

# Schéma Directeur du Système d'Information

PRINCIPES DIRECTEURS ET TRAJECTOIRES 2010-2012



## UN SCHÉMA DIRECTEUR (SDSI) INSCRIT DANS LA COG

Le présent Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) est inscrit dans l'axe 4 de la COG 2009-2012. Il concrétise les 4 premières années d'existence de la CRP RATP et plus particulièrement de son service Système d'Information.

### ..... Enjeux et objectifs du SDSI

Le présent SDSI poursuit plusieurs objectifs :

- Inscrire les projets d'informatisation à venir dans une vision stratégique globale et stable ;
- Garantir une cohérence entre les objectifs stratégiques, les outils existants et les moyens à mettre en œuvre ;
- Instaurer une transversalité interne ;
- Favoriser une proximité vers l'affilié grâce aux web services.

### ..... Pérenniser et optimiser le Système d'Information

À partir des objectifs stratégiques définis dans la COG, de l'évolution des technologies de l'information et de l'état actuel

de l'organisation et du système d'information de la Caisse, le SDSI permet de définir :

- **Le système d'information cible :** organisation du service SI et de la fonction informatique, choix technologiques et portefeuille des projets ;
- **Les moyens à consacrer** en termes de matériel, de logiciels et de ressources humaines ;
- **La trajectoire :** nouvelle organisation, nouvelles méthodologies, nouveaux projets, définition des priorités, identification des contraintes.

Le Schéma Directeur doit être considéré comme un support au développement. À ce titre, il doit être **évolutif, faire l'objet d'un suivi annuel et d'une réactualisation à minima à chaque COG.**

La CRP RATP se dote ainsi d'un outil stratégique de réflexion et de planification lui permettant de :

- Faire évoluer le Système d'Information en cohérence avec les axes stratégiques de la COG, de le rendre plus lisible, plus homogène et plus transversal ;
- S'assurer de l'adéquation optimale de ce Système d'Information avec les besoins actuels et futurs ;
- Garantir une organisation et une structure humaine performante par la mise en place de la fonction SI.

### ..... Mettre en place la fonction SI

La CRP RATP a initié la mise en place de la fonction SI au cours du premier semestre 2009. Le SDSI s'inscrit par conséquent dans la continuité des démarches entreprises et des actions qui ont été menées sur ce plan.

La CRP RATP souhaite par cette démarche **renforcer la maîtrise d'ouvrage métier** de son Système d'Information.

L'organisation de la fonction informatique sera par nature pragmatique et non dogmatique. L'évolution organisationnelle doit se faire progressivement et avec pédagogie pour faire évoluer les pratiques durablement.

## SDSI DÉCLINAISON SI DE LA COG

### ..... Principes directeurs

Le SDSI pose le cadre de l'évolution du Système d'Information de la CRP RATP et met à disposition des décideurs de la Caisse un outil stratégique de réflexion, de décision et de planification.

Les principes directeurs ci-après proposent une déclinaison des axes stratégiques de la COG en termes de politique et de fonction SI. Ils en fixent le cap, opérant comme des critères d'évaluation et d'arbitrages des choix à effectuer.

### ..... Domaines et Politique SI les principes directeurs stratégiques

#### Principe directeur n°1 : Placer l'affilié au cœur du Système d'Information

**L'affilié est au cœur de la mission de la Caisse.** Le placer au cœur du système d'information est incontournable et la prise en compte de **son intérêt est une priorité.**

Il est essentiel de lui garantir une gestion fiable et sécurisée de son dossier et de lui proposer de nouveaux services grâce au développement des portails Web de la Caisse ; le tout en sachant intégrer chaque réforme au plus près de l'évolution législative et réglementaire en maintenant un haut niveau de service applicatif.

#### Principe directeur n°2 : S'appuyer sur les SI pour améliorer la qualité de service

Le Système d'Information, et plus particulièrement les portails Web de la Caisse, joue un rôle majeur dans l'amélioration de la qualité de service délivrée aux affiliés. La mise en ligne d'informations pratiques et réglementaires ainsi que le développement de Web services tels la simulation de pension ou la possibilité de changer par soi-même ses coordonnées en sont l'illustration.



La contribution du Système d'Information à l'amélioration de la qualité de services ne se limite pas au seul site Internet. Les Web services s'appuient sur un SI Métier qui est désormais indissociable de la Gestion Electronique de Documents. Le maintien d'un socle applicatif stable, fiable, pérenne et évolutif est par conséquent, essentiel à l'amélioration de la qualité de service tout comme le rapprochement du SI des besoins des utilisateurs.

### **Principe directeur n°3 : Utiliser les SI pour améliorer l'efficacité de la Caisse**

Le Système d'Information a également un rôle important à jouer dans la recherche d'efficacité. Outre le développement des Web services évoqué ci-dessus, le SI peut être un support au développement de la fonction RH, à la mise en place d'une fonction contrôle de gestion ou d'une comptabilité analytique. Il peut également, notamment grâce à la GED, être un facteur d'optimisation organisationnelle et de prise en compte des exigences du développement durable.

La recherche d'automatismes, la suppression de toutes saisies multiples, la sécurisation des processus de saisie, le développement d'une ergonomie accueillante et facile d'utilisation, l'optimisation de l'enchaînement et le contenu des écrans, l'amélioration des temps de réponse, le développement d'un Intranet sont autant de leviers d'efficacité que de priorités.

### **Principe directeur n°4 : Fiable et sécurisé, le SI sera ouvert, évolutif et pérenne**

La conservation et la sauvegarde des données d'une part, la gestion des habilitations et la traçabilité des accès aux bases de données d'autre part, sont les éléments structurants mis en avant dans la COG. L'importance de la sécurité SI s'est accrue avec l'ouverture du SI vers l'extérieur; l'affilié devenant concrètement un nouvel utilisateur. La dimension sécurité du SI est par conséquent stratégique.

Le Système d'Information veillera, en toutes circonstances, à offrir un très haut degré de sécurité et de fiabilité. À ce titre la veille technologique sera un élément important du management des SI.

### **Principe directeur n°5 : Optimiser les applications existantes**

La satisfaction des utilisateurs et par conséquent, le besoin d'améliorer l'efficacité des services ne passe pas obligatoirement par l'acquisition systématique de nouveaux outils, généralement génératrice de coûts supplémentaires. L'optimisation de l'organisation interne et des applications existantes seront prioritairement recherchées, avant de procéder à de nouveaux investissements.

## ..... Fonction SI – les principes directeurs organisationnels

La mise en place de la fonction SI va se poursuivre sur 2011-2012 autour de 5 principes directeurs.

### Principe directeur n°1 : Structurer le management des SI

La première étape de la mise en place de la fonction SI fut la formalisation d'un référentiel de fonctionnement couvrant : la cartographie des applications, l'identification des différents acteurs, la formalisation des processus d'instruction, de décision, de développement, de validation impliquant l'ensemble des acteurs. Elle se poursuivra en 2011-2012. Il s'agira notamment d'enrichir puis de finaliser la formalisation des processus progressivement, au rythme des projets, tout en poursuivant la communication et la pédagogie jusqu'à leur appropriation par l'ensemble des acteurs de la fonction SI.

### Principe directeur n°2 : Renforcer la maîtrise d'ouvrage métier

Le présent SDSI définit précisément l'organisation de la fonction SI de la CRP RATP. Les notions de maître d'œuvre (MOE), de maître d'ouvrage (MOA), sont explicitées ainsi que les dispositifs de conduite de projet et d'administration fonctionnelle des applications.

Hormis les projets exclusivement techniques pour lesquels le service SI est à la fois MOE et MOA, l'implication des services sera systématiquement recherchée sur les projets portant sur les applications métiers afin d'en faire progressivement des acteurs incontournables du système d'information de la Caisse.

### Principe directeur n°3 : Affirmer la maîtrise d'œuvre SI

Le système MOA/MOE n'est efficient et pérenne que si chaque entité joue pleinement son rôle dans le respect de ses prérogatives. Le rôle grandissant de la MOA métier doit s'accompagner d'une affirmation du rôle de MOE du service SI.

Le service SI définit la stratégie en matière de système d'information. Il est le garant de sa cohérence, de sa sécurité, de son évolution et de sa fiabilité. Il est également garant de la qualité de service rendue aux utilisateurs, internes mais aussi externes (les affiliés).

Pour ce faire, le service SI veillera à toujours posséder un haut niveau de connaissance technique et fonctionnel de l'ensemble des solutions constituant le parc applicatif de la Caisse.

### Principe directeur n°4 : Favoriser les échanges et les synergies avec les partenaires de la CRP RATP

Les échanges de données avec d'autres organismes sont une réalité pour la CRP RATP (RATP, CNAV, DGFIP). Ils sont une des composantes essentielles du Système d'Information de la Caisse.

La volonté de la CRP RATP de développer les synergies et les échanges de pratiques avec d'autres organismes, clairement affichée dans la COG, implique également le Système d'Information. Partager des choix d'organisation, des solutions de mise en œuvre, des bonnes pratiques, des retours d'expérience et identifier des opportunités de mutualisation ne peuvent s'effectuer sans prendre en compte la dimension SI.

### Principe directeur n°5 : Conserver la maîtrise de son infrastructure et de ses applicatifs

La CRP RATP doit faire face depuis sa création, à de nombreuses évolutions (organisationnelle, réglementaire et conventionnelle) et à de nouvelles exigences métier.

Dès lors, pour répondre aux besoins, le SI est en constante évolution, et, pour faire face à ces évolutions, la CRP RATP doit recourir à des ressources extérieures. Toutefois, la Caisse a opté pour un principe de base : **conserver au mieux la maîtrise de son infrastructure technique et de ses applicatifs**. Pour ce faire, la Caisse mène une politique permanente de maintien et d'enrichissement des compétences internes.

Le recours aux prestataires externes est donc ciblé et suit deux objectifs principaux :

- Appel à la sous-traitance de capacité pour faire face au surcroît d'activité et aux demandes des services clients internes et externes ;
- Appel à la sous-traitance de spécialité afin de disposer ponctuellement de ressources d'experts dont la structure ne dispose pas.

## SDSI TRAJECTOIRE 2010-2012 PAR DOMAINE

### ..... **Domaine Métier**

HR Actifs et HR Pensions constituent le socle du SI Métier auxquels s'ajoutent la Gestion Electronique de Documents (GED) et les portails Web avec lesquels il communique.

#### Enjeux et objectifs

Conformément à la COG, le SDSI a dessiné la trajectoire d'évolution du SI Métier en analysant 5 scénarios :

- **Scénario 1** : maintien du système actuel, jusqu'à un horizon minima à préciser ;
- **Scénario 2** : utilisation d'une version plus récente du progiciel utilisé ;
- **Scénario 3** : redéveloppement d'un nouveau système à partir d'un autre progiciel ;
- **Scénario 4** : redéveloppement d'une solution spécifique ;
- **Scénario 5** : mutualisation avec un autre organisme de retraite régime spécial.

#### Analyse des 5 scénarios

Au regard du bilan de l'existant, aucune contrainte technique ou fonctionnelle connue à ce jour n'impose la refonte du SI Métier dans le cadre de la COG 2009-2012 (axe 4).

Grâce aux marges de manœuvre qu'il dégage

sur un plan humain et financier, le maintien du socle HR actuel permettra au SI Métier, à minima durant les 2 prochaines années, de s'enrichir très significativement par l'évolution de la GED, la mise en place des Web services Pensionnés et le développement des Web services existants.

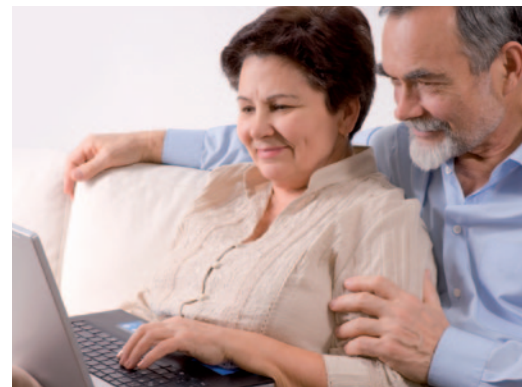
S'engager aujourd'hui dans les scénarios 2, 3 ou 4 ne se justifie pas. Un tel choix mobiliserait toutes les ressources de la CRP RATP au détriment des axes n°1, 2 et 3 de la COG (améliorer la qualité de service, améliorer l'efficacité de la Caisse et garantir la sécurité financière et lutter contre la fraude).

Par ailleurs, la question de la mutualisation des outils (scénario 5) n'est pas d'actualité, le contexte actuel ne s'y prêtant pas :

- Sur un plan organisationnel : la mutualisation des outils n'a de sens que si elle est envisagée dans le cadre d'une démarche commune avec d'autres Caisses ;
- Sur un plan technique : chaque caisse est aujourd'hui dotée d'applications 100 % spécifiques. Une intégration du SI métier CRP RATP dans un autre SI viendrait à l'encontre des objectifs de la COG, notamment en termes de pérennisation et d'optimisation du SI (axe 4) ;
- Sur un plan fonctionnel : la convergence des réglementaires n'est aujourd'hui pas avérée. De plus, au vu des échanges avec la CNIIEG et la CPRP SNCF, chacun s'accorde à dire qu'une telle démarche est prématurée en raison d'un contexte réglementaire et organisationnel non stabilisé nécessitant encore de fortes évolutions des applicatifs existants.

#### Trajectoire d'évolution

L'arrêt de la maintenance corrective de la v3e conjuguée à l'évolution technologique ne manquera pas d'impacter à terme le socle HR du SI Métier et d'imposer son renouvellement. Bien qu'il soit impossible de connaître aujourd'hui la date à laquelle cette évolution s'imposera, nous pouvons raisonnablement penser, compte-tenu du rythme des évolutions



technologiques et des montées de versions de l'éditeur, qu'elle interviendra dans le cadre de la COG 2017-2020.

Il conviendra d'envisager **le lancement du projet de renouvellement du socle HR du SI Métier dans le cadre de la COG 2013-2016** afin d'être opérationnel au cours de la COG 2017-2020 et plus précisément le **1<sup>er</sup> janvier 2017**, date de la mise en œuvre de la réforme des retraites pour les régimes spéciaux.

## ..... Domaine Internet et Web services

### Enjeux et objectifs

Le site internet de la CRP RATP a été refondu en 2010. Les portails Web sont indissociables du SI Métier. **Ils contribuent directement à l'amélioration de la qualité de service** délivrée aux affiliés. Le développement de **nouveaux Web services est une priorité pour la CRP RATP.**

Au-delà des aspects relatifs à la sécurité des accès et des données, à l'évidence essentiels, la fiabilité de l'information mise en ligne est un enjeu majeur. La décision prise par la Caisse de maintenir le socle HR du SI Métier actuel pour les 5 prochaines années est ici déterminant car il permet de développer des Web services sur un socle stable et maîtrisé par les équipes de la CRP RATP.

### Trajectoire d'évolution

Le plan d'évolution 2011-2012 des Portails web de la CRP RATP s'inscrit dans la continuité de 2010. Il concerne principalement l'Espace Pensionnés.

Le projet phare de la période 2010-2012 est le développement des portails Web.

La mise en service de l'Extranet Pensionnés est prévue pour le 1<sup>er</sup> avril 2011.

## ..... Domaine Gestion Electronique de Documents (GED)

### Enjeux et objectifs

La GED a été mise en place au début de l'année 2009. Elle est au cœur de l'amélioration de la qualité de service et de l'efficacité de la Caisse. Elle s'inscrit aussi dans un processus de suppression progressive du papier prenant en compte les exigences du développement durable.

À l'instar des portails WEB, la GED est indissociable du SI Métier. Après une mise en œuvre délicate, la GED fait aujourd'hui partie intégrante du quotidien des utilisateurs.

### Trajectoire d'évolution

La GED est devenue une composante essentielle du SI Métier. Ses apports sont réels mais il est nécessaire d'en optimiser l'utilisation, d'améliorer son fonctionnement et d'exploiter un potentiel encore méconnu.

**L'optimisation de l'utilisation de la GED est une priorité** pour les 2 prochaines années.

L'optimisation de la Gestion Electronique de Documents passera inévitablement par la structuration et la mise en place d'une démarche de gouvernance applicative transverse et renforçant concrètement la maîtrise d'ouvrage métier.

Les priorités 2010-2012 sont de régler le problème des temps de réponse, d'étoffer les critères de recherche mis à disposition du service courrier lors du scan initial, de maintenir les connaissances des utilisateurs (formation).

## ..... Domaine RH

### Enjeux et objectifs

Conformément aux objectifs consignés dans la COG, le Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH) doit évoluer.

Les principaux enjeux de cette évolution, concernent :

- L'optimisation des tâches (redondance des saisies, gestion manuelle de tableaux de bord) ;
- La mise à disposition d'informations fiables à destination des salariés et des partenaires ;
- La satisfaction des exigences de la fonction et des objectifs de la Convention d'Objectifs et de Gestion.

### Trajectoire d'évolution

L'application de Gestion administrative du personnel et de la paie est stable, fiable et maîtrisée par le service Ressources Humaines.

À ce jour, les objectifs du métier sont atteints, mais au prix d'une gestion manuelle importante. De plus, l'application de Gestion des Temps et des Activités (GTA) est rigide, non conviviale et non synchronisée avec la Gestion Administrative et de la Paie. Et surtout, elle est dans l'incapacité de répondre aux besoins spécifiques et ne donne aucun signe positif dans le cadre d'évolution réglementaire.

La Caisse souhaite mettre en œuvre un système intégré où l'ensemble des fonctionnalités du métier sera couvert afin de répondre aux objectifs internes et exigences du métier. Le choix de la solution tiendra compte de la taille de la structure et sera conduit en cohérence avec les autres systèmes d'information avec qui il y a une forte interaction mais également avec l'environnement technique de la Caisse.

Le chantier a démarré en janvier 2011, avec un objectif de mise en service au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

## ..... Domaine Comptable et Financier

### Enjeux et objectifs

La fonction comptabilité et finances a pour enjeu principal de garantir la sécurité financière et de lutter contre la fraude. Cet enjeu s'inscrit à un niveau national et s'applique à l'ensemble des organismes de sécurité sociale comme le confirme la CNAV dans sa circulaire n°2007/62 du 28 septembre 2007.

L'objectif est donc d'améliorer l'efficacité de la fonction et de répondre aux objectifs nationaux et de la COG.

### Trajectoire d'évolution

Au vu de l'analyse de l'existant, sur la période 2011-2012, le système actuel sera maintenu.

Toutefois, afin d'améliorer l'efficacité de la fonction et de répondre aux exigences de la COG, les évolutions suivantes sont inscrites au plan 2011 :

- La mise en œuvre d'une interface entre le SI Métier (Pensions) et le SI comptable (assurer la qualité de l'information) ;
- La réalisation de la Comptabilité auxiliaire des affiliés pensionnés ;
- L'intégration de la nouvelle nomenclature comptable dans HR pensions ;
- Les développements d'outils de gestion et de suivi des créances techniques, de suivi et de contrôles des prestations.

## ..... Domaine Technique (infrastructure)

Après 4 années d'existence, nombre d'évolutions réglementaires, organisationnelles et d'exigences conventionnelles, l'architecture technique saturait.

La Caisse a repensé son infrastructure dans un souci de performance, de fiabilité, d'évolutivité et de réduction des coûts.

L'opportunité de la réflexion se présente lors du projet de mise en œuvre des Portails web et plus particulièrement, des Web services à destination des affiliés d'une part, et l'annonce des arrêts de maintenance évolutive et corrective, d'autre part.

### Trajectoire d'évolution

Les principales des évolutions couvertes durant la période 2010-2012 sont :

- La consolidation des serveurs Aix ;
- La consolidation des serveurs Windows ;
- La migration de nos bases de données Oracle en version 11g ;
- Le renouvellement des postes de travail ;
- La mise en œuvre du plan de reprise d'activité.



caisse de retraites du personnel de la ratp

Immeuble Périgares A - 201, rue Carnot  
94127 Fontenay-sous-Bois cedex