



**03**

L'Union Retraite

# Le bilan du contrat d'objectifs pluriannuels (COP) 2015-2018

Le contrat d'objectifs pluriannuels a été fixé pour quatre années.

**Il s'articule autour de quatre axes de travail :**

- 1. CONCRÉTISER** l'innovation et la modernisation de l'offre de services des régimes de retraite au service des usagers ;
- 2. MENER** à terme les projets communs structurants pour l'avenir du système de retraite ;
- 3. CONFORTER** et moderniser le droit à l'information ;
- 4. STRUCTURER** un espace de réflexion partagée des régimes de retraite sur la simplification.

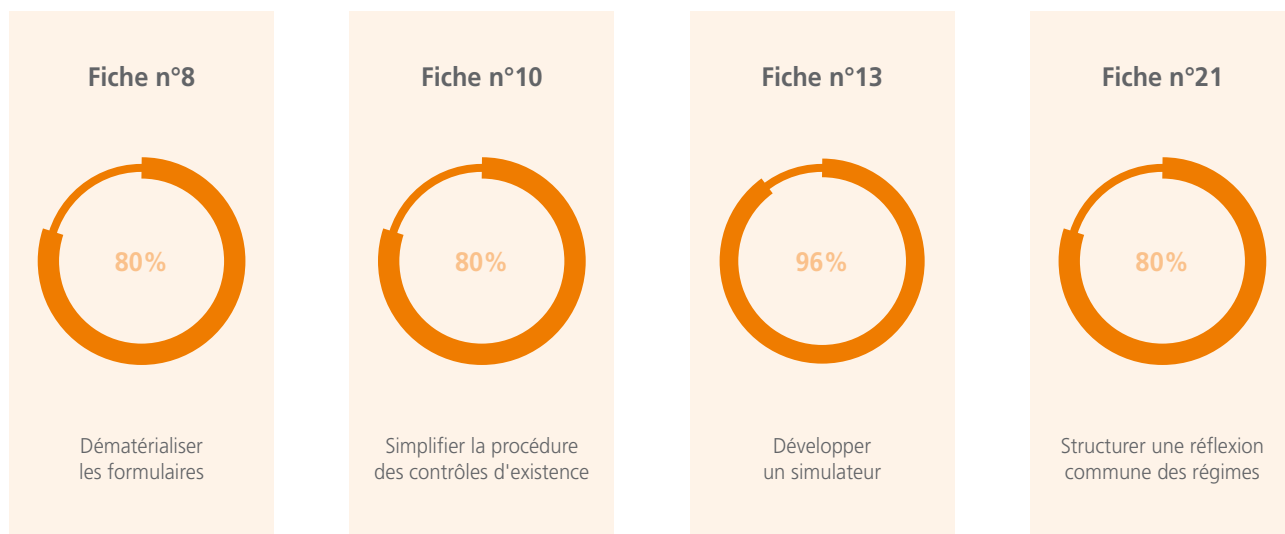
Ces axes de travail sont déclinés en 21 fiches projets.

**Fin 2018, plus de la moitié des projets rattachés à ces fiches ont été réalisés :**

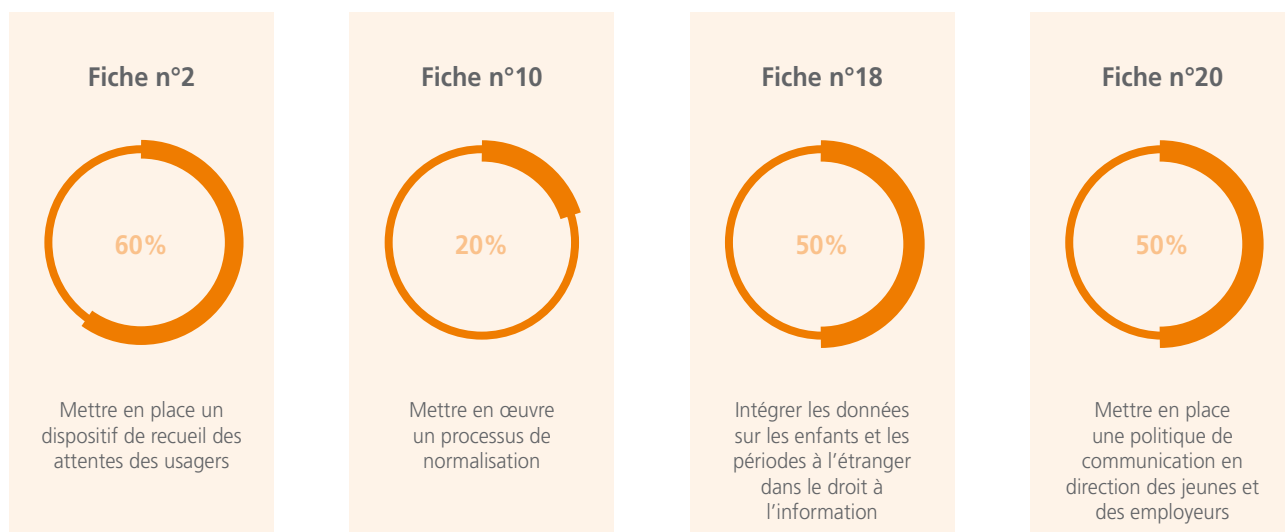
- .....> définir une méthodologie commune pour évaluer les coûts et le retour sur investissement (fiche n°1).
- .....> retravailler le contenu du site info-retraite.fr (fiche n°3).
- .....> créer des conseillers virtuels et avatars (fiche n°4).
- .....> concevoir un portail inter-régimes (fiche n°5).
- .....> développer et rendre les estimations retraite accessibles en ligne (fiche n°6).
- .....> offrir à l'assuré une identification simple de tous ses régimes (fiche n°7).
- .....> mettre en place un partage des pièces justificatives (fiche n°9).
- .....> piloter le RGCU (fiche n°11).
- .....> créer un compte unique de retraite (fiche n°14).
- .....> gérer les incidents de la campagne du droit à l'information (fiche n°16).
- .....> dématérialiser le droit à l'information (fiche n°19).

100%

**D'autres projets ont été quasiment finalisés ou le seront en 2019** : développement d'un simulateur (fiche n°13), dématérialisation des formulaires (fiche n°8), simplification de la procédure des contrôles d'existence (fiche n°10)...



**Pour certains, les travaux ont été bien amorcés.** Ils se poursuivront et se concrétiseront avec la prochaine feuille de route.



Enfin, les projets issus des fiches n°15 et 17 en lien avec l'interfaçage des outils de gestion de la relation clients et l'intégration de tous les régimes dans le droit à l'information n'ont pas été engagés.

**i** **Plus d'informations dans le COP 2015-2018, consultable sur [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr), rubrique « Qui sommes-nous ? »**

# La feuille de route 2019-2020

Le contrat d'objectifs pluriannuels (COP) 2015-2018, conclu entre l'État et l'Union Retraite, est arrivé à échéance en fin d'année (voir pages 21 et 22).

Après des échanges avec l'État, le principe de l'élaboration d'une feuille de route pour les années 2019 et 2020 a été acté à l'occasion d'un courrier des directions de la sécurité sociale et du budget du 26 mai 2018. La feuille de route a été adoptée par le conseil d'administration de l'Union Retraite du 22 novembre.

## LES MISSIONS

Cette feuille de route intègre les trois grandes missions du groupement :

- .....➔ la transformation profonde du droit à l'information retraite, vocation « historique » du GIP ;
- .....➔ la poursuite du développement de l'offre de services inter-régimes, amorcée en 2016 avec la mise à disposition des usagers d'un bouquet de services (accessibles depuis le compte retraite et les portails des régimes).
- .....➔ la construction d'un inter-régimes de gestion autour de services de masse (MCE, RGCU) ;

Ces missions ont désormais comme caractéristique de s'enrichir mutuellement. Elles doivent être appréhendées avec une obligation de performance, tant financière que de qualité de service à l'assuré : celle-ci implique des évaluations du retour sur investissement et le déploiement, tant en amont qu'en aval des services offerts, d'une « écoute usagers ».

## LES AXES DE TRAVAIL

La feuille de route a été organisée selon quatre grands axes de travail, déclinés en plusieurs fiches projet :

- .....➔ modernisation du droit à l'information ;
- .....➔ amélioration de l'efficacité de l'inter-régimes, avec une obligation de performance ;
- .....➔ poursuite du développement de l'offre de services inter-régimes ;
- .....➔ mutualisation des outils et des procédures ;

 **La feuille de route 2019-2020 est consultable sur [www.info-retraite.fr](http://www.info-retraite.fr) dans la rubrique « Qui sommes-nous ? »**

### Info en +

La feuille de route oriente, dans la continuité de l'actuel COP, l'inter-régimes de retraite vers toujours plus de simplification et de mutualisation.

# L'animation inter-régimes

L'Union Retraite s'applique à informer ses membres ainsi que les principaux acteurs institutionnels de l'actualité inter-régimes grâce à des lettres d'information périodiques mais aussi à des rencontres et interventions auprès de ces derniers.

## LES LETTRES D'INFORMATION

Des lettres d'information spécifiques métiers et des lettres plus générales ont été diffusées. Elles ont concerné le droit à l'information et le RGCU, le compte retraite et ses services, les

collaborateurs de l'Union Retraite ou encore les nombreuses interventions de l'Union Retraite à l'extérieur.

## LES INTERVENTIONS

Durant l'année, des déplacements en caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et centre d'information conseil et accueil de salariés (Cicas) de France ont eu lieu, notamment pour s'informer sur les procédures de liquidation et s'entretenir avec des agents front office. Plusieurs rencontres avec des élèves de l'école nationale supérieure de la Sécurité sociale (EN3S) ont été organisées.

L'Union Retraite a également participé à des tables rondes mises en place par l'EN3S et Sciences po. Elle est également intervenue lors du forum retraite « Quelles retraites publiques pour quel régime universel ? » organisé par la CDC en octobre. Des déplacements dans les régimes et à l'Assemblée des français de l'étranger (AFE) ont eu lieu pour présenter le groupement et ses projets : compte retraite, mutualisation du contrôle d'existence principalement.

Dans le cadre des ateliers participatifs organisés par le Haut-commissaire à la réforme des re-

traites, un stand Info Retraite a été mis en place afin que des représentants des principaux régimes de retraite répondent aux questions des participants.

Enfin, un séminaire sur la recette du portail agent inter-régimes, de la demande de retraite et du service de suivi des demandes s'est tenu en septembre. Il a réuni des directeurs et chefs de projets des différents régimes, soit près de 80 personnes.