



QUALITÉ DE SERVICE
ÉCONOMIES DE GESTION
EXEMPLARITÉ

Programme Nouveau Modèle Communautaire de Services

Communication sur le lancement du programme

Réunion CPNEF du 20 Mars 2018

Un environnement qui questionne la retraite complémentaire

- Une **forte évolution** du fonctionnement de la retraite complémentaire ces dernières années :
 - Sur **décision des partenaires sociaux** (mutualisation des activités informatiques, 1^{er} et 2^{ème} plans d'économies de gestion, régime unifié au 1^{er} janvier 2019...)
 - Avec la mise en œuvre **des projets inter-régimes** (information des actifs, DSN, retraite en ligne...).

- La retraite complémentaire Agirc-Arrco confrontée à une « **concurrence par la comparaison** »

Un environnement qui questionne la retraite complémentaire

□ Une réforme des retraites à venir...

Mise en place du
chantier au cours du
premier trimestre
2018

Nomination du
Haut-commissaire
à la réforme des
retraites :



Jean-Paul Delevoye

Proposition du Président de la République

Mettre en place :

- un « système de retraite universel », pour remplacer les nombreux dispositifs qui cohabitent aujourd'hui, notamment les 37 régimes de base ;
- un « système par points » où chaque euro cotisé doit donner lieu aux mêmes droits à la retraite pour tous.



Un enjeu : répondre au défi de la pérennisation d'une gestion paritaire des régimes et des GPS

16 octobre 2017 : Lancement du Programme « Nouveau modèle communautaire de services »

- Un projet commun de transformation sur une période de 2 ans
- Un pilotage par les délais
- Des chantiers co-pilotés par des représentants Agirc-Arrco et GPS

Il s'agit de maintenir :

- un paritarisme de gestion en matière de retraite complémentaire
- des GPS sur « 2 jambes »: retraite / assurances
- de la gestion au sein des GPS
- des efforts en matière de qualité et de productivité



Un objectif : Renforcer le professionnalisme de la retraite complémentaire à tous les niveaux

Qui doit se traduire par :

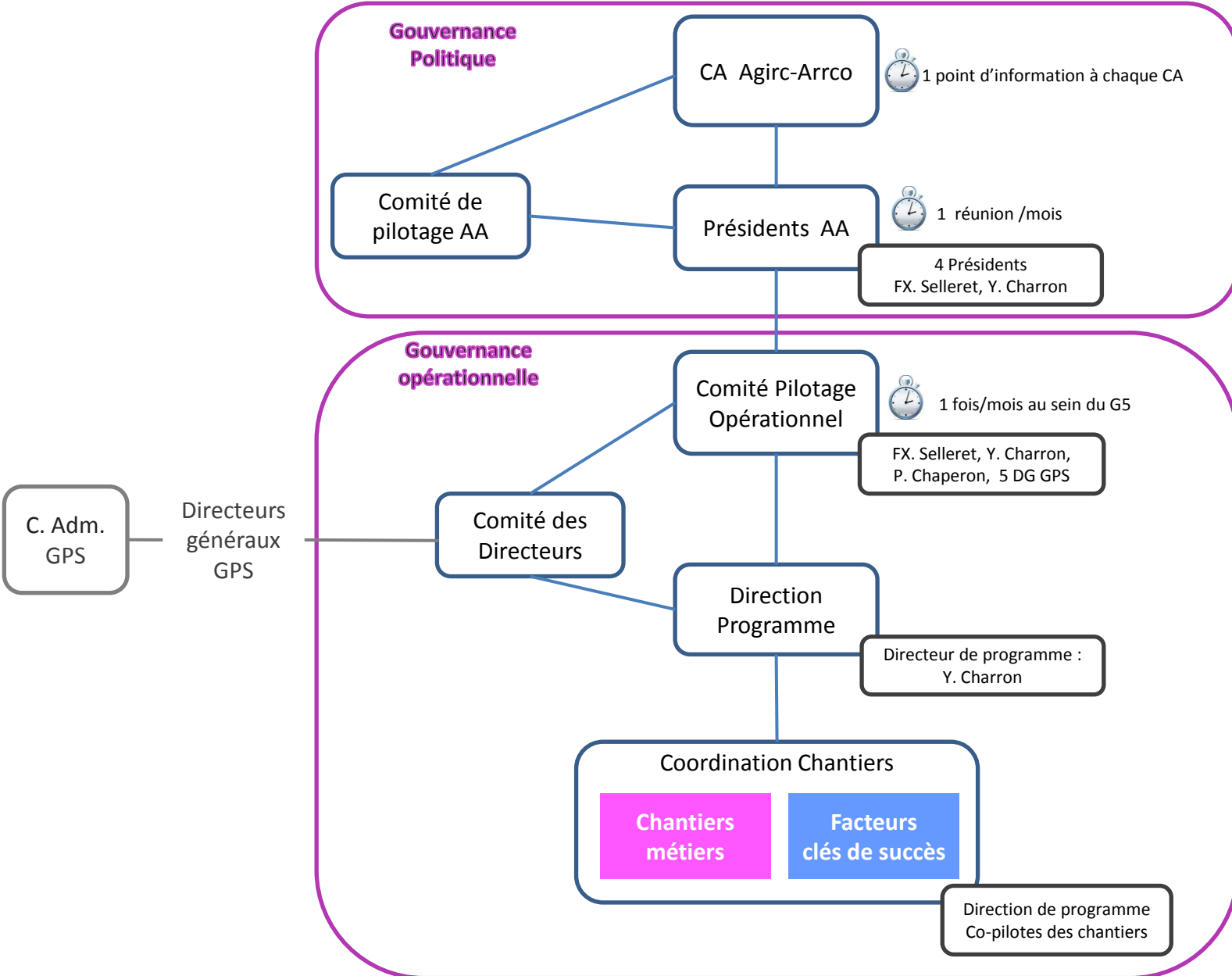
□ Une performance quantifiée

- La meilleure qualité de service au meilleur prix
- Des performances de marché
- Une trajectoire d'économies de 300 M€ avec le COM 2019-2022

□ Un modèle retraite complémentaire à réexaminer

- La construction d'un Nouveau Modèle Communautaire de services
- Des relations GPS / GIE Agirc-Arrco améliorées et sécurisées
- Des activités concurrentielles et retraite complémentaires réconciliées pour contribuer à l'avenir des GPS et servir les entreprises, les actifs et les retraités
- Des activités retraite complémentaire et concurrentielles mieux séparées : aucune solidarité financière, fonctions support au minimum réparties selon des règles claires

Un pilotage du programme commun Agirc-Arrco/GPS



Une stratégie pour la retraite complémentaire

Une ambition pour la retraite complémentaire Agirc-Arrco

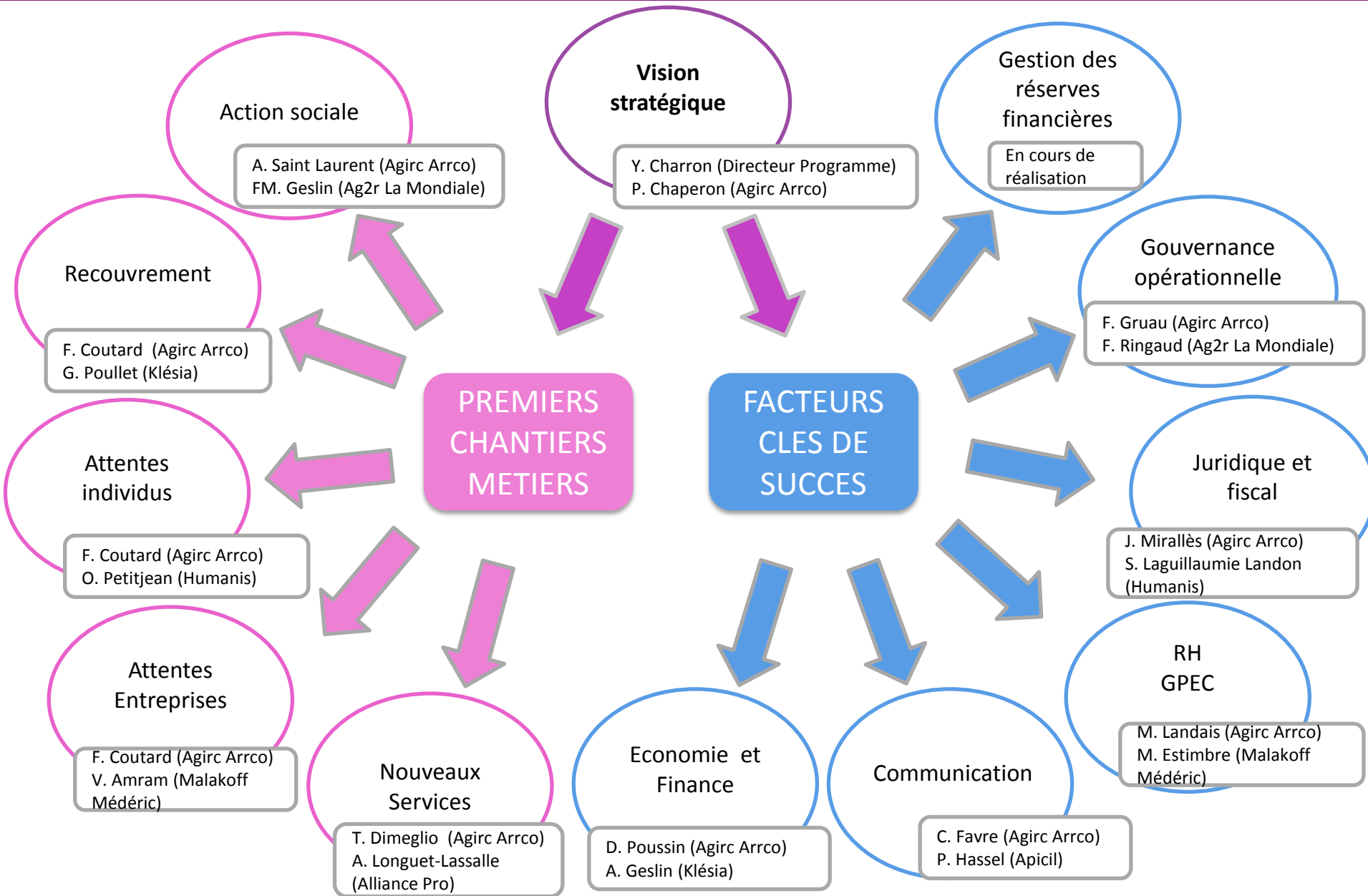
Etre au service de l'intérêt général au sein de l'inter-régime, régime universel, en tant que :

- Opérateur global
- Ensemblier / Intégrateur
- Leader de l'interlocution clients (branches, entreprises, individus) quelle qu'en soit la forme

Pour y parvenir :

- Démontrer une **efficience de marché**, basée sur des benchmarks, des critères de performance et des indicateurs comparables à d'autres acteurs
- **Communiquer** sur les points forts de l'Agirc-Arrco : 0 dette, 64 Mds€ de réserves, fusion Agirc-Arrco au 1^{er} janvier 2019, rapprochement entre groupes, savoir-faire en gestion de N. régimes, management de grands programmes SI, expertises techniques, qualité des équipes...
- Renforcer la **légitimité** vis-à-vis des clients en s'appuyant sur la proximité territoriale et une organisation basée sur la subsidiarité, avec des GPS comme opérateurs
- Développer des positionnements sur des **services différentiants**

Des chantiers lancés pour répondre à cette ambition, confiés à des représentants Agirc-Arrco et GPS



Les principaux attendus des chantiers avec des livrables à brève échéance

Chantiers métiers	1ers livrables attendus	1ères échéances
Attentes Individus	Une analyse des besoins clients individus pour optimiser les processus de gestion et proposer de nouveaux services	31/01/2018
Attentes Entreprises	Une analyse des besoins clients entreprises pour optimiser les processus de gestion et proposer de nouveaux services	31/01/2018
Recouvrement	Des propositions d'évolution de la fonction recouvrement pour atteindre les standards de marché (en coûts et qualité)	15/03/2018
Nouveaux services	<ul style="list-style-type: none">- Des propositions de nouveaux services dématérialisés utilisant le potentiel de la data retraite complémentaire- Etude de la faisabilité technique et budgétaire des solutions proposées	30/06/2018
Action sociale	<ul style="list-style-type: none">- Une analyse des besoins clients en matière d'action sociale et des propositions d'offres de service- Des axes de réflexion sur les orientations prioritaires de l'action sociale communautaire	31/12/2018

Les principaux attendus des chantiers avec des livrables à brève échéance

Facteurs clés de succès	1ers livrables attendus	1ères échéances
Gouvernance opérationnelle	La définition de la comitologie cible du Nouveau modèle communautaire avec une cartographie des rôles et responsabilités de chacun des acteurs	15/05/2018
Economie et Finance	<ul style="list-style-type: none">- La trajectoire du 2^{ème} plan d'économies à horizon 2022- L'identification des standards de marché (coûts et qualité) et la nouvelle trajectoire tenant compte de ces standards	30/06/2018
Communication	<ul style="list-style-type: none">- Une communication sur les orientations du programme en interne et externe- La promotion en externe du nouveau positionnement de l'Agirc-Arrco	Tout au long du programme
RH - GPEC	L'identification et l'accompagnement des conséquences des évolutions attendues suite aux propositions des chantiers métier en matière d'organisation, d'emplois, de compétence et de formation	Tout au long du programme
Juridique et fiscal	<ul style="list-style-type: none">- Une étude sur les conditions d'utilisation des données à caractère personnel par les GPS- Un support juridique pour les autres chantiers sur l'évolution des structures juridiques et l'établissement de conventions de fonctionnement	Sur sollicitation des autres chantiers