



Schéma directeur des systèmes d'informations

2018-2021



Sommaire

Le SDSI 2018-2021 en quelques mots	4
Contexte et enjeux du SI CPRPSNCF	4
Méthode d'élaboration du SDSI.....	5
Bilan période [2014-2017]	6
Axes stratégiques du SDSI	8
Vue d'ensemble du SDSI.....	8
Axe Pilotage et Gouvernance.....	9
Axe Fonctionnel.....	12
Axe Poste de travail.....	20
Axe Infrastructure	23
Portefeuille de projets	26
Alignement stratégique avec la COG 2018-2021	27

Le SDSI 2018-2021 en quelques mots...

Contexte et enjeux du SI CPRPSNCF

Depuis sa création en 2007 en tant qu'organisme de sécurité sociale autonome, deux Schémas Directeur des Systèmes d'Information (SDSI) ont permis à la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la SNCF (CPRPSNCF) **de développer ses propres systèmes d'information des métiers supports** (RH, finance, SI), **de moderniser ses systèmes d'information métiers** en intégrant les évolutions réglementaires et en s'appuyant sur les projets inter régimes de la sphère sociale, et **de développer de fortes synergies dans la sphère sociale à travers le partenariat SI réalisé avec la Mutuelle Sociale Agricole (MSA)**, le développement d'échanges et de collaborations avec les autres régimes spéciaux.

Les ambitions de ce troisième Schéma Directeur des Systèmes d'Information 2018-2021 s'articulent autour de 6 grands enjeux.

Le développement des outils SI nécessaires à une **relation de service numérique de qualité et performante** va se poursuivre. Les outils de dématérialisation, de gestion de la relation assurés et l'espace personnel sécurisé déployés lors des précédents SDSI sont le socle. Des évolutions importantes sont clairement identifiées. La mise en œuvre d'un référentiel de courriers (entrants et sortants) est au cœur de la digitalisation et de l'automatisation des échanges entre l'assuré et la CPRPSNCF. La finalisation du déploiement du dossier assuré numérique multi risque capable d'intégrer l'ensemble des sollicitations des assurés, notamment celles en provenance de l'inter régimes, et les réponses apportées est essentiel. Et enfin, le développement de l'offre de services aux assurés accessibles en ligne, à partir de notre espace personnel sécurisé ou à partir d'autres portails numériques de la sphère sociale, est nécessaire et porté par plusieurs projets.

Les systèmes d'informations vont continuer d'évoluer dans le but **d'offrir des outils de gestion plus performants** aux gestionnaires. La refonte du SI retraite est un fort contributeur, par la mise en œuvre de contrôles embarqués, une plus grande automatisation des processus métiers et l'intégration de services inter régimes. Sur un autre plan, toutes les évolutions identifiées sur l'environnement du poste de travail des agents ont pour objectif d'améliorer la qualité des informations disponibles aux agents dans leurs activités quotidiennes. L'amélioration des outils de pilotage et le

développement de décisionnels transverses apporteront aussi des améliorations sur la performance de la CPRPSNCF.

Les engagements de service du système d'information doivent être garantis et pérennisés. La disponibilité, les temps de réponse et la sécurité du système d'information sont au cœur de la qualité et de la performance des services rendus par la CPRPSNCF. Les travaux sur la modernisation technique des infrastructures SI, sur la mise en œuvre d'architectures ouvertes et sécurisées vont se poursuivre.

Le développement du partenariat SI MSA est un enjeu majeur de la stratégie SI de la Caisse. Engagé dans les précédents SDSI, ce partenariat basé sur une gouvernance partagée est au cœur des évolutions du SI de la CPRPSNCF. Des travaux majeurs vont être menés d'une part sur les domaines fonctionnels à travers la co-construction d'un SI retraite, le déploiement notamment des solutions SI MSA de gestion des créances, de la lutte contre la fraude, et d'autre part sur le partage d'infrastructure commune et sur la sécurisation du SI (PRA SI). Afin d'accompagner ce développement, le partage des compétences et des méthodes de travail va être instruit.

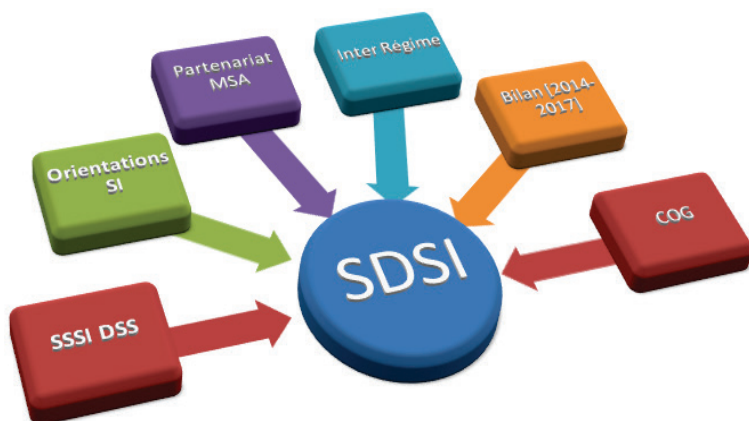
Plus globalement, **les solutions et les services** communs développés dans le cadre de **l'inter régimes** sont des éléments à part entière du SI de la CPRPSNCF. Leur bonne intégration s'appuie sur la prise en compte par le SI de CPRPSNCF des dispositifs d'échange de données et des référentiels inter régimes.

La transformation numérique, le développement important des travaux et des projets communs notamment en inter régimes, le positionnement du système d'information comme un élément central et majeur des enjeux de la sphère sociale et les contraintes budgétaires nécessitent d'une part **d'adapter l'organisation de la fonction SI** pour gagner en flexibilité et en efficacité et d'autre part de **valoriser et partager les compétences SI**.

Méthode d'élaboration du SDSI

Dans le cadre de l'élaboration de son nouveau SDSI, la CPRPSNCF s'est alignée sur les objectifs exposés dans le cadre de la **COG [2018-2021]**, sur le **Schéma Stratégique SI défini par la Direction de la Sécurité Sociale (DSS)**, sur les projets de **l'inter-régime** et les projets liés au **partenariat avec la MSA**.

Ces entrants stratégiques ont été complétés par le **Bilan de la période [2014-2017]**, ainsi que par les **orientations SI** qui intègrent les enjeux propres de modernisation des infrastructures, de sécurité et d'évolution de la gouvernance SI.



Les projets identifiés ont été **valorisés** sur la base de **leur contribution aux objectifs stratégiques** (COG, tutelles, inter-régime et réglementations métier), sur l'évaluation des gains en termes de **rationalisation SI, de Sécurité et de Traitement des obsolescences** et l'évaluation des **gains en termes d'efficience, de qualité, maitrise des risques**.

Cette valorisation a permis la priorisation du portefeuille de projets.

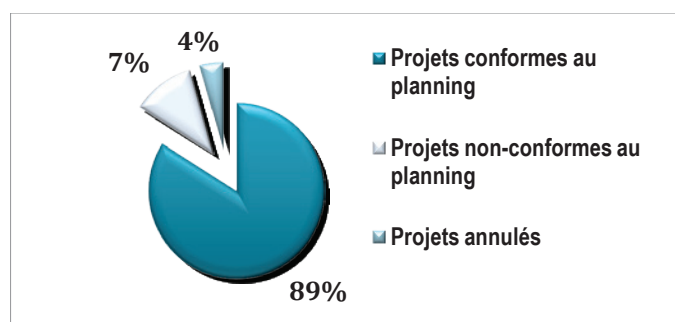
Le **Schéma directeur du système d'information 2018-2021** présente :

- ✓ Le **bilan de la période 2014-2017**
- ✓ La **stratégie d'évolution du système d'information** déclinée par axe stratégique
- ✓ Une description des projets du SDSI
- ✓ Le **budget et le calendrier de mise en œuvre**

Bilan période [2014-2017]

Pour construire le nouveau schéma directeur des systèmes d'information [2018-2021], la CPRPSNCF s'est appuyée sur le bilan du précédent SDSI qu'elle a établi en mettant en exergue les principales avancées et réussites, les projets non terminés, ainsi que les difficultés rencontrées. Le bilan a été complété par une enquête auprès des utilisateurs et des sous directions métiers afin d'évaluer leur perception sur les systèmes d'information et de recueillir leurs attentes.

Un bilan [2014-2017] globalement positif avec 89 % des projets réalisés conformément au planning et une dépense proche de 94% de la dépense prévisionnelle



Des avancées majeures ont été réalisées dans le cadre du SDSI [2014-2017] :

Les partenariats SI ont été renforcés avec d'une part l'élargissement du périmètre mutualisé avec la MSA sur de nouveaux pans fonctionnels et techniques et d'autre part avec les développements des offres de services sur le domaine éditique à destination des régimes spéciaux.

La CPRPSNCF a su répondre **aux évolutions réglementaires planifiées** dans les délais impartis (DSN, mensualisation des pensions, généralisation du tiers payant,...) et a maintenu sa forte mobilisation sur les projets **inter-régimes** règlementaires et structurants pour l'avenir de la Sécurité Sociale comme le RGPU, le portail PCI, etc.



La CPRPSNCF a renforcé et structuré sa **mission de coordination des régimes spéciaux** afin de faciliter leur implication sur les projets inter-régimes et développer les synergies

La **gestion des échanges** des informations au sein de la CPRPSNCF et vis à vis de l'extérieur s'est simplifiée et modernisée. Le SI est désormais plus ouvert, capable de traiter les nombreux échanges et l'hétérogénéité des modes présents dans les SI de la sphère sociale.

La sécurité du SI, et plus particulièrement la sécurité des réseaux, des serveurs, du stockage de donnée et de l'hébergement a été renforcée.

Les briques concourant à disposer d'un **dossier assuré multirisques et multicanal** (vision 360° des échanges avec l'assuré) ont été mises en place. La gestion des contacts a été optimisée, les documents entrants et sortants sont mieux tracés, les demandes assurées sont mieux intégrées dans le SI.



La CPRPSNCF a su faire face aux évolutions réglementaires dans les délais qu'il s'agisse de la mise en place de la **réforme ferroviaire**, de la **mobilité bancaire**, de l'intégration du dispositif **France Connect** ou des études préparant la généralisation de la Protection Universelle Maladie (**PUMA**) et du Prélèvement à la Source (**PAS**).

Toutefois, tous les objectifs du SDSI n'ont pas été atteints

La mise en place du Référentiel des Offreurs de Soins (RFOS), ainsi que la généralisation télé-services de prescriptions et facturation en ligne à destination des transporteurs, projets en lien avec la CNAMTS, prévus initialement sur la période 2014-2017 ont été replanifiés sur le prochain schéma directeur.

Le projet de remplacement de l'outil de gestion de créances a été initié sur la période 2014-2017 pour conduire au choix de mutualisation avec la MSA et à une trajectoire de mise en œuvre en 2018-2019.

L'outil de Gestion/ Finance a été déployé sans toutefois couvrir toutes les fonctionnalités attendues. Il sera finalisé sur le prochain SDSI.

Répondant à l'enjeu d'**amélioration de l'efficacité**, la CPRPSNCF a souhaité **optimiser la traçabilité de ses échanges**, qu'ils soient internes ou avec les assurés. La mise à disposition d'un portail « espace cadre » a contribué à renforcer le travail collaboratif entre les cadres. Le renouvellement de la chaîne éditique a permis de rationaliser les coûts. La mutualisation du domaine web a **renforcé la robustesse du SI**.

Le positionnement de la CPRPSNCF en tant que fournisseurs de services à d'autres régimes (CNIEG et ENIM) a également été renforcé.

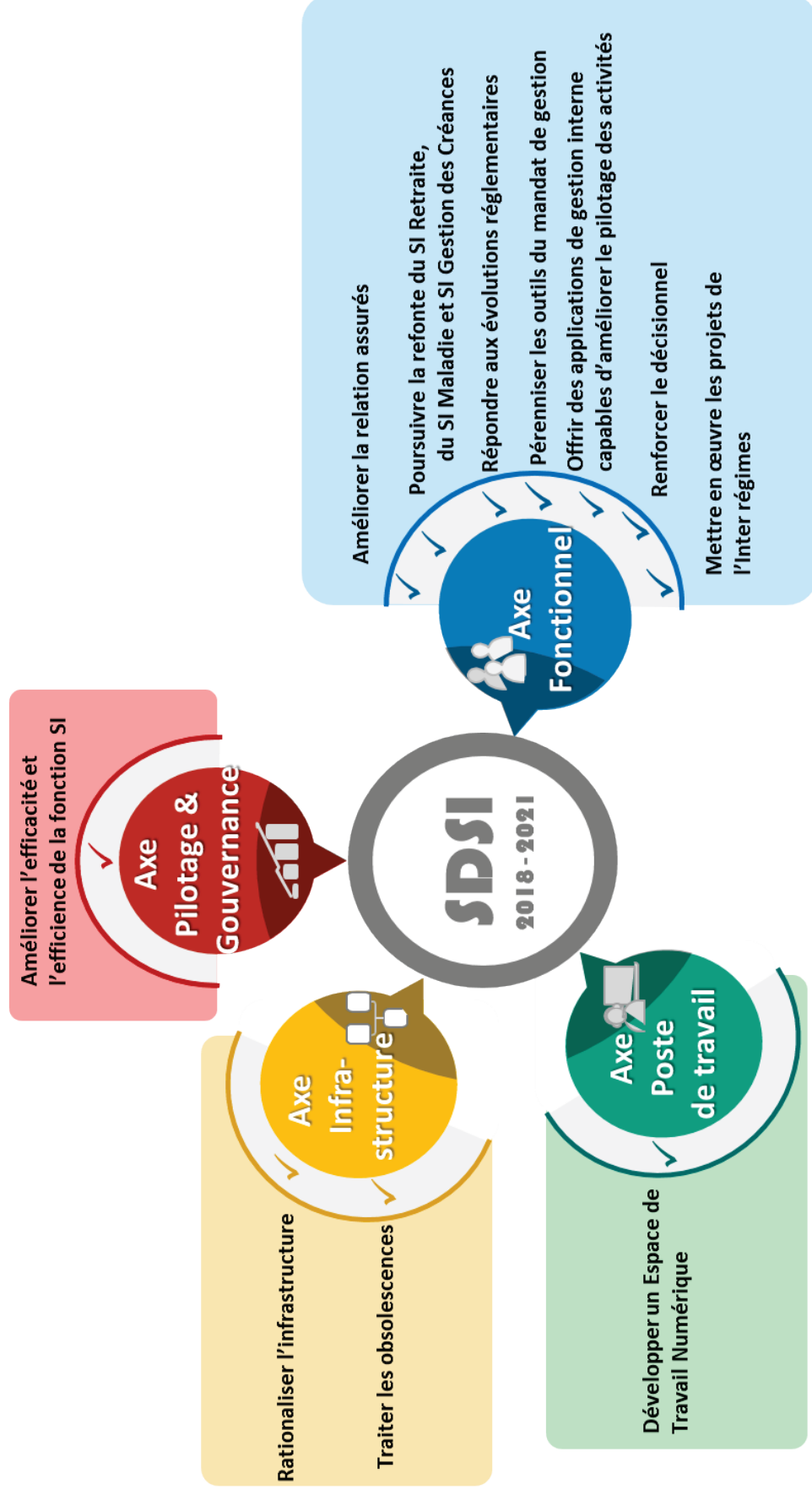
Le renouvellement de l'outil comptabilité des risques Maladie et Retraite était contraint en 2014 par la fin du support de l'éditeur. Le progiciel ayant finalement été maintenu, le projet a été décalé en 2018.

La trajectoire du projet de construction du Référentiel Individu Traverse initialement prévue sur 4 ans a été revue. Le socle technique a été installé, et les premières données ont été mises à disposition des SI métiers. Le nouveau SDSI va s'attacher à mettre en qualité les données concernant les liens d'unions, filiations et coordonnées médiatiques.

Axes stratégiques du SDSI

Vue d'ensemble du SDSI

Pour relever les enjeux du SDSI, la stratégie d'évolution du système d'information 2018-2021 a été structurée autour de 4 axes stratégiques :



Axes stratégiques du SDSI

Axe Pilotage et Gouvernance

Ambitions SI

En matière de pilotage et de gouvernance du système d'information, la CPRPRPSNCF s'est donnée comme ambition sur les prochaines années :

- ✓ **de renforcer la qualité, la fiabilité, la disponibilité et la performance du SI** avec notamment l'industrialisation des processus de mise en production
- ✓ **d'améliorer la mesure de la performance du SI** avec le développement de tableaux de bord et d'indicateurs
- ✓ **d'améliorer la qualité de service**
- ✓ **de renforcer la sécurité SI et la maîtrise des risques**
- ✓ **de faire gagner en agilité l'organisation SI**

Orientations SI

- **Simplifier et homogénéiser les processus SI** pour plus de pertinence et plus d'efficacité avec mise en place d'une **démarche d'amélioration continue**.
- **Automatiser la production de tableaux de bord** pour permettre un suivi de la performance des processus SI.
- **Renforcer** les moyens de **détection et réaction aux cyberattaques**.
- **Renforcer le pilotage de la sécurité** en intensifiant la démarche SSI dans les projets.
- Se mettre en conformité avec le **Règlement Général Européen sur la Protection des données personnelles**.
- **Faire évoluer l'organisation de la fonction SI**.
- **Favoriser la mutualisation des compétences SI avec la MSA** dans une logique d'optimisation de l'allocation des ressources et de valorisation des expertises.



Une démarche d'optimisation du pilotage et de la gouvernance SI pour une **meilleure maîtrise des activités SI** et de la **sécurité SI** ainsi qu'un meilleur partage **des indicateurs de performance du SI**, afin de répondre aux **attentes des agents**, de la Direction et des Tutelles.

Une **organisation SI plus agile** capable de répondre aux enjeux stratégiques de la CPRPSNCF et des Tutelles.

Améliorer l'efficacité et l'efficience de la fonction SI

- **Optimisation des processus SI clés et du reporting**

Lors du précédent SDSI, une attention particulière a été portée sur le pilotage par les processus. Il s'agit de poursuivre le déploiement de la démarche avec un recentrage sur les processus clés (gestion des incidents, gestion des changements, gestion de projets) et concentrer les efforts sur l'homogénéité de l'application des processus au sein des équipes SI et la mise en place d'une **démarche d'amélioration continue**.

De même, le catalogue de service mérite d'être restructuré, revu en termes de pédagogie vis-à-vis des agents. Il doit être animé et partagé au sein de la

CPRPSNCF. L'objectif est d'apporter une meilleure lisibilité et d'adapter les niveaux de service aux différents agents, de gagner en efficience dans le traitement des demandes en améliorant la traçabilité et le suivi des demandes.

Au regard des attentes de la direction, des métiers et de la DSI, la production des indicateurs de pilotage des activités SI doit être automatisée et partagée afin d'apporter une meilleure visibilité et un meilleur suivi de la performance du SI.

- **Automatisation du processus de déploiement d'applications**

L'objectif est de mettre en place un ensemble de pratiques entre les équipes de développement et les équipes de production, de livrer des applications en production de façon rapide, sûre et mesurable, de favoriser la collaboration et de travailler avec plus de proximité, et donc plus d'efficacité.

Il s'agit d'**automatiser le cycle de production IT** : automatisation de la fourniture d'infrastructure, de la construction applicative, des tests et du déploiement applicatif afin de gagner en qualité et en productivité et limiter les erreurs.

- **Renforcement de la sécurité SI**

Dans un contexte toujours plus poussé d'interconnexion des systèmes d'information, la cybersécurité du SI reste un enjeu majeur pour la CPRPSNCF.

Dans le SDSI 2018-2021, il s'agit de poursuivre les efforts de **protection aux cyber menaces** déjà réalisés sur la période précédente et d'augmenter la fréquence des **audits techniques de sécurité**, de renforcer la supervision de la sécurité SI, d'améliorer le reporting avec la mise en place d'un **tableau de bord SSI** et de **faire évoluer l'architecture techniques des solutions de sécurité SI**.

La **démarche de sécurité SI dans les projets** et le maintien en condition opérationnelle doit s'intensifier, ceci afin de réduire le risque sur les intrusions et la préservation des données stratégiques ou à caractère personnel. Cette démarche doit s'accompagner de la mise en place d'une **méthode d'analyse de risques** et d'une **sensibilisation des agents à la sécurité** de l'information afin de diffuser une **culture de la sécurité/protection de l'information** à l'ensemble de l'organisme.

applicable et de nombreuses formalités auprès de la CNIL vont disparaître. Le règlement fixe les règles relatives à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et les organes de la Communauté Européenne et à la libre circulation de ces données.

Se **mettre en conformité avec le RGPD** suppose pour la CPRPSNCF de désigner un DPO (Délégué à la protection des données), de réaliser une étude d'impact afin de recenser les traitements des données personnelles, d'identifier et de prioriser les actions à mener pour se conformer aux obligations actuelles et à venir, mener pour les traitements susceptibles d'engendrer des risques une étude d'impact sur la protection des données, mettre en place les procédures internes afin de garantir un haut niveau de protection des données personnelles et enfin constituer un dossier documentaire permettant de démontrer que le traitement de données personnelles est conforme au règlement.

Le 25 mai 2018, le **Règlement Général Européen sur**

Projets avec charges, échéances prévisionnelles et orientations stratégiques

OBJECTIF	PROJET	Charge Interne (jH)	Budget (k€)	PLANIFICATION DES PROJETS			CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS								
				2018	2019	2020 2021	Stratégie caisse	Tutelles et régl. métiers	Orientations SI			Apport de valeur métier			
Améliorer l'efficacité et l'efficience de la fonction SI	Optimisation et outillage des processus SI	857	210		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
	Refonte des composants de sécurité	120	275												
	RGPD	173	85												

•	Contribution de 1 à 3
•	Contribution de 4 à 6
•	Contribution de 7 à 10

Axes stratégiques du SDSI

Axe Fonctionnel

Ambitions SI

La CPRPSNCF s'est donnée comme ambition sur les prochaines années :

- ✓ de **faciliter** les politiques publiques
- ✓ de **contribuer** aux enjeux de qualité et d'efficacité de la CPRPSNCF
- ✓ de **sécuriser** la disponibilité et l'accès aux informations numériques

Orientations SI

- **Améliorer et simplifier** la relation assurés
- **Poursuivre** le programme de refonte du SI Retraite, du SI Maladie et SI Gestion des Créances
- **Offrir** des applications de gestion interne **capables d'améliorer le pilotage des activités**
- **Adapter le SI** aux évolutions réglementaires
- **Mettre en œuvre** les projets inter-régime
- **Renforcer** le décisionnel



Un SI répondant aux enjeux stratégiques de la CPRPSNCF, facilitant le **pilotage des activités**, **inter-opérable** et **capable de s'adapter à la réglementation**.

Améliorer et simplifier la relation assurés

La poursuite de **l'amélioration de la qualité du service rendu aux assurés** est un **axe majeur de la COG 2018-2021** avec une recherche accrue d'*efficience*.

La CPRPSNCF s'engage pour la nouvelle période conventionnelle à poursuivre la trajectoire de modernisation de la relation de service dans le but d'**offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant** avec le déploiement d'une offre 100% accessible par le canal numérique et la mise en place d'une relation de service davantage personnalisée en apportant une attention particulière aux publics en situation de fragilité.

- **Dossier assurés multirisque et multicanal**

L'ambition de la CPRPSNCF est de proposer au gestionnaire **un dossier assuré exhaustif, commun à l'ensemble des agents de la CPRPSNCF et entièrement accessible de manière simple et intuitive**.

Pour répondre à cet enjeu, la CPRPSNCF va poursuivre les travaux engagés sur la période précédente et faire évoluer les outils de GRC, en partenariat avec la MSA.

La CPRPSNCF a également comme ambition de poursuivre **l'engagement d'une relation de service de qualité** en s'appuyant sur des organisations et outils rénovés, adaptés à l'évolution des attentes des différents profils d'assurés.

L'enjeu « qualité » pour cette période conventionnelle est multiple : renforcer la qualité de la réponse aux assurés quel que soit le canal, développer une approche proactive, simplifier les démarches des assurés et améliorer l'accès aux services.

La CPRPSNCF va également poursuivre ses travaux **d'interconnexion/intégration avec les services inter-régime** notamment avec Portail Commun Inter-régime afin de consolider l'ensemble des demandes des assurés quel que soit le canal d'arrivée.



Un dossier de gestion de la relation assurés exhaustif et commun à tous les services permettant une meilleure connaissance de l'assuré avec notamment une vision à 360° de son dossier et le suivi centralisé et partagé multirisque et multicanal des échanges le concernant.

- **Communication basée sur le parcours de vie des assurés**

La CPRPSNCF souhaite **mieux cibler ses assurés et définir des segments de population précis basés sur la situation de l'assuré à un instant donné, ses évènements de vie et son parcours**.

La mise en place d'un **référentiel de segmentation** des assurés doit permettre de répondre à cet enjeu. Ce référentiel positionné au cœur du SI relation assurés (ensemble des canaux, domaine GRC, outils de communication) permettra la gestion de **campagnes de communication ciblées et personnalisées**.



Une communication ciblée et personnalisée pour les assurés sur l'ensemble des canaux (mail, téléphone, espace personnel, courrier, ..)

- **Dématérialisation des courriers entrants et sortants**

Une **GED assurés mutualisée avec la MSA** a été mise en place lors de la période précédente. Cela a permis dans un premier temps d'unifier un certain nombre de documents et de donner au gestionnaire une vision consolidée dans le dossier Assurés. L'objectif sur ce SDSI sera de terminer la migration de l'ensemble des documents sortants et de les mettre à disposition des assurés sur l'espace personnel.

Afin de renforcer la qualité et la cohérence des réponses qui seront apportées aux assurés, la CPRPSNCF va étendre son **outil de suivi du cycle de vie documentaire** ou **référentiel documentaire**, aux documents sortants. L'objectif est d'homogénéiser les documents sortants (contenu et forme), d'assurer leur traçabilité et de définir par défaut les modalités de gestion (affranchissement, papier, gestion électronique...).

- **Amélioration de l'offre de service**

Les travaux sur **l'amélioration du canal Web** qui se sont déroulés sur la période précédente notamment sur l'Espace Personnel et le Site institutionnel vont se poursuivre sur ce SDSI. Il s'agit d'améliorer et d'optimiser l'ergonomie des sites afin de faciliter la navigation, de favoriser les accès directs aux services clés en fonction du profil de l'assuré et du terminal utilisé (PC, mobiles, tablettes) et mesurer la satisfaction des assurés.

L'espace personnel doit devenir le point d'entrée unique pour l'ensemble des assurés et leur donner la possibilité de naviguer de manière fluide vers d'autres portails de l'inter Régime.

Pour faciliter les démarches en ligne des assurés, la CPRPSNCF va également poursuivre **le développement de son offre de service en ligne avec la mise à disposition de nouveaux téléservices** comme la gestion de rendez-vous et l'intégration des téléservices Inter-Régime mis à disposition par le GIP Union Retraite et les différents opérateurs de services.

LA CPRPSNCF souhaite également poursuivre les travaux engagés sur la période précédente sur les **canaux téléphonie et visio-conférence**. Il s'agit de renouveler la solution de téléphonie devenue obsolète, et de déployer de nouvelles fonctionnalités comme l'enregistrement des conversations téléphoniques, la double écoute, les accès directs à des services personnalisés. La CPRPSNCF va également offrir à ses assurés une solution de visio-conférences avec la possibilité de prise de rendez-vous en ligne.

- **Optimisation et fiabilisation de la gestion des informations personnelles des Assurés**

La CPRPSNCF a lancé lors de la période précédente le projet structurant de construction d'un **Référentiel des Individus Transverse**.

La CPRPSNCF va poursuivre les travaux sur le RIT afin qu'il devienne **l'unique propriétaire des données communes (état civil, famille, coordonnées médiatiques et coordonnées bancaires)** et soit garant de la disponibilité, de la fiabilité, de l'intégrité et de la sécurité des données.

Composant majeur du SI Relation Assurés, le RIT est un prérequis pour disposer d'une vision assuré à 360° et pour exposer les diverses prestations d'un individu, tel que rendu nécessaire par les projets inter régimes (RNCPS par exemple).

Dans le cadre de l'interconnexion avec les services de l'inter régimes, le Référentiel va également intégrer la **gestion des NIA** (NIR d'attente donnés aux assurés nés à l'étranger).

Poursuivre le programme de refonte du SI retraite

Le programme de refonte du SI retraite de la caisse structuré et lancé sur la période précédente consiste à reconstruire l'ensemble du système d'information du domaine retraite : de la gestion des carrières jusqu'au paiement des pensions.

La refonte de la gestion des carrières intègre les projets inter régimes « **répertoire général des carrières unique** » (RGCU) et « **déclaration sociale nominative** » (DSN) avec pour cible une mise en œuvre fin 2022. Le RGCU et ses outils de gestion des carrières composent le **SI Gestion Carrière** de la CPRPSNCF y compris les moteurs de calcul des durées d'assurance.

Une première étape planifiée en 2020 consiste à alimenter le RGCU à partir de notre base carrière et à faciliter l'accès des gestionnaires de CPRPSNCF aux services du RGCU : par exemple, le service de calcul de la durée d'assurance totale.

La **refonte de l'outil de gestion des pensions** est un projet réalisé en **partenariat avec la MSA** avec pour cible une mise en œuvre fin 2021. Il consiste à la mise en œuvre d'un moteur de règles commun (liquidation notamment) avec la MSA et la CNAV et à la construction d'un outil commun MSA-CPRPSNCF.

Poursuivre la refonte du SI Maladie

Ce projet inscrit dans les schémas directeurs MSA et CPRPSNCF, consiste à **refondre de manière complète les fonctions de tarification du SI maladie**.

Ce projet a été loti en deux grandes étapes.

+ L'étape 1 avec la mise en place du nouveau moteur de tarification @tom et la refonte des outils de saisie des factures de prestation en nature a été réalisée sur la période précédente.

+ L'étape 2 avec le **déploiement des fonctionnalités périphériques à la tarification** (acquisition de factures, ordonnancement, recyclage, surveillance, ...), l'amélioration du poste de travail Agents et de la relation vers les offreurs de soins et les adhérents est planifiée sur la période 2018-2021.

La CPRPSNCF va **poursuivre son partenariat avec la MSA sur l'étape 2** du projet en participant aux phases de conception et de recette et en s'assurant de la prise en compte des spécificités liées à son régime.

Pérenniser les outils du mandat de gestion

Dans le cadre du mandat de gestion, la SNCF a délégué **la gestion des contrôles des arrêts de travail de courte durée** à la CPRPSNCF. A ce titre, la CPRPSNCF assure pour les agents au statut SNCF l'analyse et la sélection des arrêts de travail répétitifs à contrôler et la gestion des demandes de contrôles médicaux par l'intermédiaire des médecins. Cette gestion s'effectue sur une application développée dans des technologies devenues obsolètes. **Une étude sera engagée sur ce SDSI pour la refonte de cette application.**

Dans le cadre du mandat de gestion, la SNCF a également délégué **la gestion des accidents et maladies professionnelles (AT/MP)** à la CPRPSNCF. Le SI utilisé est une application initialement développée par la RATP et adaptée aux besoins de la CPRPSNCF dans des technologies devenues obsolètes. La CPRPSNCF va engager dès 2019 **une étude de mutualisation et de refonte du SI AT/MP en partenariat avec la MSA.**

Poursuivre la refonte du SI gestion des créances

La CPRPSNCF a besoin de **gérer ses créances de façon plus homogène et plus efficace** en supprimant les ruptures dans les différents processus de gestion.

De plus, **les applicatifs existants ont été développés sur des technologies devenues obsolètes** et nécessitant une activité de maintenance coûteuse.

Sur la période précédente, la CPRPSNCF a mené une étude préalable sur les outils de la sphère sociale.

Prenant en compte la refonte du SI retraite en mutualisation avec la MSA et le fort lien des créances avec le domaine Retraite, **la CPRPSNCF a fait le choix de se doter des outils de la MSA.**

Le déploiement du SI gestion des créances se fera sur la période 2018-2021 par domaine métier. Pour les domaines Maladie et Accidents du Travail/Maladies Professionnelles, les déploiements sont planifiés sur 2018-2020. Le déploiement du domaine Retraite devra tenir compte du planning du projet de refonte SI Retraite.

Adapter le SI aux évolutions réglementaires

La CPRPSNCF va poursuivre les travaux engagés sur la période précédente sur le Prélèvement à la source et la généralisation de la Protection Universelle Maladie (PUMA).

La CPRPSNCF va intégrer dans son SI Pensionné les évolutions relatives à la fusion de l'AGIRC/ARRCO et au prélèvement des cotisations maladies du régime local assurance maladie ALSACE MOSELLE.

La CPRPSNCF a également prévu un budget prévisionnel permettant de couvrir les évolutions réglementaires à venir et non encore connues à ce jour. Ces évolutions réglementaires, dès lors qu'elles s'appliqueront au régime spécial devront être implémentées par la MSA pour le SI Maladie et par la CPRPSNCF pour les autres SI.

Renforcer le décisionnel

Le développement de solutions décisionnelles est un enjeu fort pour les prochaines années. L'objectif est afin d'améliorer **le pilotage des activités de la CPRPSNCF** notamment sur la relation assurés.

Les **outils existants vont être enrichis** afin de disposer d'éléments d'observation et d'analyse plus complets et ciblés (production d'indicateurs « plus » qualitatifs, analyse plus fine par profil d'assurés, analyse des répétitions des contacts, ...), adaptés aux enjeux de chaque cœur de métier;

Une étude sur la complétude et la fiabilité des données sera menée afin de permettre un enrichissement des infocentres notamment avec les données issues des SI MSA.

L'objectif sera également **d'améliorer le partage et l'exploitation de ces outils** au niveau des agents et d'en assurer la fiabilisation.

Offrir des applications de gestion interne capables d'améliorer le pilotage des activités

- **Domaine Finance**

La CPRPSNCF a lancé sur le **SDSI 2014-2017** le **projet structurant de déploiement de l'outil SI Gestion Finance** sur les briques fonctionnelles «comptabilité», « dépenses », « gestion des marchés » et du « budget » avec comme objectifs de favoriser le développement d'une culture économique et de gestion, la collaboration interservices ainsi que le partage et l'optimisation des processus.

Le SI/GF a été déployé sur un périmètre fonctionnel réduit par rapport au périmètre initial du projet. Les difficultés rencontrées par les agents sur cet outil ont amené la CPRPSNCF à engager des actions de stabilisation des modules déployés avant de poursuivre la mise en production de nouvelles briques.

La CPRPSNCF va poursuivre les opérations de stabilisation du SI Gestion Finance engagées sur la période précédente et terminer le déploiement des modules « contrôle de gestion », « immobilisations physiques » et « élaboration budgétaire ».

Le renouvellement de **l'outil comptabilité des risques Maladie et Retraite** était contraint en 2014 par la fin du support de l'éditeur. Le progiciel ayant finalement été maintenu sur la période précédente, le projet a été reconduit sur ce SDSI.

Une réflexion sera à mener sur **l'intégration de la comptabilité des risques dans l'outil SI/GF** ou sur l'acquisition d'un nouvel outil.

- **Domaine Contrôle interne et Lutte contre la fraude**

Le renforcement du **contrôle interne** et des actions de **lutte contre la fraude** sont des **enjeux forts de la COG 2018-2021** de la CPRPSNCF.

Pour le contrôle interne, la CPRPSNCF souhaite se doter d'un **outil de maîtrise des risques** qui permettra de gagner en traçabilité, de sécuriser les échanges et de pouvoir produire facilement des reporting de qualité.

Un benchmark sera réalisé auprès des OSS pour aider la CPRPSNCF dans son choix.

Pour la lutte contre la fraude, la CPRPSNCF souhaite également se doter d'un **outil de gestion et de reporting de l'activité** afin de renforcer le suivi de l'activité et de mieux maîtriser les risques.

Prenant en compte les adhérences de l'outil avec les domaines Maladie et Retraite, **la CPRPSNCF a fait le choix de se doter de l'outil de la MSA**. La mise en place de cet outil a été intégrée au projet Gestion des Créances.

- **Domaine Ressources Humaines**

La **gestion de la paie du personnel sous convention collective UCANSS** est aujourd'hui réalisé dans un outil qui ne répond que partiellement aux spécificités liées à la convention et nécessite de nombreuses interventions manuelles. Un benchmark sera réalisé auprès des OSS dès 2018 afin de trouver un outil de gestion de la paie adapté aux spécificités de la sphère sociale.

La CPRPSNCF veut s'engager dans une **démarche de dématérialisation des processus RH** afin de réduire les coûts administratifs et optimiser les processus RH. Il s'agit dans un premier temps de dématérialiser les

bulletins de paie du personnel UCANSS, de mettre en place le vote électronique pour les élections professionnelles, de dématérialiser les dossiers des agents et d'automatiser le processus des gestion des entretiens annuels.

La CPRPSNCF a également la volonté de mettre en place un **portail de services RH**, disponible pour tous les agents. L'objectif du portail RH est d'informer les utilisateurs, en facilitant la recherche et en présentant une vue et un accès global aux informations issus des différents outils RH.

Mettre en œuvre les projets inter régimes

Le développement de services SI inter régimes s'accélère. La période à venir verra l'aboutissement de projets structurants. La capacité de la CPRPSNCF à **intégrer de manière efficace les services construits dans le cadre de ces projets** est un enjeu majeur en termes de qualité de service aux assurés et de performance.

Sur le domaine de la relation assurés, l'inter connexion avec les services inter régimes développés, notamment dans le cadre du **GIP-UR**, doit contribuer au développement d'une offre de services numérique complète, simple d'accès et performante.

Pour cela, les travaux permettant de faciliter l'inter opérabilité du SI de la CPRPSNCF avec les autres SI de la protection sociale doivent se poursuivre. Les projets concernés sont les évolutions du dispositif des échanges **(DGE)**, l'enrichissement des **normes interops**, la **sécurisation des échanges avec le SNGI** et la mise en place d'une solution commune d'authentification «**France Connect**».

Les projets de **mutualisation des Contrôles d'Existence (MCE)** des pensionnés à l'étranger, et de prise en compte du RNCPS (et de ses évolutions) doivent faciliter l'accès des gestionnaires de la CPRPSNCF aux données et aux services disponibles en inter régimes.

Projets avec charges, échéances prévisionnelles et orientations stratégiques

OBJETIF	PROJET	Charge Interne (jH)	Budget (k€)	PLANIFICATION DES PROJETS				CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS						
				2018	2019	2020	2021	Stratégie caisse	Tutelles et régl. métiers	Orientations SI			Apport de valeur métier	
				Orientation et projets COG						IR, Régl. Métiers	Rationalisation SI	Sécurité	Traitement des obsolètes	Efficiency
Améliorer et simplifier la relation assurés	Dématisation des documents entrants et sortants	1 284	416					•	•	•	•	•	•	•
	Dossier assuré	455	283					•	•	•	•	•	•	•
	Offre de service	831	1 010					•	•	•	•	•	•	•
	Fiabilisation des informations personnelles des Assurés	1 914	554					•	•	•	•	•	•	•
Poursuivre le programme de refonte du SI Retraite	Optimisation de la gestion des informations personnelles des Assurés	1 993	662					•	•	•	•	•	•	•
	Refonte du SI retraite	6 230	3 365					•	•	•	•	•	•	•
Poursuivre la refonte du SI Maladie	Intégration de la CPPPSNCF au RGCU	1 940	613					•	•	•	•	•	•	•
	Refonte de la tarification étape 2	1 600	0					•	•	•	•	•	•	•
Poursuivre la refonte du SI Gestion des Créances	Mutualisation du SI ATIMP	150	0					•	•	•	•	•	•	•
	Refonte du SI de gestion de Créances	608	578					•	•	•	•	•	•	•
Adapter le SI aux évolutions réglementaires	PUMA	370	169											
	Réglementaire M	800	0											
	Réglementaire V	387	272											
	Prélèvement à la source	298	193											
Renforcer le décisionnel	Décisionnel transversale des données DPR	885	633											
	SID Gestion de la Relation Assuré multi canal	239	223											
	Digital et portail RH	255	150											
Offrir des applications de gestion interne capables d'améliorer le pilotage des activités	Réglementaire Paie UCANSS	105	147											
	Outil de gestion de Lutte contre la fraude	60	160											
	Outil de gestion et de reporting du contrôle interne	60	190											
	Finalisation de la mise en œuvre du SIGF et stabilisation	265	686											
	Remplacement de l'outil de compte des risques	315	445											
	Relation avec les Offreurs de soins	790	55											
Mettre en œuvre les projets inter-régime	DGE V2	88	154											
	Enrichissement des normes Interops	100	83											
	Echanges SNGI Norme A	111	77											
	Simulateur retraite IR MAREL	111	77											
	Mutualisation des Contrôles d'Existence (MCE)	127	89											
	Prise en compte des évolutions du RNCPS V2	145	100											

• Contribution de 1 à 3

● Contribution de 4 à 6

● Contribution de 7 à 10

Axes stratégiques du SDSI

Axe Poste de travail

Ambitions SI

En matière d'environnement de travail numérique, la CPRPSNCF s'est donnée comme ambition sur les prochaines années **d'améliorer la qualité et l'efficacité du poste de travail, simplifier les usages et sécuriser les accès.**

L'environnement de travail connecté couvre l'ensemble des modes de travail et outils (matériels et applications) mis à la disposition des agents de la CPR, et vise ainsi à :

- ✓ **Accompagner** la réalisation des tâches quotidiennes ;
- ✓ **Permettre** les échanges et le partage au sein de la CPR, de manière fluide et sécurisée ;
- ✓ **Développer** de nouvelles façons de travailler ;
- ✓ **Améliorer** la fluidité des usages et le confort de l'agent.

Orientations SI

- **Améliorer la gestion des identités et des accès pour une expérience utilisateur simplifiée.**
- **Renforcer la collaboration** afin de décloisonner le travail et ainsi faciliter un travail collégial à travers des outillages collaboratifs repensés et adaptés et permettant de répondre aux difficultés et contraintes sur l'environnement de travail quotidien.
- **Harmoniser les terminaux informatiques** (postes de travail, téléphones, tablettes) mis à disposition des agents et optimiser la performance.



L'agent CPR dispose dans le portail intranet d'un **espace personnel**, adapté à son contexte de travail, basé sur son profil et une **authentification unique**, lui présentant une **information profilée et interactive**, une rampe d'accès aux applications et aux documents dont il a besoin dans le contexte de ses situations de travail, ainsi que des communautés lui permettant d'échanger avec les agents de la caisse.

Développer un espace numérique de travail

• Habilitations et authentification

Actuellement, les informations d'identité/habilitations des utilisateurs du SI sont dispersées dans des annuaires et référentiels divers : mainframe, AD, système externalisé, etc. Les utilisateurs sont amenés à s'authentifier plusieurs fois selon la typologie de l'application.

Il s'agit d'automatiser en toute sécurité la mémorisation et la saisie des mots de passe par la mise en place d'une authentification centralisée et l'installation d'un trousseau d'identification sécurisé pour chaque agent.

Au-delà d'une exigence naturelle d'authentification unique, pour **garantir la cohérence des données identitaires et bénéficier d'une vision centralisée des droits d'accès aux systèmes** et aux applications, il est nécessaire de mettre en place un annuaire

• Collaboratif

L'objectif est de proposer un espace adapté au contexte de travail de l'utilisateur et de lui présenter les ressources applicatives dont il a besoin, quelque soit le poste de travail utilisé. Le portail est profilé par rapport à l'agent. Il est à la fois la rampe d'accès aux applications, l'espace de partage d'informations et de documents de référence ou liés à des projets, le moyen d'échanger entre agents notamment au travers de communautés.

Actuellement les agents ont plusieurs lanceurs d'applications, les informations et applications affichées ne s'adaptent pas aux besoins de l'agent. Il existe peu de moyens d'échanges numériques entre les agents, autres que le mail et le téléphone.

• Evolutions du poste de travail

L'infrastructure matérielle de virtualisation des postes de travail a été mise en place en 2014. Elle nécessite une évolution en 2020 sur les infrastructures Citrix et Annuaire d'entreprise. A ce jour, un certain nombre d'agents disposent d'un espace de travail virtualisé (bureau à distance) qui met à disposition de l'agent des applications et ressources en fonction du profil de chacun. Son évolution nécessite une analyse de toutes les nouvelles demandes de mise à jour des applications afin de garder une cohérence et une efficacité dans l'utilisation quotidienne du poste virtualisé (en contexte fixe ou mobilité).

d'identité unique et un service centralisé d'habilitation.

Actuellement, l'affectation des habilitations se gère à l'échelon utilisateur et applicatif au cas par cas. Cette gestion d'habilitation diluée induit des difficultés tant en matière d'évolutivité des solutions que de mise en qualité (cohérence) des accès lors des évolutions d'organisation, d'entrées ou de sorties d'utilisateurs dans les SI. Les scénarii possibles sont à étudier : système unique de gestion des habilitations, système mutualisée avec la MSA, système maître CPR avec mécanisme de synchronisation.

Couplé avec la mise en œuvre de briques techniques, un travail fonctionnel de définition des profils métier est à mener. Des modèles d'habilitation simples et flexibles seront mis en place et les droits d'accès attribués automatiquement selon des règles métier.

Le portail collaboratif apporte à l'agent un espace de travail unifié et cohérent dans l'accès aux applications, l'échange collaboratif et l'exploitation des données et connaissances pour faciliter et optimiser son travail au quotidien.

La finalisation de l'intégration et du déploiement de la Gestion documentaire collaborative (GEOD) à l'ensemble des métiers de la caisse permet **d'unifier les interfaces de gestion des documents et de sécuriser les actions sur le contenu documentaire en les traçant**. Grâce à l'interopérabilité entre GEOD et les SI métier, l'utilisateur gagne en confort : automatismes de saisie, souplesse de recherche.

Dans le cadre du management des obsolescences, des campagnes de remplacements sont planifiées en fonction des fins de durée de vie des postes de travail et équipements (PC standards, PC spécifiques, portables, petit équipement téléphonie, suites logicielles, etc.). En 2018, le renouvellement complet des postes de travail virtualisés par 600 terminaux Wyse est prévu. Pour faciliter le management des équipements : des outils de gestion de Parc et de déploiement des firmwares sur les terminaux clients légers (WDM, ...) seront déployés.

Projets avec charges et échéances prévisionnelles et orientations stratégiques

OBJECTIF	PROJET	Charge Interne (jH)	Budget (k€)	PLANIFICATION DES PROJETS				CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS					
				2018	2019	2020	2021	Stratégie caisse	Tutelles et régl. métiers	Orientations SI			Apport de valeur métier
				Orientations et projets COG	Orientations et exigences DSS, IR, Régl. Métiers	Rationalisation SI	Sécurité	Traitement des obsolescences	Effizienz	Qualité	Maîtrise des risques		
Axe Poste de Travail													
Développer un espace numérique de travail	Collaboratif	1 435	520	●		●		●	●	●	●	●	●
	Evolutions Poste de Travail	1 030	780	●		●	●	●	●	●	●	●	●
	Habilitations et Authentification	1 263	540	●		●	●	●	●	●	●	●	●

●	Contribution de 1 à 3
●	Contribution de 4 à 6
●	Contribution de 7 à 10

Axes stratégiques du SDSI

Axe Infrastructure

Ambitions SI

Devant la complexité croissante des SI, assurer la disponibilité et la sécurisation du SI demande des efforts récurrents.

La CPRPSNCF s'est donnée comme ambition sur les prochaines années **de poursuivre les travaux déjà engagés sur l'adaptation des infrastructures et de l'architecture du SI** afin de :

- ✓ **rationaliser, réduire et maîtriser** les coûts de possession,
- ✓ **améliorer** la robustesse des infrastructures, la qualité et l'engagement des services SI
- ✓ **améliorer** la sécurisation des données
- ✓ **simplifier** le système d'information et son infrastructure
- ✓ **maîtriser** l'exploitation du SI

Orientations SI

- **Traiter les obsolescences matérielles et logicielles**
- **Augmenter la capacité et la performance du stockage**
- **Moderniser les infrastructures** afin d'augmenter les performances du SI.
- **Améliorer la supervision du SI** afin de prévenir les risques d'incident et d'identifier plus rapidement les causes des dysfonctionnements.
- **Faire évoluer l'architecture techniques des solutions de sécurité SI** afin d'adapter les protections aux cyber menaces.
- **Moderniser le Plan de Reprise d'Activité (PRA)** en partenariat avec la MSA.



Un socle technique moderne, intégré, sécurisé et orienté services afin d'assurer la disponibilité des SI et de répondre aux enjeux de la CPRPSNCF.

Poursuivre le programme d'évolution technique

Dans ce cadre, la CPRPSNCF a construit et lancé un programme d'évolution technique en 2016 avec comme principaux objectifs :

- la gestion des obsolescences matérielles et logicielles avec notamment la bascule des technologies serveurs lourds vers serveurs légers ;
- la modernisation des infrastructures et l'augmentation de leurs capacités ;

- **Modernisation et rationalisation des infrastructures**

La CPRPSNCF va poursuivre les actions initiées en 2016 consistant à **isoler les applications ORACLE** et les virtualiser sur une infrastructure dédiée, afin de limiter et de contrôler le nombre de processeurs utilisés.

Des travaux vont également être menés sur **la modernisation de l'infrastructure de stockage** consistant à isoler les espaces dédiés aux données SI des espaces dédiés aux données de sauvegarde

La CPRPSNCF va poursuivre ses travaux de **modernisation des infrastructures serveurs légers** afin d'en augmenter la disponibilité et la capacité.

La CPRPSNCF a lancé en 2017 une étude d'architecture sur **l'amélioration des performances du PRA**.

- **Migration des applications sur serveurs légers**

Dans l'objectif de poursuivre le désengagement des serveurs lourds type AIX vers des serveurs légers virtualisés, la CPRPSNCF prévoit **la migration des ordonnanceurs** qui permettent aujourd'hui la planification des traitements différés. Cette opération va permettre la suppression des cartouches et robotique ainsi que les outils associés.

- la réduction du risque sur les licences notamment sur ORACLE ;
- la réduction des délais de reconstruction et de perte des données par duplication en temps réel des données.

Les travaux déjà engagés sur 2016-2017 sur ces axes de travail vont se poursuivre jusqu'en 2019.

En effet, le PRA actuel, de type secours à froid, est appliqué aux SI critiques pour lesquelles la durée maximale d'interruption admissible oscille entre 72 heures et 10 jours. Cette solution, héritée du PRA mainframe, s'adresse aux serveurs lourds et s'appuie sur un contrat réalisé par un prestataire externe.

Les résultats de l'étude ont conduit à la décision de mettre en place **un plan de reprise d'activité avec notre partenaire MSA dès 2018** pour les applications hors système GCOS, avec la mise en place d'une réplication de données en temps réel sur matériels distants fournis et hébergés par la MSA.

Pour compléter ce désengagement, **la gestion électronique de documents COLOMBUS** utilisée dans le cadre de la relation assurés qui fonctionne également sur serveur AIX va être migrée sur serveur léger.

Projets avec charges et échéances prévisionnelles et orientations stratégiques

		PLANIFICATION DES PROJETS				CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS										
OBJECTIF	PROJET	Charge Interne (jH)	Budget (k€)	2018	2019	2020	2021	Stratégie caisse	Tutelles et régl. métiers	Orientations SI			Apport de valeur métier			
										Rationalisation SI	Sécurité	Traitement des obsolécences	Efficience	Qualité	Maîtrise des risques	
Poursuivre le programme d'évolution technique	Modernisation et rationalisation des infrastructures	222	536					Orientations et projets COG	•	•	•	•	•	•	•	•
	Portage et migration	215	125						•	•	•	•	•	•	•	•

•	Contribution de 1 à 3
•	Contribution de 4 à 6
•	Contribution de 7 à 10

Portefeuille de projets

Les 4 axes stratégiques du SDSI seront mis en œuvre à travers 37 projets.

OBJECTIF	PROJET	Charge Interne (jH)	Budget (k€)	PLANIFICATION DES PROJETS				CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS														
				2018	2019	2020	2021	Stratégie caisse	Tutelles et régl. métiers	Orientations SI			Apport de valeur métier									
								Orientations et projets COG	Orientations et exigences IR, Régl. Métiers	Rationalisation SI	Sécurité	Traitement des obsolescences	Efficience	Qualité	Maîtrise des risques							
Axe Pilotage & Gouvernance																						
Améliorer l'efficacité et l'efficience de la fonction SI	Optimisation et outillage des processus SI	857	210					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Refonte des composants de sécurité	120	275							●	●	●	●	●	●	●						
	RGPD	173	85						●													
Axe Fonctionnel																						
Améliorer et simplifier la relation assurés	Dématérialisation des documents entrants et sortants	1 284	416					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Dossier assuré	455	283						●													
	Offre de service	831	1 010					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Fiabilisation des informations personnelles des Assurés	1 914	554					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Optimisation de la gestion des informations personnelles des Assurés	1 993	662					●		●	●	●	●	●	●	●						
Poursuivre le programme de refonte du SI Retraite	Refonte du SI retraite	6 230	3 365					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Intégration de la CPRPSNCF au RGCU	1 940	613					●	●													
Poursuivre la refonte du SI Maladie	Refonte de la tarification étape 2	1 600	0					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Péréniser les outils du mandat de gestion	Mutualisation du SI ATMP	150	0						●													
Poursuivre la refonte du SI Gestion des Créances	Refonte du SI de gestion de Créances	608	578					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Adapter le SI aux évolutions réglementaires	PUMa	370	169						●													
	Réglementaire M	800	0						●													
	Réglementaire V	387	272					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Prélèvement à la source	298	193					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Renforcer le décisionnel	Décisionnel transversale des données CPR	885	633					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	SID Gestion de la Relation Assuré multi canal	239	223					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Offrir des applications de gestion interne capables d'améliorer le pilotage des activités	Digital et portail RH	255	150					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Réglementaire Paie UCANSS	105	147					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Outil de gestion de Lutte contre la fraude	60	160					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Outil de gestion et de reporting du contrôle interne	60	190					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Finalisation de la mise en œuvre du SIGF et stabilisation	265	686					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Remplacement de l'outil de compte des risques	315	445					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Mettre en œuvre les projets inter-régime	Relation avec les Offreurs de soins	790	55					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	DGE V2	88	154					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Enrichissement des normes Interops	100	83					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Echanges SNGI Norme A	111	77					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Simulateur retraite IR MAREL	111	77					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Mutualisation des Contrôles d'Existence (MCE)	127	89					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Prise en compte des évolus du RNCPS V2	145	100					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Axe Poste de Travail																						
Développer un espace de travail numérique	Collaboratif	1 435	520					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Evolutions Poste de Travail	1 030	780					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Habilitations et Authentification	1 263	540					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
Axe Infrastructure																						
Poursuivre le programme d'évolution technique	Modernisation et rationalisation des infrastructures	222	536					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
	Portage et migration	215	125					●	●	●	●	●	●	●	●	●						
TOTAL		27 831	14 455																			

●	Contribution de 1 à 3
●	Contribution de 4 à 6
●	Contribution de 7 à 10

Annexes

LISTE DES ANNEXES :

1. BILAN DU SDSI 2014-2017
2. CARTOGRAPHIE DU SI EXISTANT

Bilan du SDSI [2014-2017]

Zoom sur le partenariat

Sur le précédent SDSI la CPRPSNCF a renforcé son partenariat avec la MSA et a développé des offres de services avec l'ENIM et la CNIEG



Renforcement du partenariat avec la MSA

Depuis plusieurs années, la CPRPSNCF privilégie une approche partenariale avec la MSA. Le périmètre fonctionnel partagé par les 2 acteurs s'étoffe progressivement. Durant la période 14-17, les principaux travaux ont porté sur :

- Les outils communs (GEIDE, workflow, gestion des contacts) initialement déployés uniquement sur le domaine maladie, se sont généralisés à l'ensemble des services de la CPRPSNCF.
- La refonte de la tarification maladie a permis de revoir l'ensemble des règles de tarification, de les intégrer dans un moteur de règles et de tarifier les actes en temps réel.
- **L'externalisation de l'hébergement et de l'exploitation du SI Maladie de la CPRPSNCF.** Cette opération lourde et complexe à mettre en œuvre, a contribué à l'amélioration de la disponibilité des services du SI maladie ainsi qu'à l'amélioration des délais de déploiement des télé-services aux professionnels de santé. Les agents de la production informatique CPRPSNCF impactés ont été orientés vers de nouvelles activités.

Le Plan de Reprise d'Activité du SI sera également hébergé sur un centre de production de la MSA début 2018.

Dans le cadre de la refonte du SI retraite, la trajectoire de co-construction du SI pensionné avec la MSA, l'organisation du projet ont été structurés et ont fait l'objet d'une convention de partenariat prévoyant l'aboutissement du projet en 2021. Cette convention couvre aussi l'hébergement, l'exploitation et la maintenance du futur SI.

Le développement de l'offre de services

Concernant l'offre de service éditique, la CPRPSNCF a conventionné avec l'ENIM et avec la CNIEG. Les travaux menés avec les régimes spéciaux ont permis d'identifier des intérêts à mutualiser les efforts sur les domaines de la gestion des courriers sortants et des portails sécurisés.

La CPRPSNCF s'est également mobilisée dans le cadre des télé-services du pack paiement en passant une convention avec le GIP-UR pour être opérateur de qualification sur les services attestations fiscales et attestations de paiement.

Bilan des travaux menés sur le partenariat

Les travaux menés avec la MSA ont eu des effets bénéfiques importants sur la période 2014-2017.

D'une part, le déploiement des outils communs à l'ensemble des services permet aujourd'hui à la CPRPSNCF de bénéficier d'une GEIDE assuré afin de stocker l'ensemble des documents échangés avec les assurés et de mieux piloter la relation avec les assurés avec une meilleure traçabilité des sollicitations de nos assurés.

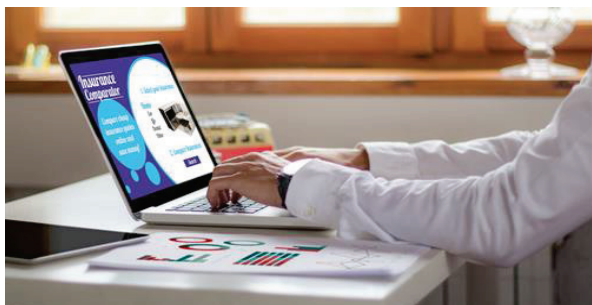
D'autre part, **l'externalisation de l'hébergement du SI Maladie** a permis à la CPRPSNCF **d'améliorer la disponibilité des systèmes d'information externalisés (+1,5%), de faciliter et sécuriser les projets structurants du domaine maladie** (projet de refonte tarification, projets inter régimes).

Perspectives

Le renforcement du partenariat avec la MSA doit se poursuivre sur l'ensemble des domaines métiers : Retraite, Accident du Travail et Maladie Professionnelle, Gestion des Créances et des Contentieux, Lutte contre la Fraude, Archivage légal. La réflexion de construction d'offres de service à destination principalement des régimes spéciaux sur des activités sur lesquelles la CPRPSNCF a acquis une véritable expertise doit également se poursuivre.

Bilan du domaine Relation de service

L'amélioration de l'offre de services multi canal à destination des assurés était un axe majeur de la COG [2014-2017]. Les projets de dématérialisation, la refonte complète de l'offre de service multi canal et la mise en œuvre d'une « Gestion de la Relation Assurés » ont fortement contribué à cette orientation



Une relation de service de qualité améliorée et simplifiée

Pré requis à l'évolution de l'offre de service multi canal, l'espace personnel assuré a été entièrement refondu sur des technologies robustes et sur une architecture pérenne et évolutive.

Le **site institutionnel** a également été complètement revu, en cohérence avec l'espace personnel. Il offre désormais une vision CPRPSNCF unique et un accès à l'information et aux documents simplifié permettant à l'assuré de naviguer avec plus de facilité sur le web.

La **refonte de l'architecture des télé-services** a permis d'industrialiser leur mise en œuvre. L'assuré bénéficie désormais à partir de son nouvel espace personnel d'une offre de télé-services qui s'est considérablement enrichie. Il dispose d'un accès direct à tous ses documents, a la possibilité de transmettre

des pièces jointes, de recevoir des attestations. Il peut ainsi effectuer les mêmes demandes que par courrier.

La refonte du Serveur Vocal Interactif (SVI) et la simplification de la cinématique des choix proposés facilitent du point de vue de l'assuré les contacts téléphoniques.

Des prototypes de visio-rendez-vous ont été testés : les assurés, notamment les plus isolés, ont désormais la possibilité d'avoir un contact visio depuis leur ordinateur personnel avec les deux antennes actuellement équipées.

Un dossier assuré multirisques et multicanal

Les briques SI, support à la constitution de cette vision 360° des échanges avec l'assuré, ont été mises en place et elles ont permis de faire converger dans le dossier assurés l'ensemble des demandes quelque soit le canal utilisé.

Du point de vue du gestionnaire, la vision multi-canal des demandes s'est ainsi progressivement consolidée et a gagné en exhaustivité. Les contacts téléphoniques et les demandes des assurés (courrier et web) sont désormais tracés. Les téléopérateurs peuvent communiquer avec les assurés de manière proactive, grâce au couplage téléphonique, en s'appuyant sur des données contextuelles historiques.

La **production des courriers sortants de masse ou égrainée**, a été industrialisée et maîtrisée. Les courriers sortant, stockés en GED sont désormais transmis à l'assuré en fonction de ses préférences médiatiques. Depuis fin 2016, l'ensemble des courriers entrants sont dématérialisés en GED et distribués dans les corbeilles électroniques des gestionnaires, selon les procédures métiers.

Perspectives

Pour faciliter les démarches en ligne des assurés, la CPRPSNCF doit consolider le dossier assuré multirisques et poursuivre sa politique d'implémentation de nouveaux web services qu'ils soient propres à la CPRPSNCF ou développés par l'inter-régime. L'espace personnel doit devenir un point d'entrée unique pour l'ensemble des assurés y compris ceux bénéficiant de prestations spécifiques. Ils doivent pouvoir bénéficier d'une navigation fluide vers d'autres portails de l'inter-régime.

Bilan du domaine maladie

Des projets renforçant les relations avec les partenaires

Les projets du domaine maladie composés exclusivement de projets inter-régimes et de partenariat avec la MSA ont contribué à faire évoluer les méthodes de travail vers plus de synergies entre les équipes impliquées.



Projet structurant du SDSI [2014-2017], la première étape de la refonte des fonctions de tarification du système d'Informations maladie en partenariat avec la MSA a été déployée.

Le moteur de règle offre désormais un service innovant, et une meilleure agilité dans la maintenance évolutive. Il permet une prise en compte plus rapide (cycle court), et une meilleure efficacité dans l'analyse des anomalies. Cette refonte a initié et étoffé une méthodologie de travail partagée avec la MSA :

définition d'un langage commun et identification des spécificités CPRPSNCF. Elle a en outre nécessité un effort important en termes de conduite du changement.

La migration du SI Maladie vers les centres MSA en mettant à niveau les infrastructures a constitué une brique essentielle pour le déploiement de nouveaux télé-services (SCOR, gestion dématérialisée des pièces justificatives, premières facturations en ligne pour les transporteurs). Ce projet a renforcé le partenariat avec la MSA sur des aspects exploitation informatique.

Un partenariat favorisant l'adaptation aux évolutions réglementaires

Le partenariat MSA a facilité le respect et la mise en place des évolutions réglementaires dans les délais impartis (Généralisation du tiers payant, conventions médicales, FIDES.) Un renforcement des relations sur les aspects réglementaires a été mis en place, par l'intermédiaire notamment d'instances de pilotage mensuelles. Elles sont l'occasion d'échanges constructifs sur l'analyse des nouvelles réglementations souvent complexes. Elles permettent à la CPRPSNCF une plus grande maîtrise de ses spécificités.

Perspectives

La finalisation de la refonte des fonctions de tarification permettra de bénéficier pleinement de tous les services autour du moteur de règles. Les télé-services de facturation en ligne et prescription en ligne se généraliseront à l'ensemble des offreurs de soins (laboratoires, pharmacie...).

Bilan du domaine retraite

La mensualisation des pensions mise en place avec succès.

Cette évolution réglementaire très structurante répondait à un enjeu stratégique et politique important pour la CPRPSNCF et ses assurés. Le paiement des pensions, jusqu'alors effectué sur un rythme trimestriel, a été mensualisé à compter du 1er janvier 2016. La CPRPSNCF a su communiquer et accompagner ses assurés sur les nouveaux modes de calculs des pensions et les nouvelles dispositions de diffusion électronique des décomptes.



La refonte du SI retraite se dessine

L'enjeu majeur du SDSI [2014-2017] a été d'initier le désengagement du GCOS. La première sortie symbolique de la brique fonctionnelle de liquidation des pensions personnelles du régime spécial SNCF a constitué une première étape de modernisation du SI retraite.

Pour construire une trajectoire de sortie de son SI pensionné vieillissant (sous GCOS) et s'inscrire dans les orientations du SSII de la DSS permettant d'intégrer les briques SI d'autres régimes, la CPRPSNCF a structuré **le programme de refonte du SI Retraite**.

Une étude préalable a permis de recapitaliser et de partager une analyse du SI existant, de définir les scénarios d'évolution et d'identifier les briques fonctionnelles mutualisables avec la MSA. L'organisation du programme, la structuration en projets, la gouvernance, la macro trajectoire d'évolution sont désormais définis et planifiés sur 4 ans (2017 à 2021). Le partenariat de co-construction avec la MSA a été mis en place et contractualisé par une convention.



Perspectives

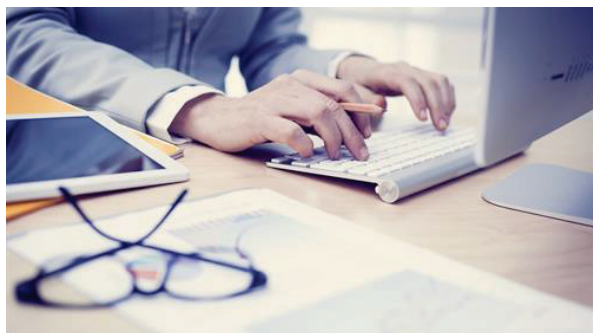
Le programme de refonte du SI Retraite sera déployé sur la période 2018-2021 avec un SI Cotisant CPRPSNCF qui couvrira le périmètre des spécificités relatives à la SNCF (carrière et liquidation des pensions de droit direct SNCF), tandis que le SI Retraite mutualisé avec la MSA couvrira toutes les autres fonctionnalités.

Bilan du domaine Métiers Supports

Des SI pérennes, évolutifs et sécurisés

Lors du SDSI 2014-2017, les évolutions requises par les réformes réglementaires et législatives ont été prises en compte, qu'il s'agisse de la mise en place de la Déclaration Sociale Nominative, de la réception des flux au format SEPA afin d'être en conformité avec la réglementation européenne, de la loi Macron facilitant la mobilité bancaire ou de la mise en application de la réforme ferroviaire.

La CPRPSNCF a poursuivi son programme de refonte du SIRH en intégrant un nouvel outil de Gestion des Temps et des Activités, répondant ainsi à l'enjeu de traitement de l'obsolescence de l'ancien outil sous technologie OMNIS. Cette évolution a permis de fluidifier la gestion des temps entre les différents



acteurs : mise en place du workflow intégré, dématérialisation des demandes, simplification de la gestion du badgeage. La mise en œuvre des modules GPEC et RS a été vecteur d'uniformisation de la gestion des emplois et des compétences de l'ensemble des salariés de la CPRPSNCF.

Projet structurant du SDSI [2014-2017], le déploiement de l'outil SI Gestion/finance sur les briques fonctionnelles comptabilité, chaîne des dépenses, gestion des marchés et consommation du budget ont favorisé le développement d'une culture économique et de gestion, la collaboration inter-services ainsi que le partage et l'optimisation des processus.

Perspectives

La finalisation du déploiement de l'outil SI Gestion /finance par la mise en production des modules contrôle de gestion, immobilisations physiques et élaboration budgétaire permettra l'amélioration du pilotage du budget et l'optimisation de la performance économique de la CPRPSNCF.

Bilan sur le domaine pilotage SI

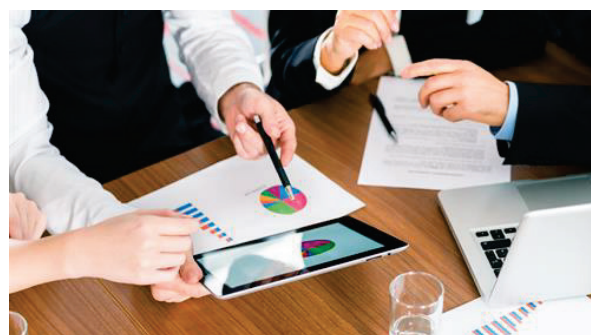
La culture de pilotage mise en place

L'objectif du SDSI précédent visant à l'installation d'une culture de pilotage a été atteint. La mise en place d'une méthode partagée à la caisse de conduite des activités et des projets (CAP) intégrant des modèles de documents a permis d'unifier les méthodes de travail. La démarche processus a été construite, outillée (Orchestra...).

Les processus de gouvernance sont décrits, les instances de pilotage des portefeuilles sont en place. Des premiers gains en efficacité de pilotage se font sentir, notamment sur le volet TMA.

L'industrialisation de la production informatique projet structurant du SDSI 14-17 a été menée avec succès : les métiers de la production ont été réorganisés, les outils rationalisés, les pratiques et les relations avec les fournisseurs optimisés.

La collaboration avec la MSA s'est renforcée grâce à la mise en place d'une gouvernance réussie et à la réactivité des 2 parties. La coordination entre la DSI et la SNCF est efficace, la comitologie est claire et appliquée.



Perspectives

La mise en place de la gouvernance DSI doit tendre vers une ambition supérieure, et un déploiement homogène. La démarche processus doit gagner en simplicité et en coordination, le sponsoring de la direction faciliter cette ambition.

Bilan du domaine référentiel

Le RIT, la base référentielle des données bénéficiaires

Projet structurant de la période 2014-2017, le RIT s'est positionné en tant que véritable socle et prérequis pour disposer d'une vision à 360° et pour exposer les diverses prestations d'un individu, tel que rendu nécessaire par les projets inter régimes (RNCPS par exemple). Le socle technique a évolué, la Base de Population Unifiée (BPU) a été migrée pour tendre vers une architecture applicative plus robuste et évolutive.

Les premières données ont été mises à disposition au moyen des services de la plateforme d'échange. L'espace personnel et les SI support métiers utilisent désormais le RIT comme base référentielle pour les données état civil et coordonnées médiatiques.

La synchronisation des SI métiers est en cours. A fin 2017, le RIT centralise et fiabilise les données d'état civil et familiale. L'étude préalable de synchronisation du RIT et du SI cotisant a été menée.

Les premiers échanges entre le RIT et les référentiels externes (SNGI, RHSNCF) ont eu lieu. L'identification en temps réel et la notification SNGI ont contribué à améliorer le processus d'identification et à fiabiliser les données d'état civil.



Perspectives

Pour autant, le RIT n'est pas encore le référentiel individu maître sur toutes les données indépendantes d'un risque : états civil, grappes familiales, coordonnées médiatiques et coordonnées bancaires. Il doit évoluer pour être l'unique propriétaire de ces données communes garant de la disponibilité, de l'intégrité et de la sécurité des données.

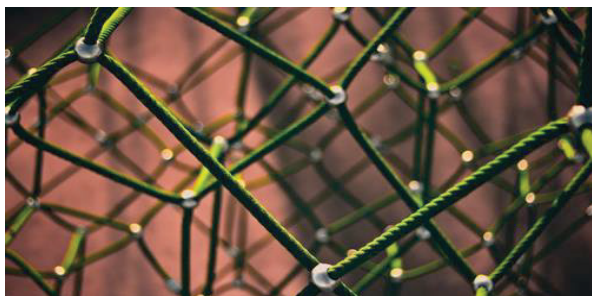
Bilan du domaine inter régimes

Un acteur mobilisé sur les projets inter régimes

Depuis son autonomie la CPRPSNCF a souhaité, apporter une contribution importante dans les sujet inter-régimes. Le SDSI 2014-2017 marque la continuité de son implication.

La CPRPSNCF a participé de manière active aux projets inter-régimes retraite par un suivi effectif et régulier des réunions stratégiques et opérationnelles, et par un investissement conséquent aux travaux demandés par les différents partenaires et opérateurs.

La CPRPSNCF a notamment contribué aux travaux du **RGCU** sur toute la période conventionnelle. Elle a développé et défendu une stratégie de raccordement au RGCU en deux temps (« vision 2 ») consistant, dans un premier temps, à alimenter le RGCU par son propre SI cotisants puis, dans un second temps, à exploiter directement les données carrière stockées au RGCU.



Dans le cadre du déploiement du Compte Personnel de Retraite sur le Portail Commun Inter régime (PCI), elle a fait le choix de figurer parmi les régimes pilotes du Pack Retraite qui recouvre deux télé-services (pack paiement et l'attestation fiscale inter régimes), dont elle a été opérateur de qualification avec la CDC.

Elle a aussi intégré la solution **France Connect** dans son portail assuré permettant ainsi aux assurés d'accéder simplement à l'ensemble des services disponibles dans les portails inter régimes (PNDS, PCI, Amélie) et dans celui de la CPRPSNCF.

Conscient des enjeux de plus en plus forts sur le partage d'informations et de services entre organisme de sécurité sociale et plus largement avec la sphère publique, la CPRPSNCF a modernisé ses solutions d'échanges et a déployé le Dispositif Général des Échanges (DGE).

Même si la solution n'a pas été retenue, difficulté liée à l'opérateur, elle a développé initialement l'alimentation du PCI (services du pack retraite) par le DGE.

La CPRPSNCF a régulièrement participé aux travaux du GIP MDS (DSN, PAS) et du CLEISS, auprès desquels elle représente l'ensemble des régimes spéciaux, ainsi qu'aux travaux menés sous l'égide de la DSS (DGE, RNCPS, EIRR, NIA, PAS).

Dans le cadre de sa mission de coordination des Régimes Spéciaux de retraite, la CPRPSNCF a structuré le fonctionnement du Club des Régimes Spéciaux autour des projets inter régimes, des mutualisations et des partages de bonne pratique. La gouvernance du Club a été revue et se décline désormais sur 3 niveaux complémentaires : rencontre annuelle des directeurs, rencontres trimestrielles des chefs de projet métiers et rencontres trimestrielles des DSI.

Les travaux sur la mutualisation ont débouché sur des partenariats sur le domaine éditique entre la CPRPSNCF, fournisseur de services, et les régimes de l'ENIM et de la CNIEG. Ces partenariats s'inscrivent dans la logique développée par les régimes spéciaux sur le RIS-e : CPRPSNCF fournisseur de service pour l'ENIM et la COPERA.

Perspectives

La période 2018 -2021 sera cruciale pour l'inter régimes notamment dans le domaine retraite et verra l'aboutissement de projets structurants. Les efforts sont à poursuivre notamment sur la prise en compte des évolutions du DGE, la mise en œuvre du RGCU en vision 2 en 2020 puis en vision 3 au plus tard fin 2022 et l'inter connexion/l'intégration avec les services inter régimes développés, notamment dans le cadre du GIP-UR.

Bilan du domaine Infrastructure et architecture

Les choix technologiques ont évolué pour gagner en fiabilité, disponibilité et pour réduire les coûts d'acquisition ou de fonctionnement.

L'externalisation du SI dans un centre de production MSA a permis une meilleure disponibilité du service SI Maladie, moins d'incidents, et une nette amélioration des temps de traitement. Les ressources humaines ont été repositionnées sur d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée.



Le **programme d'évolution technique** a démarré en 2016 (désengagement des serveurs lourds (AIX), évolution des infrastructures X86, PRA, Oracle ainsi que les infrastructures de stockage). Cette première phase du programme a conduit à une nette amélioration et augmentation du stockage des données. La **migration des socles logiciels et la virtualisation du Poste de Travail (PDT)** ont contribué au traitement de l'obsolescence. L'administration des infrastructures PDT s'en trouve facilitée.

Les échanges internes et externes à la sphère sociale se sont développés et sécurisés.

La **zone échange du SI** a été repensée et modernisée afin de répondre à un enjeu stratégique de l'inter régimes : être capable de traiter la multiplication des échanges et l'hétérogénéité des modes d'échange entre les SI de la sphère sociale. Les mises en place de la plateforme de services mutualisée et de la

plateforme d'architecture technique ont constitué les briques techniques et logicielles indispensables au déploiement du Dispositif Général d'Échanges (DGE).

Le réseau local a été reconstruit, modernisé et segmenté.

Il répond désormais aux contraintes de la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information et améliore les possibilités de traçabilité et de supervision. La reconstruction des accès externes (téléphonie fixe, mobile, Visio) a permis une rationalisation des contrats opérateurs.

Un bilan très positif

Les travaux menés sur la période 2014-2017 ont eu des résultats mesurables très positifs pour l'ensemble de la CPRPSNCF. En plus de réduire les risques portant sur la disponibilité du système d'information, ils ont amélioré de façon significative la disponibilité des services informatiques, illustrée par deux exemples :

- aucun incident réseau depuis septembre 2015 alors que la CPRPSNCF « subissait » 1 à 2 incidents du réseau interne par an qui bloquaient l'accès du SI à l'ensemble des utilisateurs ;
- l'augmentation de la disponibilité du SI Maladie depuis l'opération d'externalisation, de 97,4% à plus de 99% de disponibilité mensuelle.

Les travaux de construction de la salle informatique et du déménagement des infrastructures SI (et des applications hébergées) ont montré la capacité de la CPRPSNCF à mobiliser l'ensemble des compétences nécessaires à la réalisation d'un projet complexe et à fort enjeu. L'ensemble des opérations de déménagement des infrastructures SI dans la nouvelle salle serveur s'est déroulé sur cinq week-end **sans interruption de services pour les agents de la CPRPSNCF**. Ce résultat montre le savoir-faire et l'engagement des agents sur les projets importants.

Perspectives

Devant la complexité croissante des SI, assurer la disponibilité des SI demande des efforts récurrents.

L'adaptation des infrastructures et de l'architecture du SI doit continuer sur la période 2018-2021.

Bilan du domaine sécurité

La sécurité renforcée

Grâce au précédent SDSI, la sécurité du SI (SSI), et plus particulièrement la sécurité des réseaux et des moyens de transmission, a été renforcée grâce au projet de refonte de l'architecture sécurité.



Les **audits techniques** externes réalisés sur la période ont mis en évidence des vulnérabilités qui ont fait l'objet d'actions d'amélioration de la sécurité ; le plan

de contrôle interne a également contribué à alimenter ce même plan d'action d'amélioration

Une étude d'externalisation a par ailleurs été réalisée pour **analyser l'optimisation des coûts d'infrastructure**. D'autres actions, non identifiées initialement mais néanmoins réalisées en cours de période, ont également contribué à renforcer la sécurité du SI comme la formulation de consignes de sécurité par le RSSI pour certains projets (ex : solutions d'échange avec l'extérieur, nomadisme) ou encore le contrôle ponctuel des accès réseau. Les métiers de la production ont été réorganisés, les outils rationalisés, les pratiques et les relations avec les fournisseurs optimisés.

La collaboration avec la MSA s'est renforcée grâce à la mise en place d'une gouvernance réussie et à la réactivité des 2 parties. La coordination entre la DSI et la SNCF est efficace, la comitologie est claire et appliquée.

Perspectives

Pour autant, à date, certains éléments restent à mettre en place, notamment pour permettre à la CPRPSNCF d'avoir une véritable maîtrise de la sécurité du SI. Il s'agit par exemple de détailler le processus SSI, initialement identifié dans la macro processus de la DSI, de faire évoluer le PRA vers la cyber-résilience en réponse à l'évolution récente des cyber-menaces et de se mettre en conformité avec le nouveau Règlement Général Européen sur la Protection des données personnelles.

Retour sur les enquêtes métiers et utilisateurs

L'enquête de satisfaction menée en 2017 auprès des utilisateurs et des directions métiers a permis d'identifier les forces actuelles et les axes de progrès attendus .

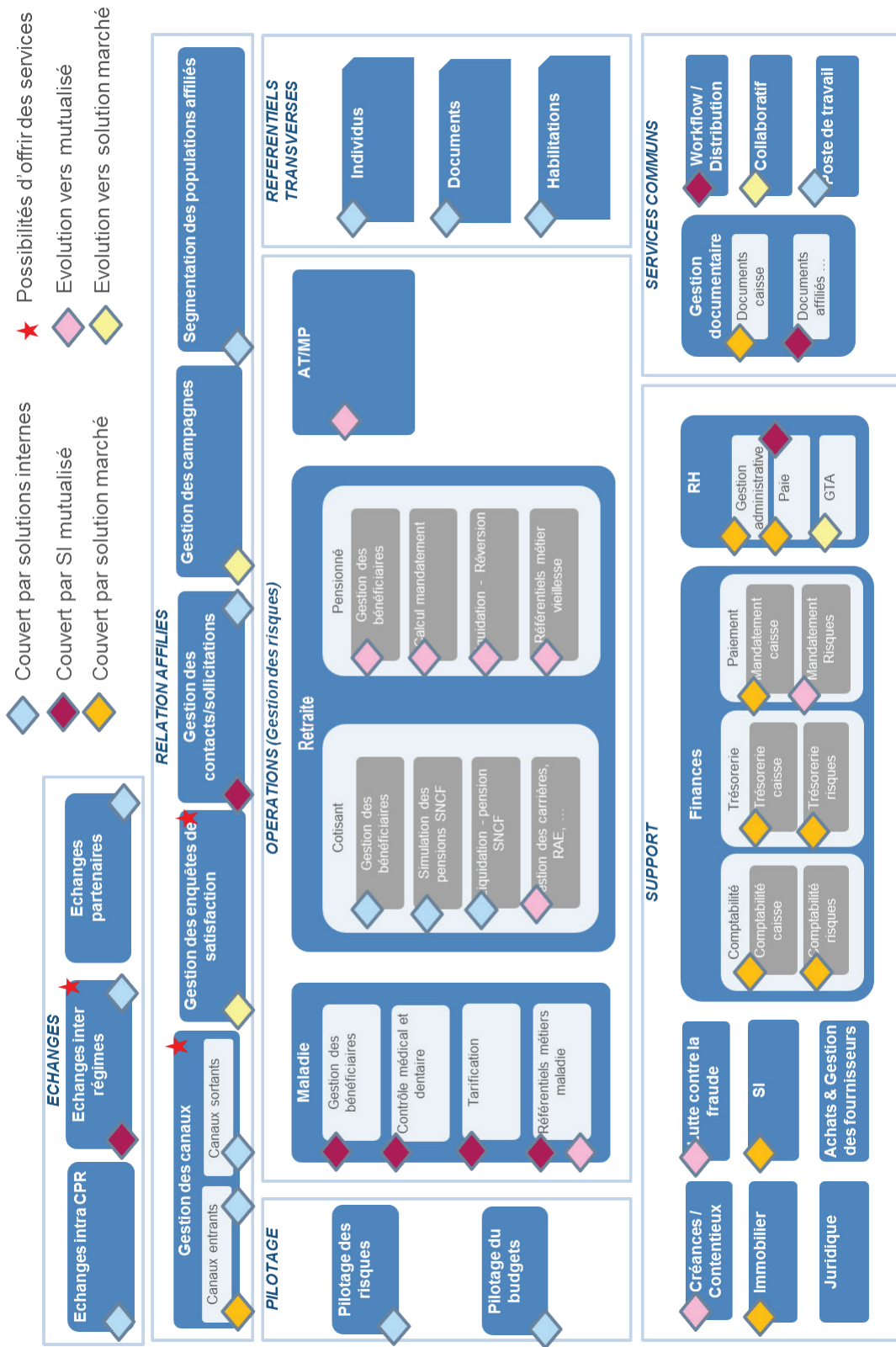
Cette l'analyse des résultats montre que le SI est globalement aligné avec les besoins métiers.



Trois orientations structurantes se dessinent pour le prochains SDSI.

- Les utilisateurs attendent une **communication plus régulière et plus complète** de la part de la DSI sur l'ensemble des évolutions du SI.
- La **qualité des services de la DSI est à améliorer** en portant une réflexion particulière sur l'optimisation du support, sur une meilleure utilisation des outils de pilotage du SI, ainsi que sur la clarification de l'ensemble des services à disposition de l'utilisateur.
- Le **poste de travail doit gagner en efficacité et en performance**. L'environnement de travail numérique doit évoluer vers un espace collaboratif simplifiant les usages et facilitant l'authentification.

Cartographie Fonctionnelle



Convention d'Objectifs et de Gestion

entre l'État et la Caisse de Prévoyance
et de Retraite du personnel de la SNCF



Caisse de Prévoyance
et de Retraite
du personnel de la SNCF