



PREMIER MINISTRE

**SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION
DE L'ACTION PUBLIQUE**

*DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DES SYSTÈMES
D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION*

32, RUE DE BABYLONE
75700 PARIS

Réf. :2013-PMR-017

Paris, le 05 février 2013

**Le directeur interministériel des systèmes d'information
et de communication**

à

Monsieur le ministre chargé du budget

A l'attention de :

- Madame la directrice du cabinet
- Monsieur le directeur du budget
- Monsieur le secrétaire général

Copie :

Monsieur le Premier ministre

A l'attention de Monsieur le directeur du cabinet

Objet : **Article 7 - Avis sur le projet de Portail Usagers Retraite**

Référence : Décret n° 2011-193 du 21 février 2011 portant création de la DISIC

Note du secrétaire général des ministères économique et financier
ASI/2012/10/12102 demande d'avis du DISIC

P.J. : Annexe – Eléments détaillés sur le projet de portail

En application de l'article 7 du décret de référence, le directeur interministériel des systèmes d'information et de communication est « *consulté pour avis par le ou les ministres concernés ou par le ministre chargé du budget sur tout projet relatif à un système d'information ou de communication envisagé par leurs administrations ou par un organisme placé sous leur tutelle et répondant à des caractéristiques, notamment quant à son coût prévisionnel global* ».

Par courrier reçu le 07 novembre 2012, le secrétaire général des ministères économique et financier m'a saisi pour avis sur le projet de « portail usagers » du régime des retraites de l'Etat qui consiste à « *transformer le site internet des retraites de l'Etat (www.pensions.bercy.gouv.fr) en un portail interactif offrant un bouquet de services personnalisés* ».

Ce projet dont le coût est estimé par le ministère à 10M€ vise à améliorer la qualité des services rendus aux usagers notamment par « *la mise en place d'un guichet unique* » et à répondre aux contraintes réglementaires et législatives résultant de la réforme des retraites de 2010.

A titre liminaire, la qualité du dossier soumis et les précisions apportées en cours d'instruction par le service des retraites de l'Etat en janvier 2013 me permettent d'émettre un avis, dont vous trouverez la synthèse détaillée en annexe. Cet avis est fondé sur l'analyse des seuls éléments transmis dans le dossier de saisine. Il ne résulte pas d'un audit approfondi du projet. En particulier, certains éléments qui n'auraient pas été portés à ma connaissance pourraient compléter ou nuancer certains de mes constats.

1. Sur le fond, l'objectif prioritaire de ce projet est de garantir le fonctionnement du service des retraites de l'Etat.

La modernisation de la gestion des retraites de l'Etat a été décidée lors du conseil de modernisation des politiques publiques de décembre 2007. Cette réforme était fondée sur une première étape de construction des comptes individuels de retraites (CIR). Fin 2011, 1,6 millions des 2,2 millions de comptes étaient déclarés créés et complétés par le service des retraites de l'Etat (SRE). Une enveloppe de modernisation de 17M€ a été ouverte en 2009 mais n'incluait pas le financement du portail « usagers retraite ».

La poursuite de la réforme se heurte au système informatique actuellement disponible au sein du service des retraites de l'Etat (SRE). De par son morcellement et son incapacité à gérer des processus interactifs avec les usagers, il ne permettra pas au SRE de répondre pleinement à ses nouvelles obligations notamment en matière de conseil et de préparation à la liquidation des retraites. Le projet de portail usager offre une réponse à cette limitation technique et constitue à cet égard une condition de réussite et d'aboutissement de la réforme dans son ensemble.

Nonobstant la dénomination de « portail », ce projet exige à la fois une refonte du socle technique du système et un déploiement progressif des services aux usagers sur le site internet des retraites de l'Etat (par exemple la consultation de son relevé individuel de situation ou de son paiement de la pension).

2. Le besoin et le plan de financement du portail ne sont pas encore stabilisés. Les besoins financiers et humains du SRE pourraient être affinés et précisés au cours de la phase « pilote » de 2013.

Le besoin de financement de 10M€ tel que présenté dans le dossier ne permet pas à la DISIC de distinguer le coût de la refonte du socle technique et de chacun des lots fonctionnels portant les services aux usagers. Il n'est donc pas possible de qualifier la pertinence et la fiabilité de son calibrage au regard des enjeux et des objectifs visés.

Comme évoqué, la réforme des retraites de l'Etat s'appuie en outre sur la mise en place du compte individuel de retraite (CIR) pour laquelle le besoin en financement ne semble pas stabilisé à ce jour. Cette réforme devrait pouvoir reposer sur un plan programme globalisé avec un financement arrêté sur l'ensemble de la période 2013 – 2017.

D'ici 2014/2015, le SRE deviendra progressivement l'interlocuteur unique de 30% des agents actifs de l'Etat pour les questions relatives aux retraites. Le transfert de responsabilité pour l'ensemble des actifs n'étant pas prévu avant 2015/2016, le SRE pourrait donc bénéficier de cette montée en compétence graduelle pour évaluer précisément sa capacité à absorber à terme la charge de travail inhérente à ses nouvelles responsabilités (contacts avec les usagers actifs, entretiens personnalisés, départ à la retraite et suivi des retraités) ainsi qu'à l'extension du droit à l'information retraite.

3. La gouvernance et les grands jalons de réalisation de ce portail doivent être confortés et les questions techniques en suspens doivent être traitées.

La gouvernance de ce programme s'appuyait fortement sur un comité interministériel de coordination stratégique présidé par le directeur de la gestion publique de la DGFIP. Depuis fin octobre 2012, la présidence de ce comité n'est plus assurée. Cela fait porter un risque sur la poursuite du projet. Les questions de la nomination d'un nouveau « sponsor » et du renforcement de la gouvernance du projet doivent donc être rapidement tranchées par les ministères économique et financier.

Opérationnellement, la réalisation de ce portail doit s'articuler de manière transparente et cohérente avec le transfert progressif des responsabilités des employeurs ministériels vers le service des retraites de l'Etat. Les plannings de « bascule » des ministères et ceux de déploiements des lots de services rendus aux usagers doivent ainsi être établis en concertation interministérielle par exemple dans le cadre de ce comité de coordination stratégique.

Les questions techniques liées à l'accès, à l'accessibilité notamment par la conformité au référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA), particulièrement importante pour les utilisateurs concernés, et à l'authentification des usagers sur ce portail appellent à être traitées prioritairement.

4. Le « guichet unique » proposant le « bouquet de services personnalisés » ne sera pas totalement opérationnel avant 2016/2017 et le déploiement progressif des services doit être sécurisé afin de garantir les gains et l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Les services les plus visibles et emblématiques du portail, tels que la simulation personnalisée de sa retraite ou la demande dématérialisée de départ en retraite sont prévus dans les deux derniers lots du projet, soit entre 2016 et 2017 au mieux.

Comme le soulignait la Cour des comptes dans son rapport sur « *la gestion des pensions des fonctionnaires de l'Etat : le risque d'une réforme tronquée* », ce sont ces services qui contribueront à « *inciter les ministères à tirer les conséquences de la réforme notamment en matière d'économies d'emplois* ». Ces services sont donc essentiels et doivent, d'une part être précisément qualifiés (coûts, gains) et, d'autre part, être sécurisés dans leur mise en œuvre (délai, qualité). En particulier, l'économie de 240 ETP, soit 14M€/an, sera essentiellement conditionnée par la mise en ligne de ces services.

Je confirme ainsi l'intérêt de ce projet et la nécessité d'engager les projets informatiques conditionnant l'aboutissement de la réforme, en particulier la refonte technique et les premiers lots fonctionnels du portail.

J'émet néanmoins des réserves sur la gouvernance du projet ainsi que sur la capacité du SRE à tenir l'ensemble des engagements fonctionnels et économiques présentés. Ces réserves, qui sont détaillées en annexe, me conduisent à souhaiter que ce projet de portail puisse être à nouveau présenté à la DISIC d'ici septembre 2013.

Conformément aux dispositions du décret de référence, la transmission du présent avis met fin à la procédure de saisine.


Jacques MARZIN