

# DOSSIER DE PRESSE

Octobre 2021

**LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION  
DE L'ASSURANCE RETRAITE**

## TABLE DES MATIERES

1 – L’ASSURANCE RETRAITE : UN OPÉRATEUR POUR L’INTERRÉGIME .....	3
I Le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) .....	4
II Le dispositif de ressources mensuelles (DRM) .....	6
III Le Big Data.....	8
2 – L’ASSURANCE RETRAITE : UNE OFFRE DE SERVICE TOURNÉE VERS SES ASSURÉS .....	10
I Le studio de création numérique.....	11
II Un nouveau service de prise de rendez-vous en ligne .....	12
3 – CHIFFRES-CLÉS .....	15

# 1 – L'ASSURANCE RETRAITE : UN OPÉRATEUR POUR L'INTERRÉGIME

## La direction des systèmes d'Information de la Caisse nationale d'assurance vieillesse

La DSI de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) assurant la gestion des systèmes d'information du réseau de l'Assurance retraite s'attache à construire pour le personnel des caisses régionales des outils de travail performants, dans un contexte réglementaire en évolution permanente. Chaque métier dispose de son poste de travail, les processus sont largement automatisés, la maîtrise des risques et la traçabilité des actions sont intégrées, et l'informatisation a fortement contribué à transformer les services rendus à nos publics.

LA DSI a par ailleurs permis le développement progressif d'une offre de services en ligne au bénéfice des assurés et des retraités, qui s'enrichit régulièrement. Mais les enjeux de la fonction SI vont bien au-delà.

Les missions de la fonction SI de la Cnav dépassent depuis de nombreuses années le cadre de la branche retraite du régime général. Son savoir-faire reconnu en matière de gestion de grands référentiels de données et d'échanges informatisés l'a conduite à occuper une place particulière au sein de la protection sociale.

Elle remplit en effet des missions d'opérateur pour la sphère sociale. Elle a déjà contribué à la création de grands systèmes d'information d'intérêt collectif et joue un rôle central d'opérateur sur le champ des systèmes d'information interrégimes de retraite, dont le périmètre est amené à s'étendre, du fait des exigences croissantes de simplification des démarches pour les assurés et de réduction des coûts.

La DSI gère ainsi :

- le système national de gestion des identifiants (SNGI) ;
- une partie du dispositif du système la Déclaration sociale nominative (DSN) ;
- le répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) ;
- la plateforme technique d'échanges entre organismes de protection sociale (dispositif de gestion des échanges – DGE) dans le cadre du RNCPS.
- Le dispositif de ressources mensuelles, développé à l'occasion du projet de réforme des aides au logement
- Le répertoire de gestion des carrières uniques, un référentiel unique contenant le détail des carrières de l'ensemble de la population française

Elle intervient également sur le projet d'échanges européens EESSI en vue de constituer le point d'entrée unique de la protection sociale française pour les échanges d'informations dématérialisés entre les organismes sociaux de l'Union européenne.

---

## Le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU)

### **Contexte**

Les 42 régimes de retraite français doivent disposer d'une vision complète et détaillée de la carrière de chaque assuré social depuis son tout premier emploi, ainsi que de l'ensemble des informations permettant d'appliquer les différentes règles et de déterminer au moment venu le montant de la retraite à verser.

Or chaque régime dispose de son propre système d'information, avec ses assurés, le détail de leur carrière et les modules permettant de calculer leurs droits.

La loi du 9 novembre 2010 portant la réforme des retraites a confié à la Cnav, tête du réseau de l'Assurance retraite, la réalisation du Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) : un référentiel unique contenant le détail des carrières de l'ensemble de la population française alimenté par les différents régimes de base et par les régimes complémentaires (loi du 20 janvier 2014).

La Cnav, en charge de la construction de ce référentiel, se devait de relever un double défi : structurer les données, quelle qu'en soit leur origine, et automatiser les flux d'alimentation des données tout en assurant l'amélioration continue de la qualité du répertoire.

### **La construction du RGCU**

Les données contenues dans le RGCU, pour ce qui relève du stock de départ, étaient issues des migrations successives de systèmes d'information précédents. Les données du RGCU sont ainsi issues du SNGC (Système national de gestion des carrières) créé en 1998.

Le SNGC contenait les données détaillées des différentes périodes pour les salariés des entreprises de droit privé relevant du régime général et pour les métiers du culte.

Depuis 2016, le régime de retraite des salariés agricoles et exploitants agricoles (MSA) et celui des travailleurs indépendants (RSI) alimentaient le SNGC avec leurs revenus par année, pour répondre à la mise en œuvre du dispositif de Liquidation unique des régimes alignés (LURA).

Initiée en juillet 2019 avec un premier régime pilote, celui des clercs et employés de notaire (CRPCEN), l'intégration des données dans le RGCU a été étendue en mai 2020. Les données

de 80 millions d'assurés actifs ou déjà retraités ont été ajoutées dans le RGPU avec les données détaillées de la CRPCEN, le régime général de l'Assurance retraite, le régime des métiers du culte, et le régime complémentaire (Agirc-Arrco).

Ce qui fait la richesse des informations contenues dans le RGPU, c'est la qualité et le détail des données apportées par l'ensemble des régimes « alimenteurs » grâce notamment à :

- la complétude et la qualité des flux d'alimentation ;
- le nombre de régimes de retraite qui ont migré leurs carrières sur le RGPU ;
- la qualité de leur stock de données au moment de la migration ;

Au total, environ 50 % des éléments de carrière détaillés tous régimes confondus sont déjà intégrés dans le RGPU, ce qui représente maintenant 7 milliards de données.

Lors du raccordement de chaque régime, les données carrière du régime sont migrées vers le RGPU.

Les SI des régimes migrés interagissent avec le RGPU via des flux temps réel ou différés selon leurs processus spécifiques.

Les échanges (unitaire ou masse) entre le RGPU et les projets connexes avec les bases de données extérieur au RGPU sont réalisés au travers du DGE (Dispositif de Gestion des Echanges).

Pour les régimes non migrés, les flux restent les mêmes qu'aujourd'hui avec le SNGC. Des modules de conversion permettent alors d'alimenter le RGPU ou de restituer les données avec le format actuel SNGC.

Le champ des assurés et leurs éléments de carrière seront complétés lors des opérations de migration des autres régimes de retraite, selon un calendrier prédéfini.

2022	2023	2024	2025
IRCANTEC / MSA	Régimes des professions libérales	Régimes de la fonction publique	Autres régimes

## Ce que va permettre le RGPU

Une telle richesse des données sur l'ensemble de la population et la totalité de la carrière détaillée en périodes et revenus depuis l'origine des régimes vont faciliter :

- la mise en œuvre d'évolutions structurelles de la législation retraite et des futures réformes ;
- la simplification des échanges entre régimes ;
- l'amélioration des informations partagées entre régimes ;
- la réduction des délais de reconstitution des carrières et de la durée du cycle de paiement des retraites ;

- la fiabilisation des carrières ;
- un renforcement de la maîtrise des risques.

Les gestionnaires de retraite auront accès à la carrière tous régimes de l'assuré et pourront la fiabiliser et traiter sa demande de retraite dans leur régime.

La mise en œuvre du RGCU répond également à des objectifs complémentaires, comme le renforcement du pilotage de l'activité retraite grâce à la mise à disposition d'éléments permettant de meilleures prévisions et une meilleure capacité d'analyse des carrières, et la possibilité, pour les pouvoirs publics, d'un pilotage plus fin des réformes des retraites.

### **Quelques chiffres sur le RGCU**

- 80 millions d'assurés
- 7 milliards d'éléments de carrières (périodes et revenus des activités salariées, de chômage, de maladie, etc.)
- Plus de 130 000 jours de travail
- 3 100 unités de calcul
- 850 serveurs.

---

## **II Le dispositif de ressources mensuelles (DRM)**

### **Contexte**

Développé à l'occasion du projet de réforme des aides au logement, un dispositif de ressources mensuelles communément appelé « DRM », porté par la direction de la sécurité sociale, a été déployé courant 2019.

Le décret n°2019-969 du 18 septembre 2019 précise les finalités et conditions de mise en œuvre de trois traitements de données personnelles relatives aux ressources des assurés sociaux :

- une base de données relatives aux revenus d'activité,
- une base comprenant les autres types de revenus (pensions de retraite, aides sociales, etc.),
- un dispositif de restitution permettant aux organismes sociaux habilités d'interroger ces deux bases dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

## Finalités

Le DRM, alimenté par des données de la déclaration sociale nominative (DSN), à la fois issues des flux DSN et Pasrau (Passage des revenus autres), constitue un dispositif technique permettant d'agréger un ensemble de données, essentiellement des ressources, et de les restituer à des opérateurs en fonction de leurs besoins, selon un système d'interrogations ponctuelles assurant la restitution de données à une fréquence régulière ou en temps réel.

L'Etat et la Cnav sont responsables conjoints de ces traitements qui composent le dispositif des ressources mensuelles avec pour objectifs :

- d'améliorer la transparence sur les données détenues par la sécurité sociale ;
- de simplifier et de moderniser le service des prestations sociales par la mise en œuvre de la sollicitation unique de l'assuré : le principe du « dites-le nous une fois »
- de favoriser l'attribution et le calcul des prestations sociales sous conditions de ressources selon le juste droit ;
- de limiter les risques d'erreurs et d'indus.

Il regroupe les données de salaires et de revenus de remplacement de l'ensemble de la population et permet de répondre aux enjeux de modernisation de la délivrance des prestations sociales, d'amélioration du recouvrement, de lutte contre la fraude et d'une meilleure maîtrise budgétaire.

Le DRM s'appuie sur :

- l'affichage du montant des prestations perçues (données fiables et récentes) par leurs bénéficiaires dans le répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS),
- l'information des assurés sociaux, sur le portail numérique des droits sociaux (PNDS), concernant le montant de leurs salaires et revenus de remplacement déclarés par les organismes verseurs,
- le calcul des aides au logement par les Caisses d'allocations familiales (Caf) et Caisses de la Mutualité sociale agricole (MSA),
- l'identification du montant des retraites de base et complémentaire versées par chaque régime de retraite pour le calcul du taux de revalorisation de retraites.

## L'offre de service

Il existe des services DRM pour une consultation individuelle est nécessaire (Complémentaire santé solidaire, RNCPS, Mes Droits sociaux).

Le DRM peut également restituer en masse les données sur des populations d'individus pour un service (Allocation logement, Indemnités journalières Pole Emploi).

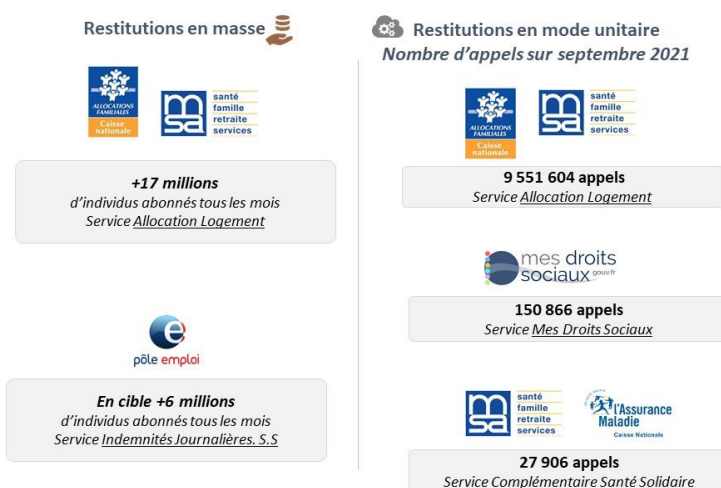
Exemples de services à venir :



- cumul emploi retraite
- pension d'invalidité
- pension de réversion
- prime d'activité
- ...

Seuls les agents habilités des organismes de Sécurité sociale dont les missions justifient qu'ils aient connaissance de ces informations peuvent accéder aux données de ces traitements.

## Quelques chiffres



## III Le Big Data

L'assuré, la carrière, la retraite, l'action sociale pour le compte du régime général (pour les travailleurs salariés du secteur privé et les travailleurs indépendants) mais aussi le numéro de Sécurité sociale, le pré-remplissage de la déclaration d'impôt, la fourniture des ressources pour le calcul des allocations logement pour le compte de la sphère sociale ....

Voici quelques-uns des exemples de data gérées par la Cnav.



Et au format BIG : il s'agit de 12 milliards d'éléments de ressources et 6 milliards d'éléments de carrière !

Pour gérer la donnée de manière optimale, la DSI de la Cnav met en œuvre une stratégie selon plusieurs axes :

- partager la sémantique autour de la data ;
- définir les usages de la donnée ;
- travailler sur la qualité de la donnée ;
- construire une gouvernance ;
- mettre en place des systèmes informatiques optimisés.

C'est par cette prise de conscience collective que la Cnav a débuté sa démarche de stratégie Data en impliquant tous les métiers de son organisation et tous les niveaux hiérarchiques.

Cette démarche a débuté en 2017 par des expérimentations : en 2018 la Cnav a défini son socle technique, en 2019 une plateforme big data a été mise en place pour récupérer et stocker les données brutes et la première alimentation a été réalisée en 2021

Fort de cette expérience, la Cnav effectue un bilan de cette première phase afin de se préparer pour 2022 dans la perspective de la prochaine COG (Convention d'objectifs et de gestion).

Les ambitions de la Cnav sont de mettre la data au service :

- de sa performance globale d'organisme de la sphère sociale en apportant de la valeur à ses métiers ;
- des usages statistiques et prospectifs et plus largement de la datascience ;
- D'améliorer la lutte contre le non-recours et la fraude
- d'offrir de nouveaux usages d'exposition de données et d'y associer de l'intelligence artificielle.

## 2 – L'ASSURANCE RETRAITE : UNE OFFRE DE SERVICE TOURNÉE VERS SES ASSURÉS

L'Assurance retraite développe ses services en ligne pour accompagner les nouveaux usages et faciliter les démarches administratives. Deux publics sont prioritaires : les actifs (et notamment ceux très proches de la retraite) ainsi que les retraités.

Avec plus de 11 millions d'assurés disposant d'un compte personnel (53 % d'actifs et 47 % de retraités), l'Assurance retraite développe des services qui rencontrent une adhésion croissante.

Pour les actifs, sont développés en priorité les services d'accès à l'information, de consultation de la carrière et des droits déjà enregistrés, et la possibilité de transmettre des éléments de carrière directement en ligne.

Pour les futurs retraités, la Cnav a développé pour l'ensemble des régimes un service phare : la demande de retraite en ligne (accessible depuis l'espace personnel).

### **Quelques chiffres :**

La barre des 70 millions de visiteurs sur l'année 2020 a été atteinte. Un nouveau record depuis l'ouverture du site [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)

Le service de demande retraite en ligne a connu une progression en 2020 avec + 73 % d'utilisation en comparaison de 2019.

376 022 demandes de retraite en ligne (soit 1 demande sur 2)

3,36 millions de consultations de relevés de carrière

Pour pouvoir proposer et développer son offre de service en ligne, la DSI a créé une équipe dédiée : le studio de création numérique, qui travaille avec une approche innovante : la démarche UX\*.

\* La démarche UX consiste à placer l'utilisateur au centre de la conception d'une solution, de manière itérative

---

## I Le studio de création numérique

**Le studio de création** numérique de la DSI est un pilote stratégique de la transformation numérique de la Cnav. Son rôle est de répondre aux attentes et aux besoins dans la réalisation de services ou applications de la Cnav. Il accompagne les directions métiers dans la conception de nouvelles solutions numériques, dans l'apport de nouveaux outils et de méthodes de travail associées dans une optique d'innovation.

Il est composé de 10 personnes. Il mène des expérimentations numériques en réponse à des besoins utilisateur, soit identifiés par le studio lui-même, dans le cadre de ses travaux de recherche utilisateur, soit exprimés par d'autres directions. La conception de POCs (*proof of concept = preuve du concept ou démonstration de faisabilité*) est basée sur l'approche UX.

La conception peut être menée suivant plusieurs protocoles :

- Démarche intégrale
- Facilitation technique
- Développement technique.

Le studio de création numérique a un rôle de consultant et facilitateur technique pour répondre à des demandes numériques spécifiques suivant un pilotage agile.

Au cours de l'étude d'une demande, il vérifie s'il existe des solutions internes/externes pouvant répondre au besoin :

- par la connaissance de l'écosystème digital interne à la branche retraite ;
- par la veille technologique qu'il mène en continu ;
- par la recherche de partenaires, d'éditeurs, d'outils et d'applications externes ;

Le studio accompagne pour adapter la solution au besoin du métier et des utilisateurs.

Il participe aux réflexions autour de certains appels d'offres pour identifier des outils pouvant répondre à un besoin numérique. Il teste le produit et identifie les adaptations et modalités pour s'interfacer avec l'écosystème informatique de la Cnav. En coordination avec les équipes sécurité et infrastructures, il s'assure de la compatibilité de la solution avec le SI de la Cnav et coordonne la mise en œuvre avec les équipes techniques internes et avec l'éditeur. Il accompagne, en partenariat avec la direction de l'innovation, la transformation digitale et diffuse la culture numérique au sein de la branche retraite en soutenant

l'implémentation de solutions numériques.

Il centralise les compétences en expérience utilisateur (user experience UX) et en interface utilisateur (user interface UI).

Enfin, le studio accompagne les collaborateurs de la Cnav sur les sujets suivants :

- Contribution UX à un projet numérique
- Coaching agile
- Organisation de masterclass
- Expérimentation numérique
- Digital learning.

---

## II Un nouveau service de prise de rendez-vous en ligne

En 2014, un service de prise de rendez-vous en ligne avait été déployé sur le site de l'Assurance retraite puis supprimé lors de la refonte du site en 2019.

Lancée en octobre 2020 *la petite entreprise* de l'Assurance retraite a eu pour mission de réfléchir à l'amélioration de la prise de rdv de nos assurés. Les 6 intrapreneurs ont travaillé un jour par semaine et le studio de création numérique les a accompagnés dans une démarche UX déclinée en trois phases :

- Une phase de recherche
- Une phase d'idéation
- Une phase de prototypage avec des tests

Le jury final s'est tenu en mai 2021 et le mode projet a donc pu débuter.

Suite à ces travaux, la décision a été prise par la direction générale de la Cnav de développer un outil sur la base des premières conclusions de l'équipe de la startup.

Ce nouveau service de prise de rendez-vous en ligne sera accessible au 1<sup>er</sup> trimestre 2022 depuis l'espace personnel de l'assuré sur le portail [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr).

L'objectif de ce nouveau service en ligne est de proposer à l'assuré une prise de rendez-vous :

- adaptée à son profil
- adaptée à son lieu de résidence
- à sa convenance (en agence / téléphonique / en visio)
- intuitive et simple d'utilisation (**prise de rendez-vous en moins de 3 minutes**).

La solution proposée se décline en une offre multicanale de prise de rendez-vous sous 3 formes :

- un rendez-vous physique en agence retraite : la géolocalisation permettra à l'assuré de choisir le site le plus proche,
- un rendez-vous téléphonique où l'assuré est contacté par un conseiller de sa caisse régionale,
- un rendez-vous en visio où l'assuré échange avec un conseiller par écrans interposés.

Autour de cette fonctionnalité en ligne, c'est un écosystème complet pour accompagner, suivre, communiquer et ainsi mieux connaître les assurés contactant l'assurance retraite

Les assurés seront contactés par mail et/ou sms pour confirmer et leur rappeler le rendez-vous avec les informations inhérentes nécessaires.

Cette nouvelle prise de rendez-vous en visio sera mise en avant par sa simplicité d'utilisation sur l'ensemble des périphériques : ordinateur, tablette et smartphone sans installation d'application particulière.

## Un exemple de mail envoyé à l'assuré suite à un rendez-vous pris

Voici la version en ligne

SECURITE SOCIALE  
**l'Assurance Retraite**

Espace personnel

**Confirmation de votre rendez-vous**

Bonjour Mme BONFRE,

Nous vous confirmons votre rendez-vous retraite du 12-08-2021 à 14:30 heures.

Agence retraite de Montluçon  
15 Rue Achille Allier  
03100 Montluçon

Situer sur une carte

Pour tout changement lié à votre rendez-vous

Modifier mon rendez-vous Annuler mon rendez-vous

Recevez nos sincères salutations.

Votre interlocuteur retraite en région

Carsat Auvergne

Lien de géolocalisation

Accès aux URL

Un bouton supplémentaire en cas de rendez-vous visio sera disponible depuis l'email pour se connecter directement au rendez-vous.

## 3 – CHIFFRES-CLÉS

### Quelques chiffres DSI

24 500 postes de travail  
7000 serveurs  
661 bases de données  
609 mises en production par an  
683 applications en production

### Avec nos partenaires

Plus de 1,3 million de fichiers échangés dans l'année avec 200 partenaires (organismes des autres branches de la sécurité sociale, Pole Emploi, Insee, etc.)

### Quelques chiffres concernant les assurés (2020)

21,4 millions de cotisants  
14,7 millions de retraités  
81,1 millions de carrières d'assurés gérées (assurés percevant une retraite personnelle, de réversion et assurés décédés dont le conjoint ou ex-conjoint perçoit une retraite de réversion)  
132,6 milliards de prestations versées