée fin 2020 par l'Union Retraite qui a analysé la mise en conformité des différents régimes quant à la Loi sur le

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) applicable à partir du 25 mai 2018. Cette nouvelle offre de service initiée par l'Union Retraite vient d'abord et avant tout répondre aux besoins des régimes qui ne disposaient pas ou plus de ressources suffisantes pour exercer cette fonction DPO et qui ont exprimé leurs difficultés pour respecter pleinement cette obligation réglementaire.

Zoom

Les actions RGPD

En mai 2018, est entré en vigueur le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD). Depuis cette date, l'Union Retraite a donc poursuivi et intensifié la mise en conformité de tous ses services.

Au sein du Groupement, le délégué à la protection des données est intégré dès le développement des nouveaux projets inter-régimes (*Déclarer mes enfants, Mes contrats épargne retraite...*) pour réfléchir en amont sur la protection des données (expression des besoins et spécifications générales).

Cette année l'Union Retraite a travaillé essentiellement aux Analyses d'Impact relatives à la Protection des Données (AIPD). D'autant plus

que 2021 sonnait comme la date butoir pour les achever ; en effet, la Cnil avait accordé une période de tolérance de 3 ans pour remplir cette obligation. Il s'agit d'analyses juridique et technique (sécurité informatique) des différents projets terminés ou en cours de développement. La quasi-totalité des projets inter-régimes qui le nécessitaient ont ainsi été analysés dans une démarche qui a vu intervenir les experts de l'Union Retraite et les opérateurs des services créés (les régimes de retraite qui développent des projets pour le compte de l'inter-régimes).

En parallèle, ont été organisés par l'Union Retraite des ateliers inter-régimes pour favoriser les échanges

entre spécialistes sur la protection des données au sein des régimes et produire de la doctrine sur des sujets divers (transferts de données en dehors de l'UE, AIPD, etc.). Il s'agit également de mieux envisager ce qui est autorisé ou interdit et d'anticiper les futures problématiques qui risquent de se présenter à l'avenir : dans la continuité, des travaux portent sur la réutilisation de données et à leur combinaison avec des technologies innovantes comme l'intelligence artificielle. L'Union Retraite et les DPO ou juristes des principaux organismes de retraite ont stabilisé une doctrine pour simplifier les échanges des données et faciliter l'analyse de ces échanges.

UN CADRE JURIDIQUE POUR EXPÉRIMENTER, CORRIGER, OPTIMISER

La feuille de route de l'Union Retraite prévoit le déploiement d'un service de délivrance de la gestion d'informations sur l'épargne retraite. Pensé sous la forme d'un répertoire, il a vocation à contenir, dès le 1^{er} juillet 2022, l'ensemble des informations relatives aux retraites supplémentaires et s'inscrit dans le cadre de l'article L. 224-7-1 du code monétaire et financier. En amont, l'Union Retraite a dû, en 2021, non seulement définir l'ensemble des termes et conditions juridiques, techniques, financiers inhérents à ce projet

mais aussi préciser les modalités de fonctionnement de toutes ses fonctionnalités. À cet effet, un accord-cadre a été signé entre l'Union Retraite et les quatre fédérations représentant l'ensemble des organismes de gestion de retraite supplémentaire (OGRS). Par ailleurs, des conventions sont signées avec chaque OGRS. Il s'agit notamment d'organiser les aspects techniques et fonctionnels des modalités d'échanges de données dans le respect des dispositions prévues par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Des conventions inter-régimes

La signature de conventions entre l'Union Retraite et les régimes est un élément essentiel de la collaboration inter-régimes pour optimiser l'offre de services apporté aux assurés. Plusieurs conventions ont été conclues en 2021 et notamment :

- Une convention relative à l'expérimentation de rappel des assurés dans le cadre des demandes de retraite en ligne et de réversion. En effet, certaines de ces demandes en ligne ne sont pas menées à terme par les assurés internautes. Fort de ce constat, le Groupement a choisi de mener une expérimentation afin d'y remédier et d'identifier les causes. Il a contacté les assurés concernés en leur proposant un accompagnement pour mener à bien et finaliser leurs démarches, en collaboration avec plusieurs régimes membres de l'Union Retraite.
- Des conventions avec plusieurs régimes de transferts de données personnelles d'une vingtaine d'assurés pour la mise en œuvre de tests utilisateurs dans le cadre du droit à l'information. Ces tests ont pour objet d'une part, de mesurer le potentiel d'amélioration du service *Voir Ma carrière* et d'autre part d'identifier les dysfonctionnements.
- Une convention annuelle avec la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) pour promouvoir le compte retraite à l'occasion d'une campagne d'information qu'elle mène par e-mail à destination des titulaires du compte Ameli.
- Des conventions avec les régimes pour assurer les transferts de données personnelles nécessaires aux réalisations des opérations d'impression, mise sous pli et envoi postal des documents du droit à l'information (RIS et EIG) réalisées par la MSA et l'AGIRC-ARRCO pour le compte des régimes.

DEUX MARCHÉS PUBLICS



L'Union Retraite a, en 2021, attribué deux marchés publics. Le premier, contractualisé selon une procédure dite adaptée au regard des montants estimés, concernait la réalisation de vidéos dans le cadre de la communication inter-régimes. Le second a permis la désignation d'un expert-comptable chargé d'établir les comptes de l'Union Retraite pour les exercices 2022 à 2025 inclus. L'expert-comptable lauréat aura pour missions principales d'une part la présentation des comptes annuels du GIP et le traitement des informations du volet social (déclaration sociale, fiches de paie, déclaration préalable à l'embauche...), d'autre part il accompagnera l'Union Retraite pour toute question d'ordre juridique.

Zoom

Une expérimentation en partenariat avec la Caisse marocaine de retraite

Depuis novembre 2019, le service de mutualisation du contrôle d'existence assure la gestion mutualisée des certificats d'existence demandés par les régimes, et nécessaires au maintien des pensions délivrées aux retraités résidant à l'étranger. Chaque assuré n'est donc plus obligé de justifier de son existence auprès de chacun de ses régimes

de retraite. Pour limiter les risques, l'Union Retraite a étudié plusieurs pistes d'optimisation des processus de contrôle faisant intervenir des institutions partenaires dans les pays concernés. Parmi ces pays, le Maroc où réside un important nombre des bénéficiaires. C'est pourquoi une convention a été signée entre l'Union Retraite et la

Caisse marocaine de retraite (CMR) pour expérimenter un nouveau dispositif du contrôle d'existence, son efficacité par rapport à l'existant et anticiper des difficultés que pourraient rencontrer les assurés et les partenaires en France et au Maroc.





ANNEXES

Glossaire

AGIRC-ARRCO : Association Générale des Institutions de Retraite des Cadres – Association pour le Régime de Retraite Complémentaire des salariés

AIPD : Analyses d'Impact relatives à la Protection des Données

ACPR : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

CAVAMAC : Caisse de Retraite des Agents généraux et des Mandataires non-salariés d'Assurance et de Capitalisation

CAVIMAC : Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes

CAVOM : Caisse d'Assurance Vieillesse des Officiers Ministériels, officiers publics et des compagnies judiciaires

CDC : Caisse Des Dépôts

CNAM : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

CNAV : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse

CNIEG : Caisse Nationale des Industries Électriques et Gazières

CNRACL : Caisse Nationale de Retraite des Agents des Collectivités Locales

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

CRPCEN : Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires

CRP RATP : Caisse de Retraite du Personnel de la RATP

CSE : Comité Social Économique

DAI : Droit À l'Information

DGFIP : Direction Générale des Finances Publiques

DPO : Délégué à la Protection des Données

EIG : Estimation Individuelle Globale

EMIN : Établissement National des Invalides de la Marine

EVA : Estimation à VAriantes

GIP : Groupement d'Intérêt Public

IER : Information Épargne Retraite

INA : Information aux Nouveaux Assurés

INSEE : Institut National de la Statistique et des Études Économiques

LURA : Liquidation Unique des Régimes Alignés

MCE : Mutualisation du Contrôle d'Existence

MSA : Mutualité Sociale Agricole

OGRS : Organisme de Gestion de Retraite Supplémentaire

PCI : Portail Commun Inter-régimes

RGCU : Répertoire des Gestions des Carrières Unique

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

RIS : Relevé de Situation Individuelle

Budget

Nature des dépenses	2021
Charges de personnel direct et MAD	3 112 308
Locations	269 321
Charges de gestion courantes	704 020
Impôts et taxes	70 000
Sous total gestion UR	4 155 649
Remboursements aux régimes au titre des services	32 242 344
<i>Campagnes droit à l'information et M@rel</i>	7 725 329
PCI, appli mobile & Assistance Technique	2 405 541
Compte personnel Retraite	5 733 771
MCE (y compris Biométrie, MdR et LCF)	5 911 221
Divers	53 829
RGCU	8 835 747
Impacts RGCU (DAI & Simulateur)	76 906
IER	1 500 000
TOTAL Hors IER	36 397 993
TOTAL Avec IER	36 397 993
Financement régimes membres de l'UR	34 897 993
Financement OGRS	1 500 000
TOTAL	36 397 993

Organigramme

