



Schéma Directeur des Systèmes d'Information de la CPRPSNCF

Version synthétique



Caisse de Prévoyance
et de Retraite
du personnel de la SNCF



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE





Sommaire

Constitué de 69 projets, avec un investissement financier de 13,39 millions d'euros et une charge interne DSI équivalente à 140 années hommes, ce schéma directeur est construit pour répondre à des objectifs stratégiques clairement définis : alignement avec les objectifs décrits dans la COG, alignement avec les lignes directrices du Schéma Stratégique SI de la DSS, prise en compte des réglementations et contraintes externes, et alignement avec la stratégie purement SI de la caisse.

Ce SDSI trace une trajectoire ambitieuse, mais qui se veut réaliste, pour les 4 années à venir.

1	Introduction.....	p.5
2	Bilan du SDSI [2010-2013].....	p.7
3	Méthode de construction du nouveau SDSI.....	p.11
4	Les objectifs stratégiques.....	p.13
5	Les conditions de réussite du nouveau SDSI.....	p.17
6	Les principaux projets structurants.....	p.21
7	Synthèse du SDSI.....	p.33



Introduction

1

Le système d'information de la CPR s'articule autour de quatre grands domaines fonctionnels : trois systèmes d'information portant sur le cœur de métier (maladie, vieillesse et mandat de gestion SNCF) et un système d'information transverse qui comprend les fonctionnalités nécessaires au bon fonctionnement de la caisse (métiers supports et services communs), ainsi que les briques communes liées à la fourniture de services (briques inter régimes et échanges). Historiquement, le cœur de métier Maladie et Vieillesse était porté par un système central GCOS 8, créé dans les années 80 (Maladie) et 90 (Vieillesse).

Début 2005, la caisse a signé un accord de partenariat avec la MSA dans le domaine du SI Maladie. La CPR a rejoint le GIE AGORA, maître d'œuvre de la MSA chargé du développement du système d'information. Ceci a abouti à la mise en place d'un outil commun aux deux régimes (mutualisation de l'effort avec un partenaire) permettant une adaptation rapide aux évolutions réglementaires dans le domaine de l'assurance maladie.

En 2010, avec la mise en place de son premier SDSI suite à l'autonomie de la caisse, la CPR a engagé un nombre important d'évolutions structurantes de son système d'information, notamment sur les fonctions transverses. Le projet de dématérialisation du courrier entrant est l'un des projets majeurs de cette vision stratégique, mais d'autres sujets importants ont été traités durant cet exercice [2010-2013] comme la mise en place d'un SI/RH propre à la caisse, ou la mise en place des premières

briques contribuant à améliorer l'offre de services. Il convient également de noter que la caisse a souhaité, depuis son autonomie, apporter une contribution importante dans les sujets inter régimes : participation aux instances, contribution aux études et mise en œuvre des gros projets inter régimes avec ouverture des différents services dans les délais impartis.

Depuis 2012, le partenariat avec AGORA a été étendu avec la mise en place du socle fonctionnel (ensemble d'outils transverses qui offre au gestionnaire une vision homogène de son activité en intégrant les fonctions de distribution et de traitement administratif des demandes du front jusqu'au back office). Avec la mise en place de cet outil, dont l'extension est en cours en 2014 dans les services Vieillesse, la CPR continue son travail de modernisation de son système d'information.

La caisse a ainsi mené de nombreuses actions clés concernant le système d'information depuis son autonomie et sa première COG : stratégie de mutualisation avec l'extension du partenariat AGORA, modernisation par la suppression progressive de briques obsolètes et la mise en œuvre de fonctions d'urbanisation, projets structurants avec fort retour sur investissement autour de la dématérialisation par exemple, participation forte sur l'inter régimes : **c'est sur ce socle que s'appuiera le SDSI [2014-2017] pour tracer une trajectoire ambitieuse, mais réaliste sur les années à venir.**



2

Bilan du SDSI [2010-2013]

Les réussites

En premier lieu, il convient de noter qu'une grande partie des projets prévus a été menée à bien. Sur le plan quantitatif, ce schéma directeur comptait 41 projets. Sur ces 41 projets, 22 ont été complètement menés pendant l'exercice et 12 ont une fin prévue en 2014. Sur les projets restants, 3 projets sont au stade de l'étude préalable et ont été étudiés comme projets éligibles pour le nouveau SDSI, et 4 projets ont été abandonnés, principalement du fait du recentrage des activités de la caisse (facilités de circulation des retraités reprises par la SNCF et indemnisation chômage par le pôle Emploi).

En plus des projets listés, le SDSI prévoyait un certain nombre d'actions liées à l'urbanisation et à l'optimisation du SI. Même si tous les travaux prévus n'ont pas été engagés, des feuilles de route ont été formalisées sur les sujets sensibles : les référentiels, les services en ligne, les échanges et l'orchestration des processus.

Durant les quatre dernières années, la caisse a mené l'ensemble des travaux impulsés par l'inter régimes, que ce soit dans le domaine Maladie (Programme 2 CNAMTS) ou dans les autres domaines (RNCPS, EIRR, EIG, RIS dématérialisé). L'ensemble des impacts des changements de réglementation a également été traité (réforme des retraites 2010, changement des normes bancaires SEPA, etc.). Le travail de collaboration et de coordination des régimes spéciaux concernant les travaux inter régimes a pu également être mené. La caisse a ainsi pu être aux rendez-vous des grands jalons fixés par la Direction de la Sécurité Sociale. Ceci a été largement facilité par la prise en compte, dès l'élaboration du SDSI, des enjeux fixés par les tutelles.

Conformément à ce qu'elle avait décrit dans le SDSI [2010-2013], la caisse a consolidé son partenariat avec le GIE AGORA et la MSA (extension du socle fonctionnel hors périmètre Maladie, réunions communes sur des grands sujets SI, instances institutionnelles).

Forte de son expertise sur la mise en œuvre de Web services interopérables, la caisse s'est également positionnée en offreur de services pour d'autres régimes spéciaux (exemple de l'offre de services construite autour de la fourniture du RIS Electronique pour des tiers et mise en place avec les régimes de l'ENIM et de l'opéra de Paris).

Les difficultés rencontrées

Le SDSI [2010-2013] avait été dimensionné avec des hypothèses hautes concernant la capacité de production de la DSI et notamment le recrutement rapide d'un certain nombre de ressources capables de piloter les projets. Ces recrutements n'ayant pu être effectués en début de la réalisation du schéma directeur, l'exécution de la planification initiale de celui-ci s'en est trouvée perturbée.

De plus, même si le SDSI avait anticipé un certain nombre de projets inter régimes et réglementaires, le volume des travaux engagés pour les mener et l'investissement nécessaire à leur mise en œuvre ont été sous-estimés. De ce fait, la caisse n'a pu mener de front ces projets contraints avec ses propres projets, ces derniers ont donc été déclassés (exemple de l'informatisation des fonctions supports de la caisse).

Enfin, l'impact de la complexité du SI existant sur les charges de réalisation a été sous-estimé. Le nombre important d'applications et le peu d'agilité de certains systèmes existants ont rendu difficile la mise en œuvre de certains projets, notamment inter régimes. Des actions de fond de simplification du système d'information ont déjà été initiées ; elles devront être poursuivies dans le prochain SDSI.

Les transformations engagées en fin d'exercice pour asseoir un SDSI plus mature

Conformément à l'engagement pris vis-à-vis des tutelles, la caisse a organisé, à mi COG, un audit COBIT (cadre de référence de maîtrise du SI et de la DSI). Cet audit a permis de conclure que les activités référencées dans les bonnes pratiques étaient toutes connues, très majoritairement réalisées, mais pas forcément toutes documentées. Elles étaient également peu mesurées et non encore soumises à un plan d'amélioration continue.

Pour répondre aux recommandations de l'audit, la cartographie des processus de la DSI a été mise à jour et la formalisation des processus opérationnels les plus impactant notamment par rapport à l'alignement métier a été réalisée (gestion des incidents, gestion des demandes, gestion de projet, gestion des changements). Par ailleurs, la réflexion menée sur les processus de pilotage de gestion de la gouvernance, de gestion de l'architecture et de gestion de l'amélioration continue, a conduit à avancer sur un certain nombre de sujets tels que l'évolution des instances de gouvernance, la mise en place de méthodes réactualisées, la formalisation d'objectifs et de principes directeurs sur les SI, la redéfinition des rôles et des responsabilités entre les métiers et la DSI. Bon nombre de ces actions se poursuivront sur le SDSI [2014-2017].

Parallèlement, la nouvelle organisation mise en place en juillet 2012 a renforcé les activités de pilotage : pilotage des projets et des activités, pilotage des architectures, échanges et référentiels. Cette nouvelle organisation s'est accompagnée d'une évolution des équipes internes sur les missions suivantes : pilotage de SI (pilotage de projets, pilotage d'activités, pilotage de prestations externes), construction et conception de SI (architectes et concepteurs fonctionnels et applicatifs), recette fonctionnelle et applicative, gestion des échanges (flux/services SI). Les missions de développement et de conception technique ont été externalisées.

Cette évolution des métiers de la DSI a été accompagnée par un plan de formation, la mise en œuvre de nouvelles méthodes de travail et l'outillage du pilotage des projets et des activités. Ces actions vont continuer sur la période [2014-2017].



3 Méthode de construction du nouveau SDSI [2014-2017]

Dans le cadre de l'élaboration de son nouveau SDSI [2014-2017], la CPR s'aligne sur les objectifs exposés dans le cadre de sa nouvelle COG, tout en contribuant à la réalisation du Schéma Stratégique SI défini par la Direction de la Sécurité Sociale (DSS) et dont la déclinaison s'applique à l'ensemble des Organismes de Protection Sociale Français.



Les orientations retenues ainsi sont les suivantes :

- Intégrer les exigences externes (« projets contraints »), qu'elles viennent des évolutions réglementaires, des schémas de convergence de la DSS, des modalités d'échange avec les entités partenaires (SNCF, MSA, ou autre) et de l'évolution du Système d'Information partagé avec la MSA (partenariat AGORA) ;
- Répondre aux « objectifs métiers » de la Caisse, qui sont déclinés de façon détaillée dans la COG ;
- Veiller à l'optimisation de l'usage des SI.

La démarche de construction a consisté en deux principales étapes :

- L'identification des projets d'évolution du SI à mener, découlant des entrants stratégiques et tenant compte des chantiers en cours définis lors du SDSI précédent ;
- Puis la priorisation du portefeuille de projets, basée sur la valorisation de chaque projet identifié. Cette évaluation de l'apport de valeur par projet a été réalisée sur la base de la contribution aux objectifs stratégiques (DSS, métier, SI), ainsi que sur l'évaluation des gains en termes de productivité pour la Caisse, de qualité de service auprès de l'assuré et de sécurité du SI (ces trois derniers axes représentent l'apport de valeur globale).



4

Les objectifs stratégiques

 S'aligner sur les objectifs de la COG

Concernant l'axe 1 de la COG portant sur la mise en œuvre des politiques publiques et l'amélioration de l'offre de services, les projets du SDSI contribuent principalement aux sous-objectifs 1.1 (« Mettre en œuvre les évolutions réglementaires ») et 1.3 (« Offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés »). La mise en œuvre des évolutions réglementaires porte principalement sur le domaine Retraite (projets liés à la mise en œuvre des lois portant réforme des retraites de 2010 et de 2013, et de la LFSS 2014, principalement l'article 6 visant à supprimer l'exonération d'impôt sur le revenu applicable aux majorations de retraite ou de pension versées aux personnes ayant eu ou ayant élevé trois enfants et plus, ainsi que sur le domaine des déclarations sociales (impacts de la mise en place de la DSN).

L'amélioration de l'offre de services aux assurés est une ambition forte de la COG 2014-2017 reprise dans le sous-objectif 1.3. Ainsi, de nombreux projets du SDSI concourent à cette orientation, que ce soit via les projets de dématérialisation ou la refonte complète de l'offre de services multi canal (services Web, téléphonie, courrier) jusqu'à la mise en œuvre d'une « Gestion de la Relation Affilié » permettant d'avoir une vision exhaustive de la situation des affiliés et de leur relation avec la Caisse. Cette dernière se veut proactive vis-à-vis des affiliés : les nouveaux outils prévus dans les quatre ans doivent lui permettre à la fois de mieux répondre à leurs demandes, mais également de mieux les connaître et d'anticiper leurs besoins. Les différents projets liés à l'offre de services sont décrits dans ce document dans un paragraphe dédié sur les projets structurants.

L'axe 2 de la COG, traitant de l'amélioration de l'efficacité, est également très largement couvert par de nombreux projets, notamment pour ce qui relève de l'objectif de renforcement de l'efficacité et de la qualité (sous-objectif 2.1) ainsi que du renforcement de la maîtrise des risques (sous-objectif 2.2).

Un certain nombre de projets métiers Retraite (Automatisation de la certification des carrières ou Refonte du SI Retraite) ou Maladie (Refonte du moteur de tarification par exemple), ainsi que de nombreux projets transverses (Outil de gestion des créances et contentieux, Gouvernance SI, Remise en qualité des référentiels, Industrialisation de la production informatique) contribuent à répondre à l'amélioration de l'efficacité.

Le renforcement du pilotage et de la maîtrise des activités est principalement porté par les projets de refonte de SI des métiers supports : le domaine Finance par la refonte du SI Gestion/Finances, le domaine RH par la mise en place d'un outil de gestion de la GTA (Gestion des Temps Agents). Les projets de dématérialisation au sens large, qui contribuent à la baisse des coûts de la caisse, sont directement rattachés à cet axe.

Le développement des synergies avec les organismes de sécurité sociale, présenté dans le sous-objectif 2.3 de la COG, se traduit principalement par la mise en œuvre des projets reposant sur une approche partenariale (la refonte du SI Retraite ou l'industrialisation de la production). Ces éléments sont repris dans le paragraphe « Poursuivre la mise en œuvre de la politique partenariale » décrit dans ce document.

Concernant l'axe 3 portant sur la responsabilité sociétale et environnementale, « l'accompagnement des évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse » (sous-objectif 3.1) est principalement repris par le déploiement des activités de GPEC via l'outil SI RH. La « dynamisation de la gestion immobilière » (sous-objectif 3.3) se traduit par la mise en place un SI Support de l'immobilier sur la fonction de maintenance prédictive.

 S'aligner sur les lignes directrices du SSSI de la DSS

Le SDSI intègre les orientations et les projets définis dans le Schéma Stratégique des Systèmes d'informations de la DSS. Concernant les objectifs relatifs à la fiabilisation, à la sécurisation des processus d'immatriculation, à l'identification et à la maîtrise des rattachements, le SDSI prévoit notamment un projet « référentiel individus transverse ». Il permettra de centraliser et de fiabiliser les informations concernant l'individu, sa famille et ses domaines de rattachement.

Concernant l'objectif visant à fédérer les SI de la sphère sociale, le SDSI prévoit notamment, pour le domaine Maladie, un projet de Refonte de la tarification mené en partenariat avec la MSA, et pour le domaine retraite, une étude d'opportunité portant sur la mutualisation des briques SI avec la MSA. Il intègre enfin l'ensemble des projets inter régimes : Programme 2 de la CNAMTS, RGCU, Droits à l'information et DSN.

En matière de sécurisation des échanges internes et externes, le SDSI prévoit le déploiement d'une plate forme de services et d'échanges techniques facilitant l'intégration du DGE (Dispositif de Gestion des Échanges).

Concernant les autres objectifs, le SDSI prévoit notamment des études de mutualisation sur plusieurs domaines (*SI retraite, production informatique, habilitations...*).

Prendre en compte les nouvelles réglementations et les contraintes externes

Les évolutions réglementaires connues ont été intégrées dans le SDSI. C'est notamment le cas, comme précisé plus haut, des évolutions faisant suite, par exemple, aux réformes des retraites. Dans ce domaine, la caisse a les mêmes contraintes et obligations que les autres organismes de sécurité sociale.

Toutefois, une des particularités, qu'il est important de noter, est que **la caisse possède des interactions fortes avec deux entités tierces, la SNCF et la MSA**, qui induisent des contraintes sur ses systèmes d'information. Le SDSI sous-jacent à la présente COG a ainsi réservé les capacités de production et les budgets nécessaires à ces évolutions spécifiques du SI. Ce contexte particulier a été pris en compte par l'intégration dans le SDSI des projets d'évolution du produit Agora prévus sur les 4 ans (via les échanges avec le partenaire MSA et la prise en compte de son propre SDSI) et l'anticipation de projets induits par l'employeur SNCF (par exemple, l'impact de mise en place du *SI RH SNCF* sur les flux CPR).

S'aligner avec la stratégie interne SI

La stratégie appliquée aux systèmes d'information porte sur deux grands objectifs : **la réduction des coûts de maintenance et d'évolution du SI d'une part, et l'assurance de la robustesse et de la pérennité du SI d'autre part.**

Le premier objectif concerne l'ensemble des actions contribuant à la simplification du système d'information, à la maîtrise du SI et de son utilisation, et à la réduction des coûts récurrents. Le deuxième objectif cible les actions permettant de rendre le SI plus « agile » afin de favoriser les interconnexions avec les systèmes externes, d'améliorer la robustesse et la pérennité des applications et des infrastructures, et d'améliorer la sécurité du SI.

Afin de répondre à ces objectifs, des principes directeurs ont été établis et seront appliqués tout au long de la mise en œuvre du SDSI. Ils portent notamment sur l'urbanisation applicative, l'urbanisation technique, la gestion de l'obsolescence, le pilotage et l'orientation services.

La poursuite de ces objectifs d'alignement avec la stratégie SI se traduit par un nombre de projets purement SI (projets d'architecture et d'infrastructure principalement), mais se retrouve également dans le cadre de projets métiers (cas de la refonte du *SI Retraite* par exemple).



5

Les conditions de réussite du nouveau SDSI

 Renforcer la gouvernance SI, poursuivre la démarche processus et les méthodes

Lors de la construction de ce SDSI, une attention particulière a été portée à la démarche d'alignement sur les objectifs stratégiques, permettant ainsi de préparer le pilotage du portefeuille de projets. Objectivé en fonction des attentes de la DSS et des métiers (au travers de la COG), le portefeuille de projets devra être arbitrée et piloté en fonction d'un changement stratégique de la CPR, de l'arrivée de nouvelles réglementations, ou d'émergence d'une nouvelle opportunité partenariale.

De même, les transformations amorcées en fin d'exercice [2010-2013] sur le pilotage par les processus devra être poursuivie avec un objectif de déployer dans les quatre ans l'ensemble des composantes (description de tous les processus, mise en place des instances, pilotage et revues par processus).

Quatre projets ont été créés dans le SDSI sur la thématique de la gouvernance et du pilotage, et contribueront à améliorer l'ensemble du domaine. Il s'agit des projets :

- De mise en œuvre du catalogue de services,
- D'évolution du pilotage des SI qui portera sur les instances, les processus, les méthodes et outils,
- De mesure et suivi de la performance avec la mise en œuvre et le suivi d'indicateurs de performance,
- De mise en place du concept d'amélioration continue avec par exemple la généralisation des revues et audits.

L'ensemble de ces projets constitue un socle indispensable à la réussite de ce SDSI.

Un audit COBIT sera à nouveau programmé début 2016, pour faire un bilan à mi-parcours COG sur la maturité de la caisse concernant la maîtrise des activités SI.

Poursuivre la mise en oeuvre de la politique partenariale

Depuis déjà plusieurs années, la Caisse a privilégié une approche partenariale sur les systèmes d'information qui s'est traduite principalement par un partenariat avec :

- La MSA : initié en 2005 sur le périmètre du SI Maladie, le partenariat a été étendu en 2010 sur le périmètre de fonctions SI transverses (GED métier, workflow, Gestion des contacts, ...) pour la branche maladie, puis en 2012 sur ces mêmes fonctions hors maladie,
- En 2012-2013, avec l'ENIM et la CROPERA (Opéra de Paris) sur le développement puis l'hébergement par la caisse du service inter régimes RIS-électronique pour le compte de ces deux organismes.

Au vu de ses expériences précédentes, la caisse a décidé de poursuivre la recherche de partenariats SI, vus comme un levier de performance, contribuant à améliorer la performance des SI aux services des objectifs de la caisse et à réduire les coûts en mutualisant des services SI développés par la caisse.

Pour la période [2014-2017], quatre grands axes d'études de partenariat ont été identifiés :

- Le SI retraite,
- La production informatique,
- La Gestion de la relation client,
- Le développement d'offres de services.

Concernant le SI/Retraite, la réflexion partenariale doit être menée dans le cadre du projet de reconstruction du SI pension (voir le paragraphe « Les projets structurants/La refonte du SI retraite » du présent document). La Caisse a validé la mise en œuvre d'une étude d'opportunité avec la MSA (livraison attendue fin 2014) dont les objectifs sont d'identifier les briques fonctionnelles du SI pension (partie du SI retraite) éligibles à une mutualisation, et de proposer des scénarios d'évolution du SI retraite tenant compte de mutualisations possibles.

Sur le sujet de la production informatique, l'équipe CPR gère aujourd'hui, avec l'appui d'une tierce maintenance exploitation, l'ensemble des activités de production informatique (hébergement, exploitation, intégration applicative et technique, projets techniques, ...) sur l'intégralité de son SI.

Or, depuis le début des années 2000, les systèmes d'information de la caisse sont devenus beaucoup plus complexes (besoins d'échanges de données, interactions avec d'autres systèmes...). Ces évolutions ont aussi engendré des exigences fortes sur la qualité et sur la disponibilité au quotidien des services. L'exploitation du SI MSA par les équipes de la DSI CPR est une source de complexité supplémentaire car elle nécessite d'avoir les compétences adaptées et suffisantes sur les technologies qui le composent (et qui ne sont pas identiques à celles du reste du SI CPR). Le constat mené par la DSI CPR peut se résumer en trois points :

- La gestion du SI MSA (exploitation et évolution technique) est très consommatrice de ressources DSI avec une valeur ajoutée faible : réalisation de gestes « procédurés » par MSA,
- La gestion du SI MSA au sein de CPR engendre des contraintes fortes sur le reste du système d'information (exemple sur le poste de travail) et des coûts importants (licences, matériels, ...),
- Les équipes de la production informatique de CPR sont fortement mobilisées par le SI MSA et n'ont pas la capacité suffisante pour gérer la production informatique du reste du SI CPR ni pour mettre en œuvre les processus et les outillages nécessaires à la maîtrise et à l'amélioration des services de production.

Au vu des évolutions à venir, tant sur le SI MSA (refonte tarification, extension du socle fonctionnel, ...) que sur le SI CPR, et au vu des exigences d'ouverture et d'interconnexion toujours plus importantes notamment dans le cadre des projets inter régimes, il existe des risques à moyen terme sur la qualité de services au quotidien voire sur la disponibilité des systèmes d'information, et sur la capacité à mener les projets techniques nécessaires.

Ainsi, la caisse a pris la décision d'étudier dès le premier semestre 2014 la faisabilité de mutualiser la production informatique du SI Maladie sur un centre de production MSA. Le livrable attendu sur le second semestre 2014 est le dossier d'étude de faisabilité intégrant notamment le périmètre du système d'information concerné, le périmètre des prestations, les coûts (projets et récurrents), les niveaux de services et une trajectoire de mise en œuvre.

Cette étude s'intègre dans le projet Industrialisation de la production SI (voir paragraphe « projets Structurants/Industrialisation de la production »).

Concernant la Gestion de la Relation Client (GRC), la caisse a prévu dans le SDSI différents projets concernant l'offre de services et la GRC en tant que telle (voir « Projets structurants/relation de services»). La caisse dispose déjà d'une brique du SI MSA (Gestion des contacts) répondant partiellement aux besoins d'une GRC. Il conviendra donc de s'interroger sur l'opportunité de mutualiser les efforts de construction de ce SI relation client avec le partenaire.

Dernier axe envisagé, le développement d'offres de services se base sur l'expérience positive menée sur le RIS électronique. Cette réussite a conduit la caisse à s'interroger sur les services SI qu'elle pourrait proposer à d'autres organismes. Deux axes ont été privilégiés : la conception et la production éditique et la dématérialisation des courriers entrants.

- En ce qui concerne l'offre éditique, la caisse possède des atouts certains : équipe éditique de qualité (sérieux, disponibilité et engagement), capacité de production importante (jusqu'à 10 millions de plis par an), outils logiciels performants (sécurité, intégrité et intégralité des plis, traçabilité des documents et reporting), savoir faire (8% de la production annuelle effectuée pour le compte de la SNCF).
- Pour ce qui est de la dématérialisation des courriers entrants, la MSA a témoigné un intérêt pour la solution SI de dématérialisation des courriers entrants de la Caisse. Une étude de faisabilité (technique, financière) sera menée en 2014.

6

Les principaux projets structurants

Ce paragraphe s'attache à décrire les principaux projets structurants du SDSI (la liste complète est fournie dans le tableau de synthèse en fin de document), puis à synthétiser leur apport de valeur quant aux objectifs stratégiques définis.

Le référentiel des individus transverses

Historiquement, la cartographie du SI CPR s'est construite en zones opérations métier relatives aux risques couverts (cotisation, pension, maladie et mandat de gestion) et en zones support (RH, finances, comptabilité, communication, contrôle interne, contrôle de gestion et informatiques). De nombreuses fonctions ont été dupliquées dans chacun des systèmes d'information, notamment celles relatives à la gestion de l'individu et de sa famille. Ainsi, chaque système d'information détenait sa propre vérité en matière de reconnaissance de l'individu (données état civil), de données périphériques (adresse postale, mail, téléphones) et de grappe familiale.

Aujourd'hui, la nécessité d'exposer les diverses prestations d'un individu tel que rendu nécessaire par les projets inter régimes (RNCPS par exemple), ou la volonté d'avoir une vision à 360 degrés de l'individu CPR dans le cadre de l'offre de services affilié, contraignent à centraliser les activités de certification des individus (état civil), de gestion des coordonnées médiatiques (adresse mail, téléphone, adresse postale), de gestion de la famille et de rattachement de ces individus aux domaines d'activités métier.

Les objectifs de ce projet sont donc multiples : rationaliser et simplifier le SI, améliorer la qualité de service globale en assurant aux affiliés une gestion optimale des données les concernant, sécuriser l'ensemble des processus d'identification et d'affiliation, conformément aux différents projets du SSSI de la DSS et aux directives des tutelles.

Un premier socle concernant la mise en place d'une base de population unifiée (BPU) a été entrepris ces dernières années. Ce socle servira de base à la mise en place du futur Référentiel Individus Transverse (RIT).

Le référentiel individus exposera les données des individus vers les autres SI :

- soit de manière asynchrone en permettant aux SI de synchroniser leurs données avec celle du RIT au moyen de flux ;
- soit de manière synchrone en permettant aux autres SI de récupérer la donnée à partir d'une requête.

Le projet de construction de ce référentiel individus transverse est planifié sur les quatre ans du SDSI. La trajectoire globale est la suivante :

- Modification de la structure interne de la base commune actuelle (BPU) pour les données état civil, tout en assurant les mêmes fonctionnalités vis-à-vis des autres SI ; ce projet permettra de préparer la base référentielle à ses futures fonctions ; la BPU devient le RIT ;
- Exposition par le RIT des services relatifs aux données état civil qui pourront être consultés en temps réel, sous la forme de web-services, par les SI demandeurs ; il proposera aussi des services de notification du SNGI ;
- Synchronisation des données état civil des SI métiers : SI maladie, SI cotisant, SI pension ;
- Mise en place du mécanisme des coordonnées médiatiques (structure et alimentation) et exposition des services : lien avec la Gestion des contacts proposée par Agora, lien avec l'espace personnel ;
- Synchronisation des coordonnées médiatiques (hors adresses postales) avec les autres SI ;
- Synchronisation des adresses postales avec les autres SI.

La refonte du SI Retraite

Le système d'information retraite actuel de la caisse est composé d'un système d'information cotisant (carrière) et d'un système d'information pension. Le SI cotisant, construit en 2006, est un SI évolutif, ouvert, maîtrisé et qui supporte sans difficulté majeure les évolutions liées aux projets inter régimes sur le droit à l'information. Même si la caisse a su jusqu'à présent mettre en œuvre les évolutions réglementaires sur son SI pension dans des délais appropriés, ce système d'information construit au début des années 1990 (sur la technologie GCOS) est un SI peu ouvert et qui présente de nombreuses difficultés :

- Des risques sur la disponibilité de ressources compétentes et sur la capacité à maintenir des spécificités techniques fortes (AGL maison, outils d'exploitation particuliers),
- Des coûts de maintien en conditions opérationnelles élevés,
- Des processus métiers anciens compliqués à faire évoluer.

Tenant compte de cet existant, la caisse a défini pour la refonte de son SI retraite les éléments clés suivants :

- le SI cotisant sera le coeur de son futur SI retraite,
- chaque brique fonctionnelle du SI pension doit être analysé sous 3 axes : niveau de spécificité (réglementaire et processus), couverture par des progiciels, éligibilité à la mutualisation avec d'autres régimes,
- il s'agira de reconstruire les fonctions ayant des spécificités structurantes vis-à-vis du système d'information (exemple de la liquidation),
- il s'agira de privilégier la mutualisation (approche partenariale) et/ou les solutions progiciels pour couvrir les autres fonctions.

Cette approche permet de :

- Valoriser les efforts et les investissements déjà menés sur la reconstruction du SI cotisant,
- Construire une trajectoire de sortie par paliers atteignables de son SI Pension,
- S'inscrire dans les orientations du SSSI de la DSS en permettant d'intégrer des briques SI (couvrant des blocs fonctionnels) d'autres régimes,
- Être en capacité à intégrer les évolutions réglementaires, mais surtout à prendre en compte des évolutions structurantes (demande de retraite unique, liquidateur unique et paiement unique).

Remarque : l'étude de mutualisation sur le SI retraite lancée par CPR et MSA s'inscrit dans cette approche. En effet, elle consiste à identifier les briques éligibles à une mutualisation SI pour les deux organismes.

 Le système d'Information Gestion/Finance

Ce projet, démarré en fin d'exercice [2010-2013], est en cours en ce début de SDSI. Il s'inscrit dans un contexte de nouvelle gouvernance, de nouveaux besoins de pilotage et d'évolution des outils :

- Amélioration du pilotage du budget et optimisation de la performance économique de la caisse ;

- Nécessité de contrôler la consommation de la caisse notamment par la comparaison des données budgétées, engagées et comptabilisées et en conformité avec les règles budgétaires qui s'imposent ;
- Obligation pour la caisse de faire certifier ses comptes ;
- Respect des engagements de la COG et des engagements de comparaison inter régimes avec d'autres organismes de protection sociale ;
- Evolution du système d'information car une partie des SI amonts a été refondu (ex : SIRH).

Pour favoriser l'atteinte de ces objectifs, il s'agit pour la CPR de développer une culture économique et de gestion, de partager et optimiser les processus, et de renforcer la collaboration inter-services (services achats, prescripteurs, contrôle de gestion, agence comptable...).

Enfin le projet SI Gestion/Finance doit permettre de rationaliser, d'urbaniser et de limiter les coûts de possession du SI, notamment en intégrant le plus possible les briques du Système d'Information existant (partage des référentiels, flux d'information limités et automatisés, suppression des doubles saisies). Pour sous-tendre la réalisation de ces engagements, le projet SI Gestion Finance intègre 7 Macro-Processus :

- MP1 : Budget (Elaboration / Contrôles / Prévisions) ;
- MP2 : Chaîne des dépenses (Demande d'achats / Achats / Réception / Comptabilité fournisseurs) ;
- MP3 : Immobilisations (Mises en service / Amortissements / Inventaire / Reclassement / Sortie) ;
- MP4 : Comptabilités GA (Générale / Engagement / Analytique / Auxiliaires) ;
- MP5 : Comptabilité GA (Comptabilité Clients) ;
- MP6 : Contrôle de gestion ;
- MP7 : Gouvernance et Cohérence Transverses.

Le planning de ce projet prévoit une mise en service de l'ensemble des processus pour mi 2015, avec une mise en service en septembre 2014 pour le processus MP1 Budget.

L'industrialisation de la production

L'industrialisation de la production informatique est un projet essentiel pour assurer le bon fonctionnement des systèmes d'information et accompagner les changements.

Ce projet comporte 4 volets :

- Organisation et Ressources humaines : la première phase sera de définir les métiers cibles et les compétences attendues en s'appuyant sur le référentiel CIGREF,
- Processus : la mise en œuvre opérationnelle des processus clés de la production,
- Outillage : la mise en œuvre de l'outillage nécessaire à supporter les processus de production (la gestion des incidents et la supervision des services avec une priorité sur les services exposés à l'extérieur de la Caisse : inter régimes et espace personnel),
- Prestations externalisées : les objectifs sont de repositionner les besoins de prestations externes.

Les projets liés à l'offre de services

Le développement de l'offre de services multi canal à destination des affiliés est un axe majeur de la COG [2014-2017]. Cette volonté forte de la caisse se traduit par de forts investissements dans les Systèmes d'Information et de nombreux projets. Ces projets peuvent se découper en plusieurs catégories selon les canaux utilisés : les projets liés à la dématérialisation du courrier entrant, les projets liés aux courriers sortants, les projets liés au canal électronique et à la téléphonie, et enfin la vision multi canal (GRC).

Concernant la dématérialisation du courrier entrant, il s'agit de la mise en place d'une solution de dématérialisation comprenant la RAD (Reconnaissance Automatique de Document), la LAD (Lecture Automatique de Document), le stockage des documents dématérialisés en GED et la distribution des documents dans les corbeilles électroniques des gestionnaires, selon les procédures métiers.

La solution de dématérialisation, déjà mise en place pour le domaine maladie (projet majeur du SDSI [2010-2013]), sera déployée aux autres services de la caisse sur la période 2014-2015.

Le projet de dématérialisation des archives a pour objectif de dématérialiser l'ensemble des dossiers papiers archivés et de les stocker en GED.

La MOdernisation et la SEcurisation des COurriers SOrtants (MOSECOSO) a pour objectifs de :

- Uniformiser et tracer l'ensemble des courriers sortants,
- Stocker l'ensemble des documents sortants en GED,
- Offrir à l'affilié le choix de recevoir ses documents au format papier ou électronique,
- Réduire les dépenses liées à l'édition et la mise sous pli.

Les principaux projets sont :

- MOSECOSO (phase 1) abonnement (préférences médiatiques) qui permettra dès le second semestre 2014 à un affilié de pouvoir choisir le mode électronique ou papier via son espace sécurisé afin de recevoir les courriers sortants de la caisse ; dans une première étape, les documents accessibles à ce service d'envoi sont les décomptes maladie et de pension ;
- MOSECOSO (phase 2) optimisation des courriers égrenés qui permettra d'industrialiser les courriers sortants de la caisse gérés aujourd'hui au niveau des gestionnaires en s'appuyant sur :
 - un ensemble de modèles de document de référence,
 - une solution d'impression au niveau du service éditique afin de bénéficier des services de traçabilité des courriers sortants, de mise sous pli automatique, de mise en GED des documents sortants ; ces documents compléteront l'offre d'abonnement dématérialisé ;
- MOSECOSO (phase 3) sécurisation et traçabilité des courriers sortants : ce projet regroupe l'ensemble des fonctionnalités permettant de finaliser le programme de modernisation et de sécurisation des courriers sortants avec par exemple :
 - L'optimisation postale (diminution des coûts d'affranchissements),
 - La normalisation des flux provenant des systèmes d'information opérationnels,
 - L'optimisation de l'alimentation courriers sortants en GED,
 - La Gestion des plis non distribués (PND).

Concernant le canal électronique, les évolutions prévues (site institutionnel et espace personnel affilié) sont très importantes (développement des services, gestion des demandes électroniques, contextualisation de l'information en fonction de l'affilié) et nécessitent en prérequis la refonte de l'espace personnel affilié (refonte architecture services, nouveau portail, refonte ergonomique). Ces évolutions sont planifiées sur l'année 2014 et sur le premier trimestre 2015.

Les principaux projets sont :

- La mise en service d'EVA, simulateur inter régimes : ce projet s'intègre à l'offre de services liée à l'Information Retraite permettant à l'affilié d'estimer au mieux sa retraite future ;
- Le développement des nouveaux télé-services affiliés : l'objectif est l'enrichissement de l'offre de services proposé à l'affilié par le canal internet ; 5 nouveaux services par an seront déployés à partir de 2015 dont le service de gestion des demandes en ligne : demande, suivi avancement, ... ;
- L'évolution du site Internet institutionnel CPR : ce projet consiste à améliorer la présentation et l'ergonomie du site internet en offrant une vision caisse unique et à simplifier l'accès à l'information et aux documents.

Enfin, la vision multi canal des demandes des affiliés sera mise en œuvre. La modernisation des différents canaux permettra, en cible, d'offrir au gestionnaire une vision et une gestion homogènes des demandes de l'affilié quel que soit le canal de distribution (espace personnel, courriers, téléphonie). Le principal projet est la mise en œuvre d'un outil de Gestion de la Relation Affilié. Ce projet correspond à l'intégration d'un SI de type CRM comprenant a minima la mise en place d'une vision multi canal des contacts et la mise en œuvre d'une gestion des demandes de l'affilié, se traduisant par les fonctionnalités suivantes :

- La gestion des contacts entrants et sortants (téléphoniques, internet, courriers, visites),
- La gestion des demandes de l'affilié,
- Le déclenchement de procédures métiers à partir d'un contact ou d'une demande,
- Le suivi des performances de traitements des demandes.

La refonte de la tarification maladie

Inscrit dans le schéma directeur de la MSA, ce projet consiste à refondre de manière complète les fonctions de tarification du système d'information Maladie. Les enjeux majeurs relevés par la MSA étaient les suivants :

- Prise en compte rapide des réformes de l'Assurance Maladie,
- Travaux dans le cadre de partenariats,
- Maîtrise des dépenses,
- Qualité de service aux assurés, professionnels de santé, partenaires,
- Productivité et sécurité,
- Régime proactif de l'assurance maladie,
- Compatibilité avec la tarification en ligne.

L'enjeu pour la caisse, au travers de la déclinaison de ce projet à la CPR, est une participation active en phase de conception et de recette afin de bénéficier de l'ensemble de l'apport de ce projet sur son SI, en s'assurant de la prise en compte de l'ensemble des spécificités de son régime (réglementation, gestion, organisation).

Le périmètre du projet refonte Tarification comprend notamment :

- la réception des factures,
- la tarification par l'intégration du moteur de tarification @tom,
- la rémunération des offreurs de soins,
- l'ordonnancement technique,
- les régularisations et les retours de tarification aux offreurs de soin et organismes complémentaires,
- la production de toutes les données alimentant les applications périphériques,
- le suivi des offreurs de soins,
- le traçage des actions de contrôle.

Ce projet a été loti en deux grandes étapes :

- **L'étape 1**, dont le déploiement s'étalera entre juin 2013 et mi 2015, comprend :

- le nouveau moteur de tarification @tom et son intégration dans le système d'information existant,
- la refonte des outils de saisie des factures de prestations en nature ;

Dans cette étape 1, les outils actuels en amont (acquisition des flux) ou en aval (ordonnancement, recyclage, surveillance, retour Noemie) de la tarification, ainsi que les outils transverses, sont réutilisés, ou adaptés a minima si nécessaire ;

- **L'étape 2** comprendra :

- l'ensemble des fonctionnalités périphériques à la tarification (acquisition des factures, ordonnancement, recyclage, surveillance...),
- l'amélioration du poste de travail Agents Caisse par l'intégration des fonctionnalités du socle fonctionnel notamment (workflow, boîte à rejets et signalements, traçabilité,...),
- l'amélioration de la relation vers les offreurs de soins et les adhérents (retours Noemie notamment).

Contribution aux objectifs et valorisation

Le tableau suivant récapitule, pour chaque projet structurant, sa contribution aux objectifs de la COG (lien entre projet et sous-objectif de niveau 1), son niveau de contribution aux objectifs purement SI, aux objectifs de la DSS et son apport de valeur sur les 3 axes d'analyse définies avec les tutelles: la productivité et le gain financier, la qualité de service, la sécurité. Le niveau de contribution va de 1* à 3*.

N°	Projets structurants		Contribution					
			1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	
			Mettre en oeuvre les évolutions réglementaires	Optimiser le pilotage du financement des régimes de retraite et de prévoyance	Offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés, s'inscrire dans les orientations du choc de simplification	Renforcer le positionnement de la Caisse en tant qu'acteur de la protection sociale	Mettre en oeuvre une politique proactive de prévention	
SI-RET-05	La refonte du	Olive						
SI-RET-09	SI/Retraite	Refonte SI Vieillesse						
SI-MAL-07	La refonte Tarification Maladie							
SI-SER-01	Les projets liés à l'offre de service	Dématérialisation du courrier entrant pour les services supports			•			
SI-SER-02		Extension du socle fonctionnel V1			•			
SI-SER-03		Dématérialisation des courriers entrants (cible FDS et déploiement phase 1)			•			
SI-SER-04		MOSECOSO (phase 1) Abonnement (préférences médiatiques)			•			
SI-SER-05		MOSECOSO (phase 2) Optimisation des courriers égrénés			•			
SI-SER-06		MOSECOSO (phase 3) Sécurisation et traçabilité des courriers sortants						
SI-SER-07		Développement des nouveaux télé-services affiliés			•			
SI-SER-08		EVA			•			
SI-SER-09		Evolution du site internet institutionnel CPR			•			
SI-SER-10		Refonte de l'espace personnel affilié nouveau portail (lot 2)			•			
SI-SER-11		Evolution du Système Téléphonie			•			
SI-SER-12		Mise en place du Système Taxation						
SI-SER-13		Dématérialisation des archives						
SI-SER-14		Mise en oeuvre d'un outil de Gestion de la relation Affilié			•			
SI-SER-15		Refonte de l'espace personnel affilié - Refonte de l'architecture des télé services (lot 1)			•			
SI-FIN-03	Le SI/GF (Gestion/Finance)							
SI-PIL-01	industrialisation de la production							
SI-REF-03	Le référentiel des Individus Transverses (RIT)				•			

	Objectifs COG							Contribution objectifs SI		Contribution DSS	Apport de valeur globale métier		
	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3	SI1	SI2		Contribution SSSI DSS	Productivité et gain financier	Qualité de service
	Optimiser et adapter la gestion et les processus pour renforcer l'efficience et la qualité	Renforcer le pilotage et la maîtrise des activités	Développer les synergies avec les organismes de la sécurité sociale	Aligner notre SI sur les enjeux stratégiques de la Caisse et au service des utilisateurs	Accompagner les évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse	Mieux coordonner et valoriser les actions en matière de responsabilités sociale et environnementale	Poursuivre la dynamisation de la gestion immobilière au bénéfice de l'amélioration des conditions de travail et d'accueil des bénéficiaires	Réduire les coûts de possession et d'évolution du SI (simplification, maîtrise)	Assurer la robustesse et la pérennité du SI				
	•								*	*	*	*	**
	•		•					***	***	***	**	*	***
	•									**	**	*	**
		•									**	**	**
		•									**	***	***
		•									*	*	**
											**	**	**
											**	***	**
		•							*		*	***	***
											**	***	*
	•		•							***		***	
									*			***	**
								*	**		*	***	**
	•										*	**	*
		•									*	**	*
											**	**	***
									*		*	***	*
								*	**			***	*
		•							*		*	**	***
	•	•						**	**	***	***		***
	•							*	**	***	**	**	***



7

Synthèse du SDSI



Le SDSI, vu dans sa globalité, porte sur 69 projets, regroupés dans 12 domaines fonctionnels, dont 8 domaines métiers et 4 domaines purement SI.

- Les projets du domaine « **Retraite** » consistent essentiellement à :
 - répondre aux besoins réglementaires (RGCU, réglementation spécifique régime, réformes des retraites),
 - optimiser et fiabiliser le travail des gestionnaires (basculer des fonctions de liquidation du SI Retraite GCOS vers le SI/Cotisant avec le projet « Olive », certification automatique des carrières incomplètes, mise en œuvre des flux entre la CNAV et la CPR, outillage des contrôles),
 - pérenniser le SI avec la refonte du SI retraite.
- Concernant le domaine « **Maladie** », il est principalement constitué de projets inter régimes et de projets contraints dans le cadre du partenariat avec la MSA. Ils consistent notamment à :
 - l'accélération de la dématérialisation et l'amélioration des échanges avec les professionnels de santé (SCOR, programme 2),
 - l'amélioration de la relation avec les affiliés (refonte des modules « décompte affilié » et « gestion des contacts » du SI AGORA),
 - la sécurisation et la modernisation du SI en se préparant à la facturation en ligne des PS (refonte de la tarification des prestations en nature).
- Le domaine « **Relation de service aux affiliés** » a été décrit dans le présent document dans le cadre des projets structurants. Le domaine « **Référentiel** » porte principalement sur le projet de refonte du RIT (« Référentiel Individus Transverse »), décrit précédemment, ainsi que sur des plus petits projets tels la remise aux normes postales.
- Concernant le domaine « **RH** », l'objectif est double : poursuivre la mise en place d'un SI/RH efficace, propre à la caisse, en remplacement des anciens outils SNCF (fin du déploiement du SI/RH prévu dans la COG précédente et mise en place du module de Gestion des Temps Agents -GTA), et simplifier/sécuriser la gestion des salariés UCANSS tout en répondant aux obligations de la caisse en tant qu'employeur (mise en place de la DSN).

■ Le domaine « **Finance** » porte principalement sur le projet SI/GF décrit précédemment dans ce document. Il contient également un autre projet de refonte (projet « Créance et Contentieux » dont l'objectif est de remplacer les outils actuels vieillissants et disparates), ainsi que des projets moins volumineux mais structurants, par exemple la mise en place de la réception des Flux en SEPA (l'émission en norme SEPA est effective depuis novembre 2013).

■ Concernant les projets du domaine « **Pilotage** », la plupart ont été décrits dans le paragraphe « Renforcer la gouvernance SI, poursuivre la démarche processus et les méthodes ». En sus de ces projets liés à la gouvernance du système d'information, ce domaine contient également deux projets outillant la gestion d'incidents et la gestion de projets.

■ Enfin, le domaine « **Transverse** » ne contient qu'un seul projet concernant la mise en place un SI Support de l'immobilier sur la fonction de maintenance prédictive.

Concernant les projets purement SI, les 4 domaines suivants sont présents :

■ Pour le domaine « **Architecture** », il s'agit d'améliorer la gestion des échanges d'informations au sein de la CPR et vis-à-vis de l'extérieur via :

- la simplification et la mutualisation des échanges en évitant les connexions points à points et la redondance des traitements des données,
- la prise en compte des différents modes et canaux de communication,
- la sécurisation des échanges en garantissant l'intégrité des données,
- la mesure et suivi du respect des engagements de services des composants du SI : services applicatifs, composants systèmes, ...

■ Les domaines « **Sécurité** », « **Infrastructure SI** », et « **Réseau** » comprennent les projets répondant aux objectifs suivants :

- améliorer la robustesse des infrastructures, la qualité et l'engagement des services SI,
- réduire et maîtriser les coûts de possession et d'évolution des outils informatiques,
- rationaliser les outils, les pratiques et les relations avec les fournisseurs,
- simplifier le SI et son infrastructure,
- maîtriser l'exploitation du SI.

Planification sur quatre ans

La planification des projets du SDSI a été construite en tenant compte de la capacité à faire de la DSI, des adhérences entre les projets et des exigences de planning (si connues) liées à des projets réglementaires et à des projets contraints.

NUMÉRO	NOM PROJET	2014	2015	2016	2017
SI_ARC_01	Impact de mise en place HRA sur flux CPR	•			
SI_ARC_02	Mise en place d'une plateforme de services mutualisés (PSM)	•			
SI_ARC_03	Plateforme d'échange technique	•	•		
SI_ARC_04	Supervision orientée services pour l'externe	•	•	•	
SI_FIN_01	SEPA Réception des flux	•			
SI_FIN_02	Compta des risques (M,V) (évolution du progiciel SIGF)			•	•
SI_FIN_03	Déploiement du progiciel SIGF v1 (Mise en œuvre du progiciel SIGF)	•	•		
SI_FIN_04	Paye des UCANSS : Interface comptable	•			
SI_FIN_05	Créances et contentieux - Refonte C&C		•	•	•
SI_INF_01	Changement de partenaire bancaire et SI SWIFT	•			
SI_INF_02	Migration logiciel de transfert CFT (ou désengagement)		•		
SI_INF_03	Socle technique pour la plateforme DGE (Fin SI 2017 opérationnelle)			•	
SI_INF_04	Migration des socles logiciels de la CPR		•	•	•
SI_INF_05	Migration des socles MSA		•	•	•
SI_INF_06	Optimisation des baies de stockage	•			
SI_INF_07	Optimisation des serveurs lourds			•	
SI_INF_08	Virtualisation du Poste de Travail	•			
SI_INF_10	Visioconférence			•	
SI_MAL_01	Évolution de la Gestion des Contacts Maladie (Spirit)	•			
SI_MAL_02	Refonte du décompte maladie			•	•
SI_MAL_03	Mise en œuvre de télé-services PS (programme 2)	•	•	•	•
SI_MAL_04	Mise en œuvre de la prescription/facturation en ligne (programme 2)	•	•	•	•
SI_MAL_05	RFOS: Réf inter régime des offreurs de soin			•	•
SI_MAL_06	SCOR: Dématérialisation des prescriptions	•	•		
SI_MAL_07	Refonte du moteur de tarification	•	•	•	•
SI_PIL_01	Industrialisation de la production informatique	•	•		
SI_PIL_02	Outillage de la gestion de projets et des demandes d'évolution	•			
SI_PIL_03	Gestion des incidents	•			
SI_PIL_04	Gouvernance du SI - Catalogue de services (CASSI)	•	•		
SI_PIL_05	Cartographie des processus et risques associés	•	•		
SI_PIL_06	Gouvernance du SI - Amélioration continue	•	•	•	•
SI_PIL_07	Gouvernance du SI - Evolution du pilotage des SI	•	•		
SI_PIL_08	Gouvernance du SI - Performance SI		•	•	
SI_REF_01	Changement de la norme La Poste "Temp' Poste v3"	•			
SI_REF_02	Connexion BDV et BDC au RIT		•	•	
SI_REF_03	Refonte des référentiels Individus (BPU V9 & RIT)	•	•	•	•

NUMÉRO	NOM PROJET	2014	2015	2016	2017
SI_SER_01	Dématérialisation du courrier entrant pour les services supports		•	•	
SI_SER_02	Extention du socle fonctionnel V1	•			
SI_SER_03	Dématérialisation des Courriers Entrants (Cible FDS et déploiement phase 1)	•	•		
SI_SER_04	MOSECOSO (phase 1) Abonnement (préférences médiatiques)	•			
SI_SER_05	MOSECOSO (phase 2) Optimisation des courriers égrenés	•	•		
SI_SER_06	MOSECOSO (phase 3) Sécurisation et traçabilité des courriers sortants		•	•	
SI_SER_07	Développement des nouveaux télé-services affiliés		•	•	•
SI_SER_08	EVA	•	•		
SI_SER_09	Évolution du site Internet institutionnel CPR		•	•	
SI_SER_10	Refonte de l'espace personnel affilié - nouveau portail (lot2)	•	•		
SI_SER_11	Évolution du Système Téléphonie			•	•
SI_SER_12	Mise en place du Système Taxation	•			
SI_SER_13	Dématérialisation des archives	•			
SI_SER_14	Mise en œuvre d'un outil de Gestion de la Relation Affilié			•	•
SI_SER_15	Refonte de l'espace personnel affilié - Refonte de l'architecture des télé-services (lot 1)	•			
SI_RES_01	Refonte Réseau Local d'Entreprise (LAN)	•			
SI_RET_01	Certification automatique des carrières incomplètes		•	•	
SI_RET_02	RGCU: Alimentation du RGCU national et mise en place du service de calcul de la D.A	•	•	•	•
SI_RET_03	RGCU: Intégration des données RGCU nationales dans le SI V		•		
SI_RET_04	Mise en œuvre de flux entre CNAV et CPR pour pensions de coordination			•	
SI_RET_05	Olive (migration fonction liquidations dans SI/Cotisant)	•	•		
SI_RET_06	Règlementaire spécifique	•	•		
SI_RET_07	Outillage des contrôles de prestations retraite		•	•	
SI_RET_08	Réformes de retraite (2010 et 2013) et Lois de Financement	•	•	•	•
SI_RET_09	Refonte SI Vieillesse	•	•	•	•
SI_RHE_01	Données RH et DSN pour l'actuariat	•	•		
SI_RHE_02	Refonte de l'outil de Gestion des Temps des Agents (GTA)			•	•
SI_RHE_03	Paye des UCANSS - Mise en œuvre de la DSN pour les UCANSS		•	•	
SI_RHE_04	Paye des UCANSS - Remplacement Quadratus ou externalisation de la paye	•	•		
SI_RHE_05	Mise en œuvre des modules GPEC et RS	•			
SI_SEC_01	Émission de données (certificat d'existence et RIB) vers les autres OPS (DGE)			•	•
SI_SEC_02	Refonte des composants de sécurité		•		
SI-TRA_01	Évolution de la GMAO	•			

Synthèse financière

L'ensemble des 69 projets du SDSI [2014-2017] représente :

- Un investissement financier de 13,39 millions d'Euros TTC sur 4 ans,
- Une charge interne équivalente à 140 années hommes

NUMÉRO	NOM PROJET	COÛT TOTAL TTC	2014 TTC	2015 TTC	2016 TTC	2017 TTC
SI_ARC_01	Impact de mise en place HRA sur flux CPR	0	0	0	0	0
SI_ARC_02	Mise en place d'une plateforme de services mutualisés (PSM)	72	72	0	0	0
SI_ARC_03	Plateforme d'échange technique	240	180	60	0	0
SI_ARC_04	Supervision orientée services pour l'externe	180	36	68	76	0
SI_FIN_01	SEPA Réception des flux	67	67	0	0	0
SI_FIN_02	Compta des risques (M,V) (évolution du progiciel SIGF)	632	0	0	253	379
SI_FIN_03	Déploiement du progiciel SIGF v1 (Mise en œuvre du progiciel SIGF)	1822	729	1093	0	0
SI_FIN_04	Paye des UCANSS : Interface comptable	68	68	0	0	0
SI_FIN_05	Créances et contentieux - Refonte C&C	643	0	0	194	449
SI_INF_01	Changement de partenaire bancaire et SI SWIFT	45	45	0	0	0
SI_INF_02	Migration logiciel de transfert CFT (ou désengagement)	98	0	98	0	0
SI_INF_03	Socle technique pour la plateforme DGE (Fin SI 2017 opérationnelle)	92	0	0	92	0
SI_INF_04	Migration des socles logiciels de la CPR	192	0	64	64	64
SI_INF_05	Migration des socles MSA	120	0	40	40	40
SI_INF_06	Optimisation des baies de stockage	0	0	0	0	0
SI_INF_07	Optimisation des serveurs lourds	120	0	0	120	0
SI_INF_08	Virtualisation du Poste de Travail	58	58	0	0	0
SI_INF_10	Visioconférence	120	0	0	120	0
SI_MAL_01	Évolution de la Gestion des Contacts Maladie (Spirit)	0	0	0	0	0
SI_MAL_02	Refonte du décompte maladie	46	0	0	0	46
SI_MAL_03	Mise en œuvre de télé-services PS (programme 2)	0	0	0	0	0
SI_MAL_04	Mise en œuvre de la prescription/facturation en ligne (programme 2)	48	0	48	0	0
SI_MAL_05	RFOS: Réf inter régime des offreurs de soin	0	0	0	0	0
SI_MAL_06	SCOR: Dématérialisation des prescriptions	0	0	0	0	0
SI_MAL_07	Refonte du moteur de tarification	936	480	108	174	174
SI_PIL_01	Industrialisation de la production informatique	300	144	156	0	0
SI_PIL_02	Outils de la gestion de projets et des demandes d'évolution	77	77	0	0	0
SI_PIL_03	Gestion des incidents	120	120	0	0	0
SI_PIL_04	Gouvernance du SI - Catalogue de services (CASSI)	0	0	0	0	0
SI_PIL_05	Cartographie des processus et risques associés	34	0	34	0	0
SI_PIL_06	Gouvernance du SI - Amélioration continue	108	0	0	54	54
SI_PIL_07	Gouvernance du SI - Evolution du pilotage des SI	0	0	0	0	0
SI_PIL_08	Gouvernance du SI - Performance SI	0	0	0	0	0
SI_REF_01	Changement de la norme La Poste "Temp' Poste v3"	72	72	0	0	0
SI_REF_02	Connexion BDV et BDC au RIT	13	0	0	13	0
SI_REF_03	Refonte des référentiels Individus (BPU V9 & RIT)	729	243	146	182	158

NUMÉRO	NOM PROJET	COÛT TOTAL TTC	2014 TTC	2015 TTC	2016 TTC	2017 TTC
SI_SER_01	Dématérialisation du courrier entrant pour les services supports	276	0	138	138	0
SI_SER_02	Extension du socle fonctionnel V1	66	66	0	0	0
SI_SER_03	Dématérialisation des Courriers Entrants (Cible FDS et déploiement phase 1)	314	258	57	0	0
SI_SER_04	MOSECOSO (phase 1) Abonnement (préférences médiatiques)	34	34	0	0	0
SI_SER_05	MOSECOSO (phase 2) Optimisation des courriers égrenés	42	42	0	0	0
SI_SER_06	MOSECOSO (phase 3) Sécurisation et traçabilité des courriers sortants	240	0	0	240	0
SI_SER_07	Développement des nouveaux télé-services affiliés	252	0	84	84	84
SI_SER_08	EVA	144	86	58	0	0
SI_SER_09	Evolution du site Internet institutionnel CPR	97	0	58	39	0
SI_SER_10	Refonte de l'espace personnel affilié - nouveau portail (lot2)	176	88	88	0	0
SI_SER_11	Evolution du Système Téléphonie	169	0	0	41	127
SI_SER_12	Mise en place du Système Taxation	12	12	0	0	0
SI_SER_13	Dématérialisation des archives	60	60	0	0	0
SI_SER_14	Mise en œuvre d'un outil de Gestion de la Relation Affilié	600	0	0	240	360
SI_SER_15	Refonte de l'espace personnel affilié - Refonte de l'architecture des télé services (lot 1)	27	27	0	0	0
SI_RES_01	Refonte Réseau Local d'Entreprise (LAN)	718	718	0	0	0
SI_RET_01	Certification automatique des carrières incomplètes	111	0	0	111	0
SI_RET_02	RGCU: Alimentation du RGCU national et mise en place du service de calcul de la D.A	482	0	0	241	241
SI_RET_03	RGCU: Intégration des données RGCU nationales dans le SI V	0	0	0	0	0
SI_RET_04	Mise en œuvre de flux entre CNAV et CPR pour pensions de coordination	71	0	0	71	0
SI_RET_05	Olive	113	56	56	0	0
SI_RET_06	Réglementaire spécifique	232	116	116	0	0
SI_RET_07	Outillage des contrôles de prestations retraite	0	0	0	0	0
SI_RET_08	Réformes de retraite (2010 et 2013) et Loi de Financement	130	33	33	33	33
SI_RET_09	Refonte SI Vieillesse	1 047	0	0	216	831
SI_RHE_01	Données RH et DSN pour l'actuariat	97	0	58	39	0
SI_RHE_02	Refonte de l'outil de Gestion des Temps des Agents (GTA)	323	0	0	179	143
SI_RHE_03	Paye des UCANSS - Mise en œuvre de la DSN pour les UCANSS	6	0	6	0	0
SI_RHE_04	Paye des UCANSS - Remplacement Quadratus ou externalisation de la paye	110	0	110	0	0
SI_RHE_05	Mise en œuvre des modules GPEC et RS	80	80	0	0	0
SI_SEC_01	Emission de données (certificat d'existence et RIB) vers les autres OPS (DGE)	132	0	0	40	92
SI_SEC_02	Refonte des composants de sécurité	162	0	162	0	0
SI-TRA_01	Evolution de la GMAO	21	21	0	0	0
TOTAL EN K€		13 395	4 086	2 939	3 094	3 276

**Schéma Directeur des
Systèmes d'Information
de la CPRPSNCF**
Version synthétique



Caisse de Prévoyance
et de Retraite
du personnel de la SNCF