

# La modernisation de l'assurance retraite freinée par des difficultés informatiques

*Emile Marzolf*

Un bon bilan, mais peut mieux faire. C'est en substance ce qu'il faut retenir d'un récent rapport de l'inspection générale des Affaires sociales (Igas) sur les actions de modernisation de la Caisse nationale d'assurance vieillesse retenues dans sa convention d'objectifs et de gestion conclue avec l'État pour les années 2018-2022.

Selon l'inspection, *“les engagements de la convention d'objectifs avaient été atteints à 82 % fin 2021”*, malgré un contexte *“particulièrement mouvementé”* avec une hausse des départs à la retraite et des demandes de minimum vieillesse, l'intégration des travailleurs indépendants au régime général et une crise sanitaire mondiale. *“La production n'a pas trop souffert de la crise sanitaire grâce à une intense mobilisation des agents en télétravail, à la réduction drastique des rendez-vous physiques et à la hausse de la demande de retraite en ligne pour les droits propres”*, a constaté l'Igas, qui souligne *“l'enrichissement de l'offre numérique à destination des usagers, en partenariat avec les autres régimes”*.

Un enrichissement qui reste à parachever, néanmoins. Dans son rapport publié début décembre, la mission estime que la simplification du parcours usager n'a pas suffisamment avancé alors même que l'utilisation des services numériques a bondi, notamment après une rénovation du site Internet de l'assurance retraite fin 2019. En 2022, plus de 60 % des demandes de retraite étaient désormais déposées en ligne, contre seulement 27 % en 2018, bien au-dessus de l'objectif de 50 % fixé par la convention.

## **Chantiers informatiques compliqués**

Autre grief : un pilotage des systèmes d'information et des projets informatiques largement *“perfectible”*. L'Igas déplore notamment l'éclatement du personnel chargé des systèmes d'information, dont une bonne moitié reste employée dans les caisses locales, malgré une meilleure structuration de la DSI de la caisse nationale. L'inspection pointe également la complexité du circuit interne de décision autour des projets informatiques, avec une comitologie encore trop lourde. Sans compter les difficultés de gouvernance des projets numériques interrégimes et interbranches.

Par ailleurs, plusieurs projets importants ont connu des retards, compte tenu de leur complexité et de la multitude d'acteurs concernés. Le déploiement de nouveaux outils pour la régularisation de la carrière (Syrca) ou du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) a été parfois *“chaotique”* et n'a que partiellement été réalisé, et avec plusieurs années de retard et des coûts

supplémentaires. Ce qui a, entre autres choses, conduit à rallonger les délais de traitement et gonflé les stocks. La mission recommande donc d'établir des calendriers plus réalistes, tenant compte de la complexité des opérations de bascule, mais aussi des prévisions budgétaires plus réalistes, celles-ci ayant été sous-évaluées en 2018.

L'Igas regrette enfin le retard pris dans la bonne transmission des données entre organismes sociaux et en particulier avec les caisses d'allocations familiales, pour "*dégager des gisements de productivité*" et améliorer l'accès aux droits, avec une approche d'administration proactive. Et pour cause, tous les acteurs sont encore dans l'attente de la publication du décret d'application de la loi de financement de la Sécurité sociale de 2021, relatif à l'échange de données pour lutter contre le non-recours. Une nouvelle convention d'objectifs a été signée en juin dernier pour les années 2023-2027. Reste à voir si elle permettra de corriger les dysfonctionnements pointés par l'Igas.