

# Point de repère

## RNI & RNGD : Les Référentiels Nationaux Individus

Point de repère N°2 – juillet 2016



# Sommaire

- Contexte .....5
- Le Référentiel National des Individus (RNI).....6
- Le Référentiel National de Gestion des Droits (RNGD) .....9
- Planning.....13
- Accompagnement du changement .....14



## Contexte

La mise en application des réformes décidées par les partenaires sociaux (*accord du 13 mars 2013,...*) et par les pouvoirs publics (DSN, RGCU,...) nécessite l'évolution des outils de la retraite complémentaire.

C'est ainsi, dans un contexte de réduction des coûts, d'optimisation des processus de gestion et d'amélioration de la qualité de service apportée aux clients que sont créés les référentiels nationaux.

La mise en œuvre du Référentiel National des Individus (RNI) et du Référentiel National de Gestion des Droits (RNGD) s'inscrit dans la continuité des référentiels Entreprises\* créés en 2015 pour sécuriser l'arrivée de la DSN et permettre son bon fonctionnement. Ces référentiels nationaux stockeront à terme toutes les données de la retraite complémentaire relatives aux entreprises, adhésions, individus et droits.

Des actions de fiabilisation des données des individus et des carrières sont actuellement en cours au sein des GPS, en vue d'une qualité optimale des référentiels nationaux. Leur fiabilité permettra ensuite de garantir une information de qualité aux actifs et d'améliorer également les délais de rectification des carrières et de liquidation.

A terme, le nouvel outil de liquidation s'appuiera également sur ces référentiels.

Le RNGD sera par ailleurs en mesure de répondre aux besoins de l'inter régime en alimentant le Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) par les droits calculés Agirc Arrco.

# Le Référentiel National des Individus

## Le RNI : une identification unique pour chaque individu affilié à la Retraite Complémentaire



La mise en œuvre du référentiel RNI répond aux deux priorités des contrats d'objectifs et de moyens 2015-2018 : l'amélioration de la qualité de service et la réduction des coûts de gestion administrative et des coûts informatiques.

## I. Le RNI, c'est quoi ?

Actuellement, les données signalétiques pour un même individu sont présentes au niveau des SI-RC locaux des GPS et peuvent parfois s'avérer différentes d'un groupe à l'autre ou être présentes en plusieurs exemplaires (doublons, voire triplons).

Avec le RNI, l'objectif est de fiabiliser les données individus en tendant vers une identification unique pour un seul et même individu, avec un stockage de ces identifications uniques au sein d'une base centrale, permettant le partage des données par l'ensemble des GPS.

En se substituant aux bases des SI-RC locaux (BREF), le RNI centralisera à terme l'ensemble des données d'identification, de certification et de signalétique des personnes affiliées à la retraite complémentaire (*nom, prénom, adresse, date de naissance, NIR, coordonnées bancaires,...*).

Ainsi, les **individus de référence** (individus uniques présents en central) remplaceront les données Individus présentes en local dans les GPS.

Avec une identification unique pour chaque individu, le RNI permettra de fiabiliser les données relatives aux individus tout au long de leur carrière, d'améliorer également la qualité et la rapidité des actes de gestion, et de rendre, en définitive, un meilleur service aux clients.

## II. Le RNI, c'est quand ?

Le RNI a été initialisé en 2015 et est actuellement alimenté par les bases Localisation, Allocataires et BFD, à partir des informations transmises par les SI locaux des Groupes.

Si le RNI n'a pour le moment pas encore d'impact sur le travail des gestionnaires, il a déjà permis la réalisation de plusieurs campagnes de MCPD\* en 2015 et début 2016 (*les adresses contenues dans le référentiel sont utilisées pour l'envoi des courriers via une alimentation automatique de la base Enquête*).

La mise à disposition de l'ensemble des fonctionnalités et des écrans du RNI s'effectuera de manière progressive et débutera à partir du deuxième semestre 2016.



Les écrans du RNI, commenceront à être visibles par les gestionnaires fin 2016, suite au raccordement du RNI avec la DSN.

Il sera alors possible d'effectuer des recherches à partir du RNI pour **consulter les données d'un individu de référence** et de réaliser des rapprochements dans le cadre des **levées de doute** émanant des flux DSN.

Fin 2016, la liaison du RNI avec le RNGD sera créée. Les données signalétiques et adresses présentes au sein du RNI alimenteront également l'Editique Centrale (EDC) lors de la composition de courriers participants et allocataires.



La DSN alimentera dès janvier 2017 le RNI avec les données relatives aux individus qu'elle contient, pour devenir à terme, la source principale des créations d'individus.

L'année 2017 sera par ailleurs consacrée à l'enrichissement du référentiel avec des données d'interlocution récentes (*adresses postales et mails*) à partir du portail Agirc-Arrco, de l'outil de Gestion des Contacts Clients du réseau Cicas (GCC) et du Répertoire National Commun de la Protection Sociale (RNCPS).



C'est à partir de 2018 que les mises à jour Individus pourront être réalisées directement dans le RNI.

A terme, une fois l'arrêt effectif des briques Droits & DN, tous les individus seront gérés au sein du RNI.

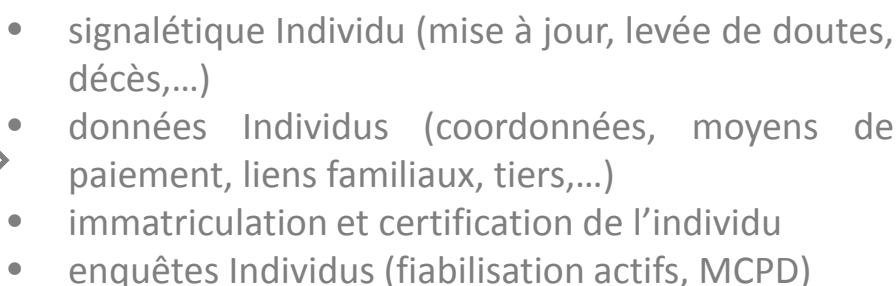
### III. Le RNI, ça changera quoi?

Le déploiement progressif des fonctionnalités du RNI et la coexistence du système actuel et de la cible vont amener un traitement momentanément doublé de certains actes de gestion, notamment la gestion de la levée de doutes ou encore la mise à jour des individus :

- \* En 2017, la gestion des levées de doutes sera en effet temporairement traitée de deux manières différentes : une gestion classique dans le cas de DADS-U\* (via DN) et une gestion via l'écran RNI de gestion de levée de doutes dans le cas de DSN.
- \* En 2018, les mises à jour individus seront traitées à la fois dans BREF (s'agissant des individus encore transmis par les DAS) et dans le RNI.

A terme, la mise en œuvre du RNI va impacter l'ensemble des activités liées à la gestion administrative des individus, les processus cibles associés ont par conséquent été redéfinis.

#### Gestion Administrative de l'individu

- 
- signalétique Individu (mise à jour, levée de doutes, décès,...)
  - données Individus (coordonnées, moyens de paiement, liens familiaux, tiers,...)
  - immatriculation et certification de l'individu
  - enquêtes Individus (fiabilisation actifs, MCPD)

Les référentiels des SI-RC locaux seront remplacés demain par le RNI, les gestionnaires travailleront tous directement dans le RNI et toute modification apportée par l'un d'eux sera partagée en temps réel avec l'ensemble des gestionnaires de la retraite complémentaire.



# Le Référentiel National de Gestion des Carrières

**Le RNGD : une vision unique des carrières et des droits de la Retraite Complémentaire partagée tout au long du cycle de vie d'une carrière (Information des actifs & Liquidation)**

Une fois tous les individus présents en local transférés dans le RNI, il sera alors possible de charger les droits issus des briques UR Droits dans le RNGD, en vue d'une gestion plus efficiente des carrières.

## I. Le RNGD, c'est quoi ?

Aujourd'hui, la rectification des carrières est prise en charge par plusieurs outils ne disposant pas tous du même niveau de connaissances des données carrières et droits.

Les droits cotisés de référence se situent actuellement dans chaque brique Droits locale, ce qui n'est désormais plus compatible avec la mise en œuvre de la mesure 6 de l'article 8 « Un GPS d'interlocution pour les actifs » (*chaque GPS pourra intervenir sur les droits d'un actif indépendamment de ses différents groupes d'affiliation*) ainsi qu'avec le déploiement de la Brique centrale DSN, laquelle sera prochainement génératrice des droits cotisés. Enfin, les outils actuels ne permettant pas non plus d'envisager le pilotage et la mise en œuvre de campagnes de fiabilisation de carrières, il est nécessaire de les faire évoluer.

C'est dans ce cadre que s'inscrit la mise en œuvre du RNGD.

En effet, en donnant une vision unique des carrières et des droits partagée par l'ensemble des GPS, le RNGD permettra à chaque gestionnaire d'avoir accès, en central, à l'ensemble des carrières Agirc et Arcco sur lesquelles il pourrait intervenir.

Cette base unique sera couplée à un outil de diagnostic de carrières, visant d'une part à aider les gestionnaires dans leur analyse et dans l'amélioration de la qualité des carrières, et d'autre part, à automatiser certaines actions et optimiser l'orientation et l'affectation des dossiers.

Le RNGD sera alimenté par les données issues des UR des GPS et communiquera à terme avec les Référentiels Nationaux Entreprises et Individus (RNE, RNA, RNI). A chaque individu de référence présent dans le RNI correspondra une carrière dans le RNGD.

La mise en œuvre du RNGD permettra ainsi de fiabiliser les carrières et d'apporter un service de meilleure qualité au client, tout au long du cycle de vie des carrières (Information des actifs et Liquidation).

A terme, le RNGD sera également à même d'alimenter le Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU).

## II. Le RNGD, c'est quand ?

La mise à disposition de l'ensemble des fonctionnalités et écrans du RNGD s'effectuera de manière progressive, les premiers écrans seront visibles à partir de mi 2017.



Le RNGD commencera à être alimenté par les données issues des briques Droits locaux à partir de septembre 2016, sans avoir encore d'impacts en gestion.



A partir de juin 2017, le RNGD sera connecté à la BFD.

Les écrans RNGD de **demande et de suivi des campagnes de fiabilisation**, ainsi que ceux de **consultation de carrière avec diagnostic** seront déployés. Tous les gestionnaires pourront ainsi consulter le RNGD, et constater également le début des premières tâches RNGD redescendre dans les corbeilles.

Septembre 2017 marquera le début de la rectification des carrières dans le RNGD, avec la mise en production de la fonctionnalité de **rectification de carrières cotisées hors DSN**.

Le RNGD sera alors relié à la PRC dans le cadre d'une phase transitoire, en attente du nouvel outil de liquidation.

Enfin, la mise en œuvre de la mesure 6 marquera la fin des Demandes de Droits Complémentaires (DDC).



A compter de février 2018, l'inscription des droits dans le RNGD se fera à partir de la DSN, à la fois via un traitement annuel ainsi qu'au fil de l'eau (*pour les individus susceptibles de liquider leur retraite en cours d'année*).

A partir du second semestre, les droits chômage seront également pris en compte au sein du RNGD.

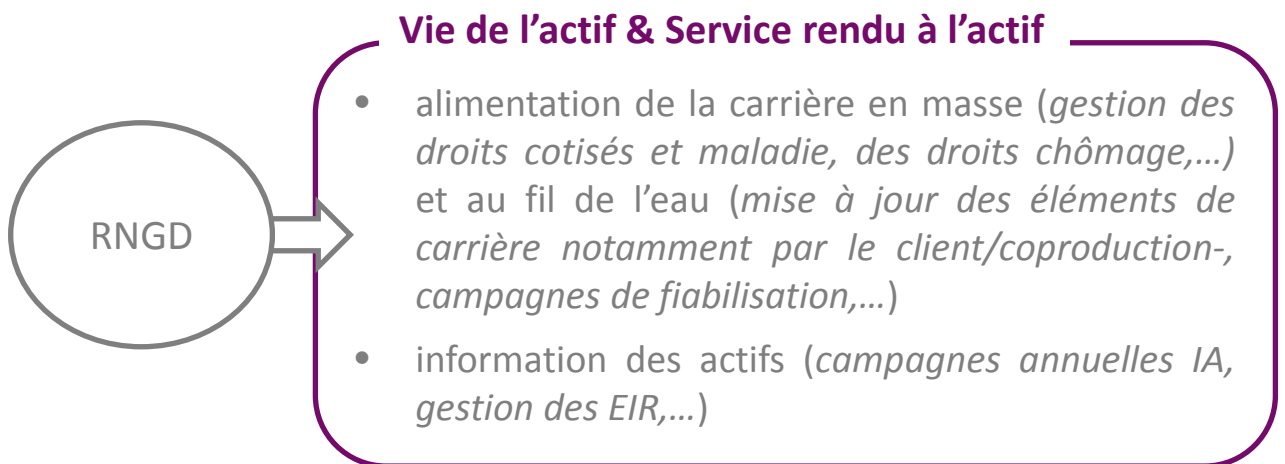


La construction du RNGD se poursuivra jusqu'en 2020 et reste encore à affiner, compte tenu notamment de la mise en place du Régime Unifié, du nouvel outil cible de liquidation,...

### III. Le RNGD, ça changera quoi?

Le déploiement progressif des fonctionnalités du RNGD impliquera une coexistence temporaire du système actuel et de la situation cible. A terme, les gestionnaires travailleront directement dans le RNGD et pourront tous consulter a minima l'ensemble des carrières de la retraite complémentaire, voire les corriger, selon leur profil utilisateur.

La mise en œuvre du RNGD va impacter l'ensemble des activités liées à la gestion des carrières, les **processus** cibles associés « Vie de l'actif » et « Service rendu à l'actif » ont par conséquent été redéfinis.



**L'outil de diagnostic de carrières** intégré au RNGD facilitera l'analyse et l'intervention des gestionnaires sur les carrières.

En effet, les contrôles mis en place permettront à la fois de signaler d'éventuelles anomalies mais également de préciser leur niveau de criticité (*correspondant à la qualité des périodes et droits couplée à la complétude de la carrière*) et de complexité.

Ainsi, à chaque ligne de carrière seront associés des indicateurs reflétant le niveau :



- \* de criticité des anomalies de la période via des puces de couleur (● ● ●) (*anomalies non bloquantes à bloquantes*),
- \* de complexité des anomalies de la période (*anomalies simples à très complexes*).

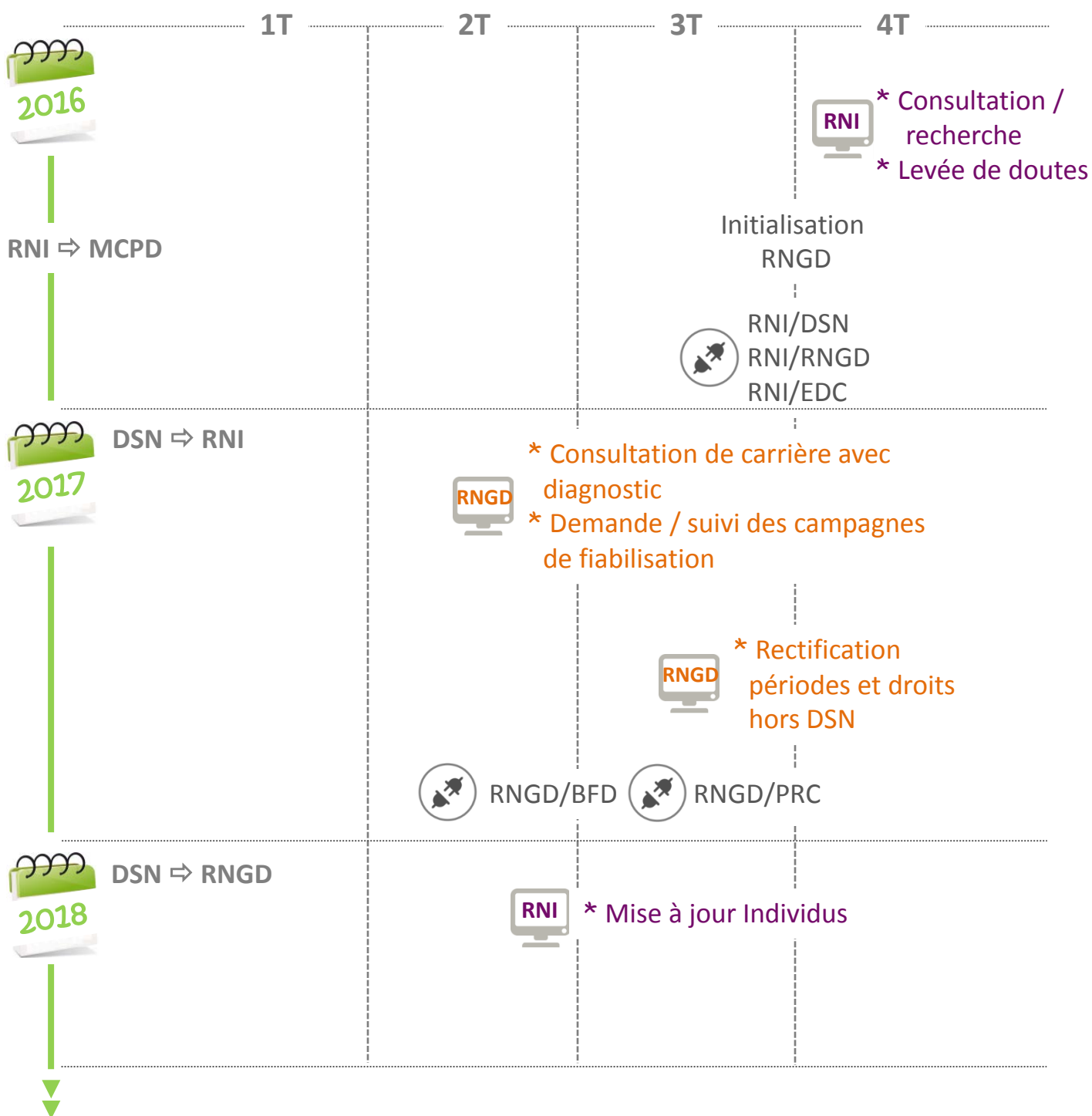
Cet écran permettra de lancer le diagnostic global de la carrière qui synthétisera les éléments de criticité et de complexité, et listera également les anomalies identifiées lors du diagnostic.

Les fonctionnalités de l'outil de diagnostic seront déployées progressivement: l'indicateur lié à la qualité et à la complétude de carrière dans un premier temps, puis celui lié à sa complexité dans un second temps.

**La mise en œuvre de la mesure 6\*** impliquerait par ailleurs des mises à jour sur l'ensemble de la carrière des participants, incluant des corrections de périodes relatives à d'autres GPS.

Enfin, le RNGD permettra également aux GPS de piloter et mettre en œuvre des campagnes de fiabilisation des carrières (*par entreprise, par profil d'actifs,..*) en complément des campagnes communautaires menées.

# Planning



⇒ Alimentation

 Raccordement

# Accompagnement du changement

La mise en place du RNI et du RNGD impliquera des changements dans le travail des gestionnaires.

Pour accompagner au mieux les équipes et leur permettre d'intégrer plus facilement les évolutions de leur activité, des actions d'accompagnement du changement seront menées auprès des équipes opérationnelles tout au long de l'avancement des projets.

Concrètement, il s'agira notamment de mener des ateliers d'analyses d'écart fonctionnel afin d'identifier précisément les écarts entre la situation de départ et la situation cible, tant au niveau des outils, métier, organisation, ...

A partir des résultats de ces ateliers, des actions de communication adaptées pourront être menées afin de donner du sens aux changements à venir. Elles seront complétées par des actions d'informations opérationnelles ciblées, progressivement mises à disposition des équipes, permettant d'apporter de la visibilité sur « ce qui change et ce qui ne change pas » dans la pratique au quotidien et de faciliter l'appropriation des changements via des exemples concrets.

Par ailleurs, en réponse aux besoins identifiés, des actions de formation seront également proposées aux équipes, dans la perspective d'une dispense au plus près des déploiements.

Enfin, des enquêtes auprès des gestionnaires (« baromètres ») pourront être réalisées afin de s'assurer du niveau de connaissances et d'informations sur les projets, sur les fondamentaux et les principes de la gestion de demain. Les résultats des baromètres permettront, si besoin, de prioriser et d'adapter les actions de conduite du changement à mener, en axant par exemple la formation ou la communication sur ce qui n'est pas encore acquis.



