

Conseil en Organisation



Notre offre de services
Retraite et régimes spéciaux
Accompagner les organismes dans leurs
trajectoires de transformation métier,
organisationnelle et opérationnelle

VOS ENJEUX



Les caisses spéciales de retraite doivent maintenir un haut niveau de qualité de service, sécuriser les droits, maîtriser les risques, optimiser les moyens et accompagner des transformations métier souvent liées à l'évolution des outils et des organisations.

Qualité de service et droits

- Améliorer les délais de traitement
- Sécuriser les parcours affiliés, cotisants et pensionnés
- Réduire les ruptures de traitement
- Fiabiliser données, contrôles et décisions
- Améliorer demandes et réclamations

Efficiences et moyens

- Piloter charges, stocks et flux entrants
- Anticiper les pics d'activité
- Dimensionner les ressources au plus juste
- Prioriser les activités à valeur
- Mesurer les gains réels

Organisation et gouvernance

- Clarifier les rôles et responsabilités
- Fluidifier les circuits de décision
- Articuler stratégie, pilotage et terrain
- Structurer instances et rituels
- Aligner cible et capacités opérationnelles

Processus et risques

- Cartographier et formaliser les processus
- Sécuriser les contrôles
- Harmoniser les procédures
- Maîtriser les risques
- Installer l'amélioration continue

Ces enjeux se combinent le plus souvent : une feuille de route stratégique doit être reliée à des processus concrets, un pilotage d'activité fiable, une organisation appropriable et une conduite du changement adaptée aux équipes.

L'objectif n'est pas de "faire évoluer l'outil" pour lui-même, mais de sécuriser les droits, améliorer la qualité de service et renforcer la capacité de pilotage de la caisse.

NOTRE PROPOSITION DE VALEUR



CGI Business Consulting accompagne les caisses spéciales dans la définition et la mise en œuvre de leurs trajectoires de transformation, en plaçant les enjeux métier, organisationnels et humains au cœur de la démarche.

1

Vision stratégique

Formaliser une cible claire, des priorités d'action et une trajectoire réaliste, en tenant compte des contraintes réglementaires, opérationnelles, humaines et budgétaires.

2

Organisation

Faire évoluer les modes de fonctionnement, clarifier les rôles et responsabilités, structurer les gouvernances et accompagner les managers.

3

Processus métier

Cartographier, formaliser, analyser et optimiser les processus clés afin de renforcer leur lisibilité, leur efficacité et leur maîtrise.

4

Pilotage de la performance

Construire des dispositifs utiles à la décision : indicateurs, tableaux de bord, revues de processus, trajectoires d'activité, évaluation des gains.

5

Accompagnement du changement

Sécuriser l'appropriation par les équipes, managers et parties prenantes grâce à des dispositifs de communication, animation, formation et co-construction.

Notre conviction

Une transformation réussie ne repose pas uniquement sur les outils. Elle suppose un alignement entre stratégie, organisation, processus, pilotage et appropriation par les équipes.

Nos domaines d'intervention

Nous accompagnons les organismes de retraite sur des missions allant du cadrage stratégique à l'optimisation opérationnelle, en mobilisant des démarches adaptées à leur maturité, leurs contraintes et leurs priorités.

DOMAINE	EXEMPLES D'INTERVENTION	LIVRABLES TYPES
STRATÉGIE MÉTIER ET TRAJECTOIRES DE TRANSFORMATION	Diagnostic stratégique, étude d'opportunité, feuille de route, préparation COG / COM, gouvernance stratégique	Note d'orientation, scénarios, feuille de route, fiches actions, tableau de bord
ORGANISATION ET GOUVERNANCE	Diagnostic organisationnel, clarification des rôles, organisation cible, circuits de décision, accompagnement managérial	Diagnostic, organigramme cible, RACI, fiches rôles, comitologie
PROCESSUS MÉTIER ET AMÉLIORATION CONTINUE	Cartographie, formalisation, identification des irritants, optimisation, démarche LEAN, revues de processus	Logigrammes, procédures, RACI, plan d'amélioration, indicateurs
PILOTAGE D'ACTIVITÉ ET DE LA PERFORMANCE	Indicateurs, tableaux de bord, pilotage des stocks, projections, dimensionnement, évaluation des gains	KPI, modèle de projection, analyse de charge, support de revue
MAÎTRISE DES RISQUES ET QUALITÉ	Audit, cartographie des risques, analyse de conformité, bilan d'expérimentation, sécurisation des contrôles	Rapport d'audit, matrice risques / contrôles, recommandations, feuille de route



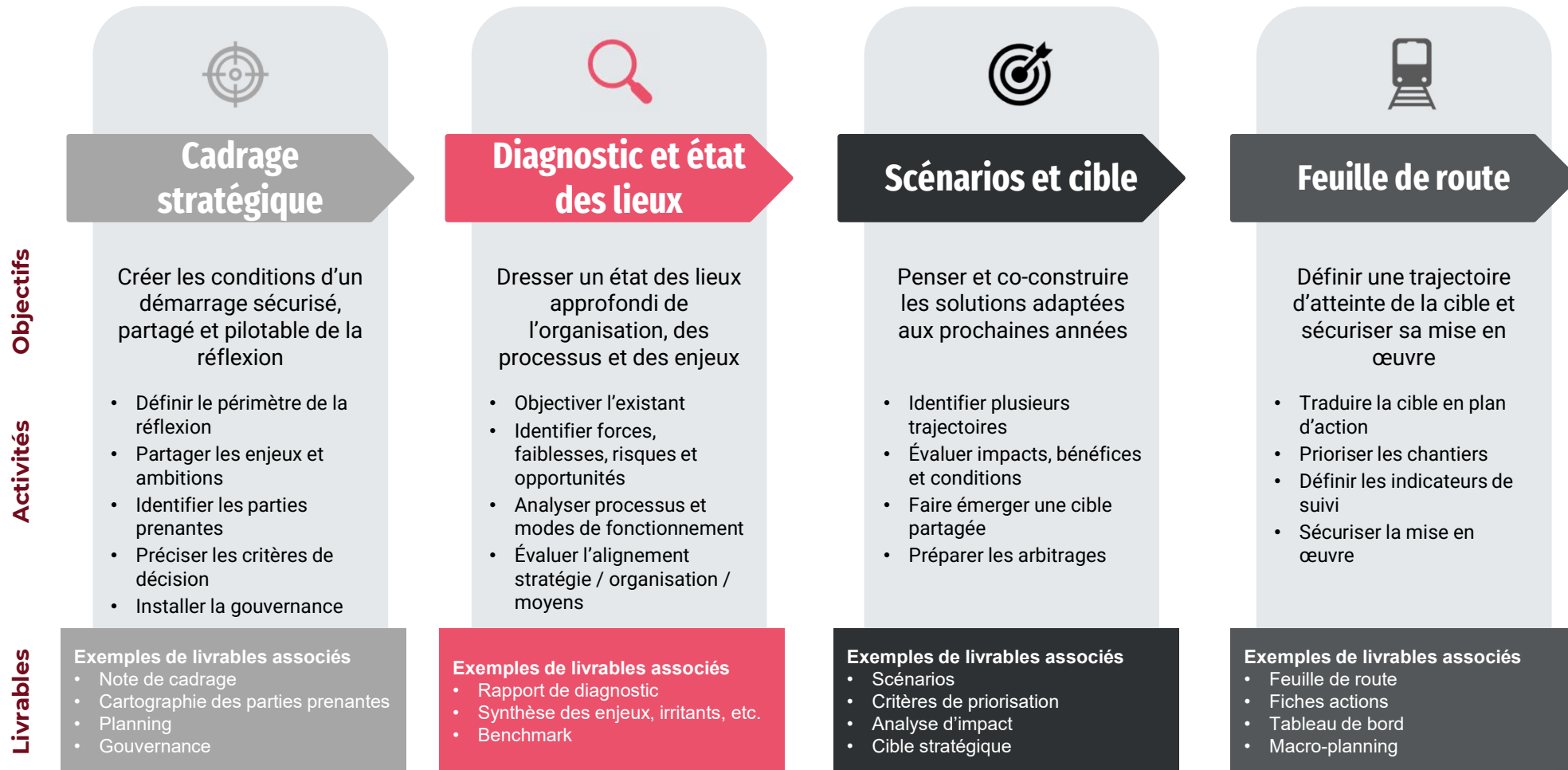
Notre démarche d'accompagnement

Une démarche structurée, de l'état des lieux à l'ancrage des transformations

ÉTAPE	OBJECTIF	ACTIVITÉS CLÉS
1. CADRER	Sécuriser le démarrage et partager les attendus	Définir le périmètre, identifier les parties prenantes, installer la gouvernance, collecter la documentation
2. DIAGNOSTIQUER	Objectiver l'existant et identifier les enjeux	Entretiens, analyse documentaire, analyse des processus, qualification des irritants, risques et écarts
3. CO-CONSTRUIRE LA CIBLE	Définir une cible réaliste et appropriable	Ateliers, scénarios, analyse d'impacts, priorisation, arbitrages
4. CONSTRUIRE LA FEUILLE DE ROUTE	Transformer la cible en plan d'action pilotable	Structuration des chantiers, priorisation, estimation des charges, définition des indicateurs
5. ACCOMPAGNER L'ANCRAGE	Sécuriser l'appropriation dans la durée	Communication, ateliers, accompagnement managers, supports d'appropriation, suivi des plans d'action



Démarche stratégique



Quelques expériences concrètes de nos équipes CGI (1/1)

La démarche tient compte de vos missions, publics, environnement réglementaire, contraintes opérationnelles et ambitions de modernisation et peut couvrir un projet de service, une trajectoire d'offre, une préparation de COG / COM, une réorganisation, une trajectoire de performance ou une transformation métier à l'interface de vos SI.

Agirc-Arrco — Trajectoire d'offre de services inter-régimes

L'Agirc-Arrco a souhaité engager une réflexion stratégique sur le développement d'une offre de services inter-régimes, dans un contexte de transformation du paysage retraite. CGI a mis en place une démarche itérative associant think tank métier, ateliers thématiques, diagnostic de l'existant et travaux en chambre. La mission a permis de formaliser des recommandations, une note d'intention et une feuille de route, tout en contribuant à prioriser et réorienter plusieurs projets stratégiques.

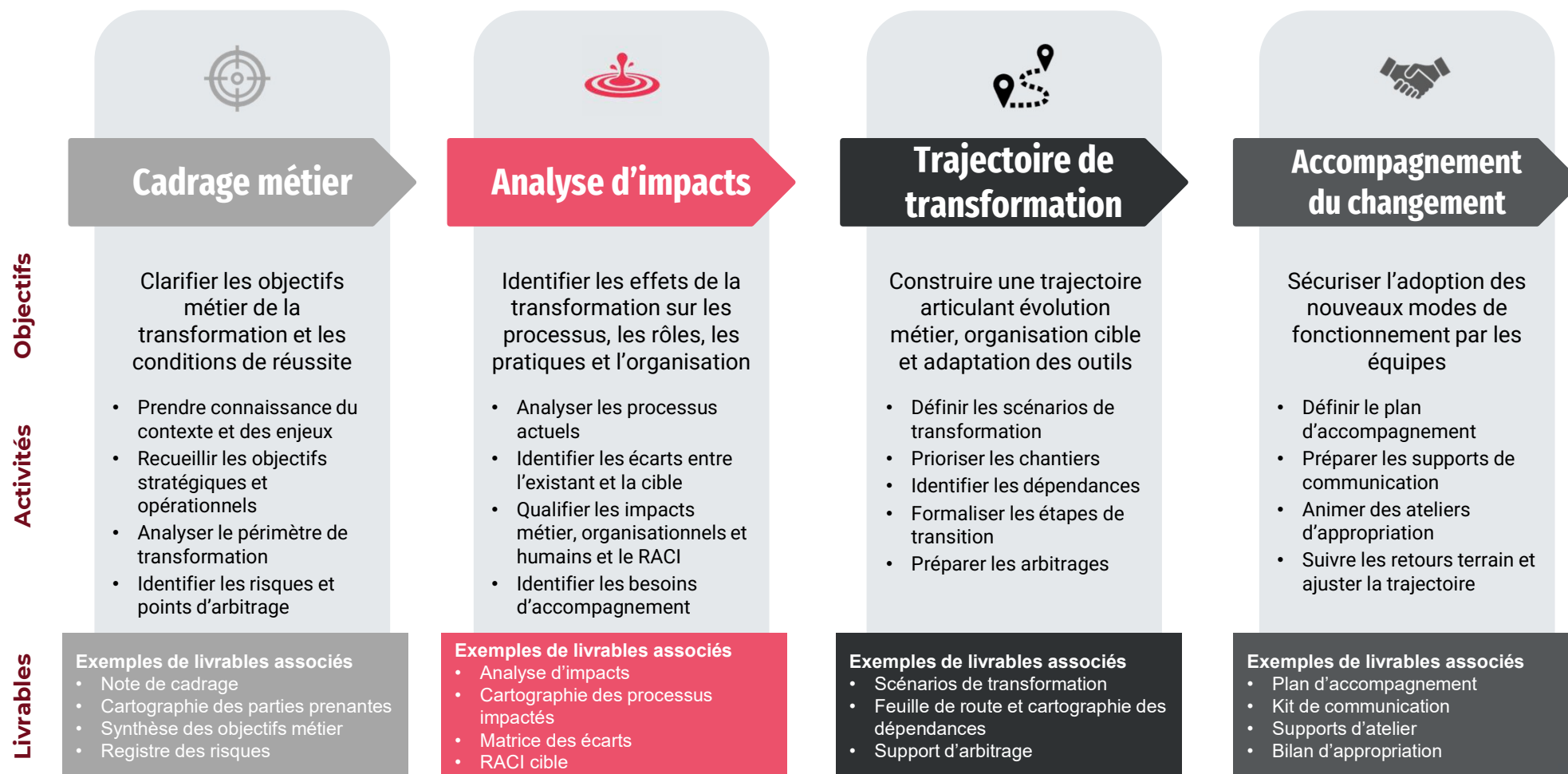
CNAV — Appui à la formalisation de l'Ambition Retraite 2027

Dans un contexte de réforme des retraites et de comparaison des services offerts par les opérateurs, la Branche Retraite a souhaité formaliser son ambition stratégique à horizon 2027. CGI a accompagné la définition des enjeux, la structuration des axes de transformation métier et SI, la formalisation d'une feuille de route, la définition d'indicateurs et la préparation de la gouvernance dédiée.

Agirc-Arrco — Appui à l'élaboration du COM 2023-2026

À l'arrivée à échéance du COM 2019-2022, l'Agirc-Arrco a souhaité préparer son nouveau contrat d'objectifs dans un contexte de renouvellement de l'offre de service, de nouvelle organisation front / back office et d'alignement des moyens. CGI a accompagné la rétrospective, le benchmark, la définition des objectifs et indicateurs, les maquettes de reporting et la formalisation du COM.

Transformations métier en contexte SI



Quelques expériences concrètes de nos équipes CGI (1/1)

Les transformations des caisses spéciales s'inscrivent souvent dans un contexte de modernisation SI. Notre accompagnement vise à sécuriser l'alignement entre les ambitions métier, les processus, les organisations, les outils et les pratiques des équipes, sans réduire la transformation à une approche technique.

CARMF — Cadrage métier d'une transformation SI Retraite

La CARMF a engagé une modernisation de son SI sur les domaines prévoyance, liquidation et cotisations, avec la volonté de tirer parti de cette transformation pour améliorer et optimiser ses processus métier. CGI accompagne la caisse dans le cadrage métier de cette transformation : prise de connaissance du contexte et des enjeux, identification des parties prenantes, recueil des objectifs stratégiques et opérationnels, analyse du périmètre de transformation et formalisation d'une note de cadrage.

CCMSA / MSA — Mise à disposition du SI de gestion du risque Santé pour des organismes partenaires

À la suite du transfert de la protection sociale des travailleurs indépendants vers le régime général, plusieurs régimes spécifiques ne devaient plus être pris en charge par le RSI et ont sollicité la MSA pour la mise à disposition de son SI de gestion des prestations santé. CGI a accompagné la CCMSA dans cette transition à travers la rédaction de notes de cadrage, la conduite d'ateliers, l'instruction de dossiers fonctionnels et métiers, l'aide à la décision, la proposition d'options de délégation adaptées aux partenaires et le suivi des actions.

CCMSA / MSA et Agirc-Arrco — Alignement des référentiels d'adhésion

Dans le cadre d'un partenariat de délégation de gestion du recouvrement des cotisations de retraite complémentaire entre la MSA et l'Agirc-Arrco, la CCMSA a constaté des désalignements entre le référentiel MSA, le référentiel Agirc-Arrco et plusieurs référentiels internes. CGI a accompagné l'analyse des désalignements, leur volumétrie, l'identification des marqueurs de désalignement, la coordination des acteurs concernés et la formalisation des besoins communs.

Organisation et gouvernance



Quelques expériences concrètes de nos équipes CGI (1/1)

Nous accompagnons les caisses spéciales dans la réorganisation d'un service retraite, la clarification national / local, l'évolution des responsabilités entre directions métier et support, l'installation d'une gouvernance de transformation, l'accompagnement de managers dans la mise en œuvre d'une nouvelle organisation.

CNAV / CARSAT Centre-Ouest — Audit des pratiques managériales

À l'aube d'un changement de gouvernance, la CNAV a souhaité interroger l'organisation de la prise de décision, le partage de l'information et l'alignement national / local au sein de la CARSAT Centre-Ouest. CGI a conduit des entretiens auprès du comité de direction et d'un panel de cadres, analysé les processus décisionnels, les rôles et responsabilités, les bonnes pratiques et irritants. La mission a produit un rapport d'audit et des recommandations d'évolution des pratiques managériales.

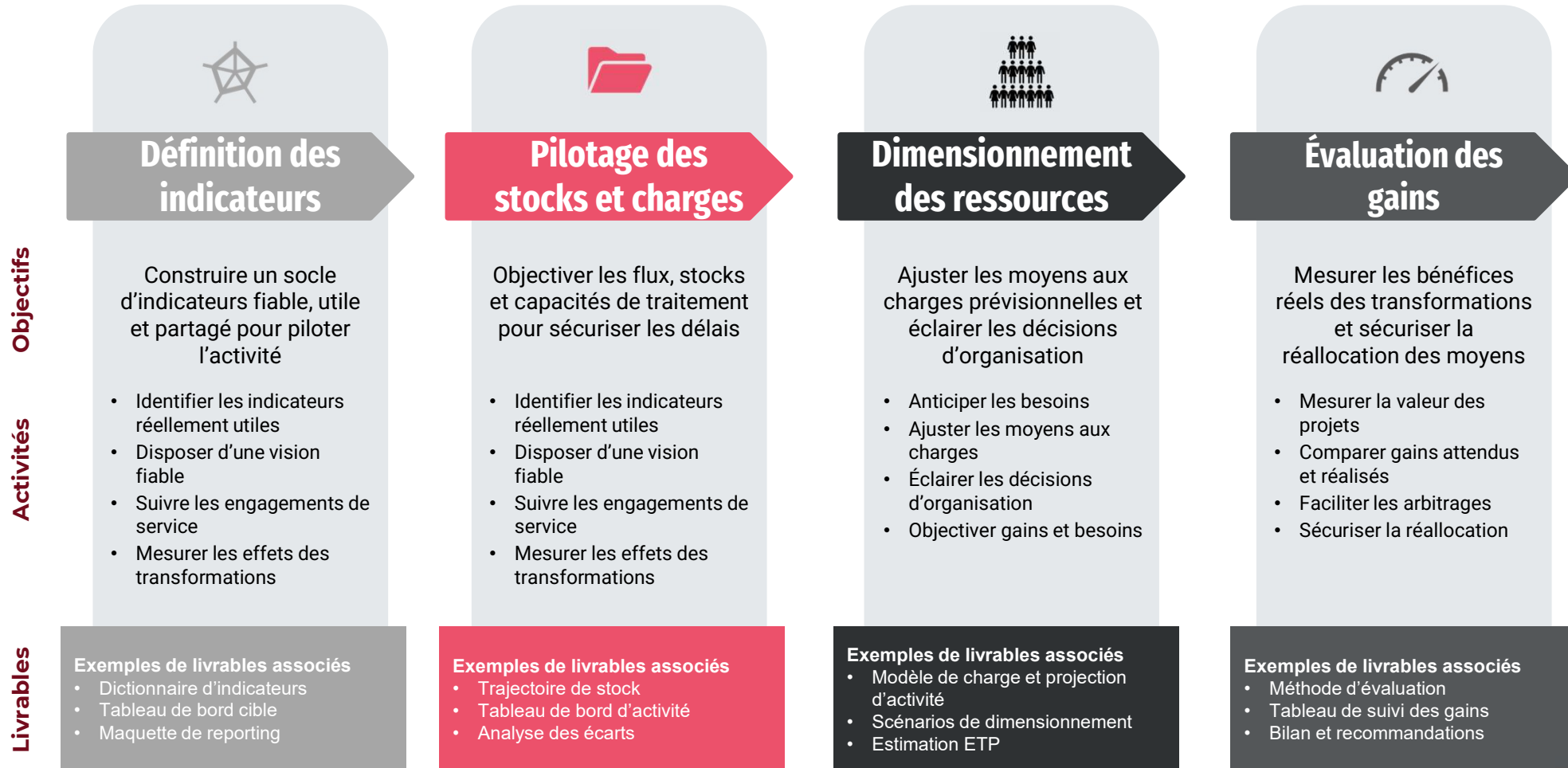
CRAMIF — Rénovation participative du Service Social Régional

La CRAMIF a souhaité faire évoluer l'organisation de son Service Social Régional dans un contexte de nouvelles orientations stratégiques et de tension sur les moyens. CGI a organisé une démarche participative associant ambassadeurs, groupes thématiques et journées de travail afin de construire un cadre commun d'organisation et des feuilles de route départementales adaptées aux contextes locaux.

CCMSA / MSA — Audit d'organisation et de performance

La CCMSA a sollicité CGI pour conduire un audit d'organisation et de performance de l'informatique institutionnelle de la MSA, garante du SI de l'ensemble des caisses. CGI a mené des entretiens de cadrage, visites terrain, analyse documentaire, analyse de maturité, benchmark et scénarios de transformation. La mission a permis de produire un modèle organisationnel cible, une feuille de route et une clarification des responsabilités.

Pilotage d'activité et performance



Quelques expériences concrètes de nos équipes CGI (1/1)

Nous accompagnons les caisses spéciales dans la mise en place de dispositifs de pilotage utiles à la décision (projection de stocks, anticipation de volumes entrants, suivi des délais, mesure des gains d'un chantier, dimensionnement des équipes, priorisation d'activités, animation de revues d'activité et de plans d'action correctifs) permettant de suivre l'activité, anticiper les charges, mesurer les gains, piloter les moyens et ajuster les plans d'action.

CNAV — Dispositif de pilotage des futurs engagements de la COG

La Branche Retraite souhaitait mieux mesurer les gains ou pertes liés à ses projets de transformation. CGI a accompagné l'élaboration d'une méthode d'identification de la valeur des projets, l'estimation des bénéfices RH et budgétaires, l'évaluation ex post, l'analyse des écarts et la définition d'un dispositif de pilotage des gains.

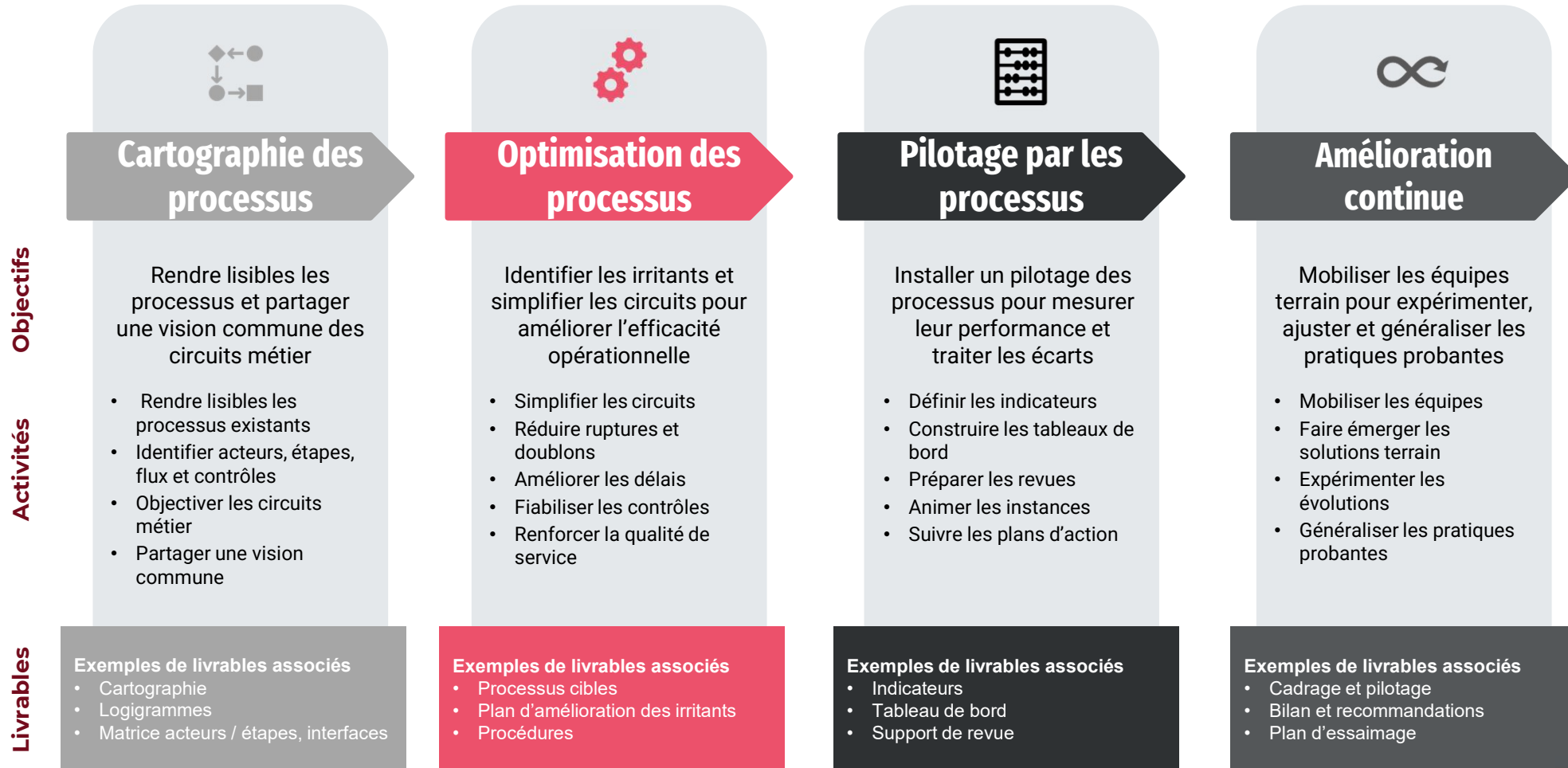
IRCEM — Projections de départs en retraite

L'IRCEM a souhaité mieux anticiper les départs en retraite de ses populations protégées. CGI a analysé et fiabilisé les données, comparé les chiffres avec le pilotage fédéral, produit une étude tendancielle, construit un outil de projection à 5 ans et formalisé des scénarios permettant de dimensionner les ressources nécessaires.

CCMSA / MSA — Dimensionnement des centres de contact

Dans le cadre d'un projet national d'amélioration de la relation client, la CCMSA a souhaité proposer aux caisses un dispositif d'aide au dimensionnement des centres de contact. CGI a analysé les organisations, outils et volumétries, animé des ateliers, formalisé les principes du dispositif cible, construit un outil d'analyse et réalisé un benchmark des dispositifs possibles.

Processus métier et amélioration continue



Quelques expériences concrètes de nos équipes CGI (1/1)

Nous aidons les caisses spéciales à objectiver leurs processus métier (affiliation, cotisations, carrière, liquidation, paiement, réclamations, action sociale, contrôle, relation affiliés / pensionnés), afin d'identifier les irritants, sécuriser les circuits de gestion et installer une dynamique d'amélioration continue associant les équipes opérationnelles. L'objectif est de rendre les circuits lisibles, pilotables et sécurisés, puis de les faire évoluer avec les équipes.

CRPCEN — Ingénierie des processus et rédaction des procédures

La CRPCEN, caisse de régime spécial des clercs et employés de notaires, a souhaité cartographier et optimiser ses processus afin d'améliorer le fonctionnement quotidien des équipes et maintenir le niveau de service rendu aux assurés. CGI a animé des ateliers avec les cadres et sachants métier, formalisé les pratiques, identifié les dysfonctionnements et projeté les processus cibles dans un plan d'action.

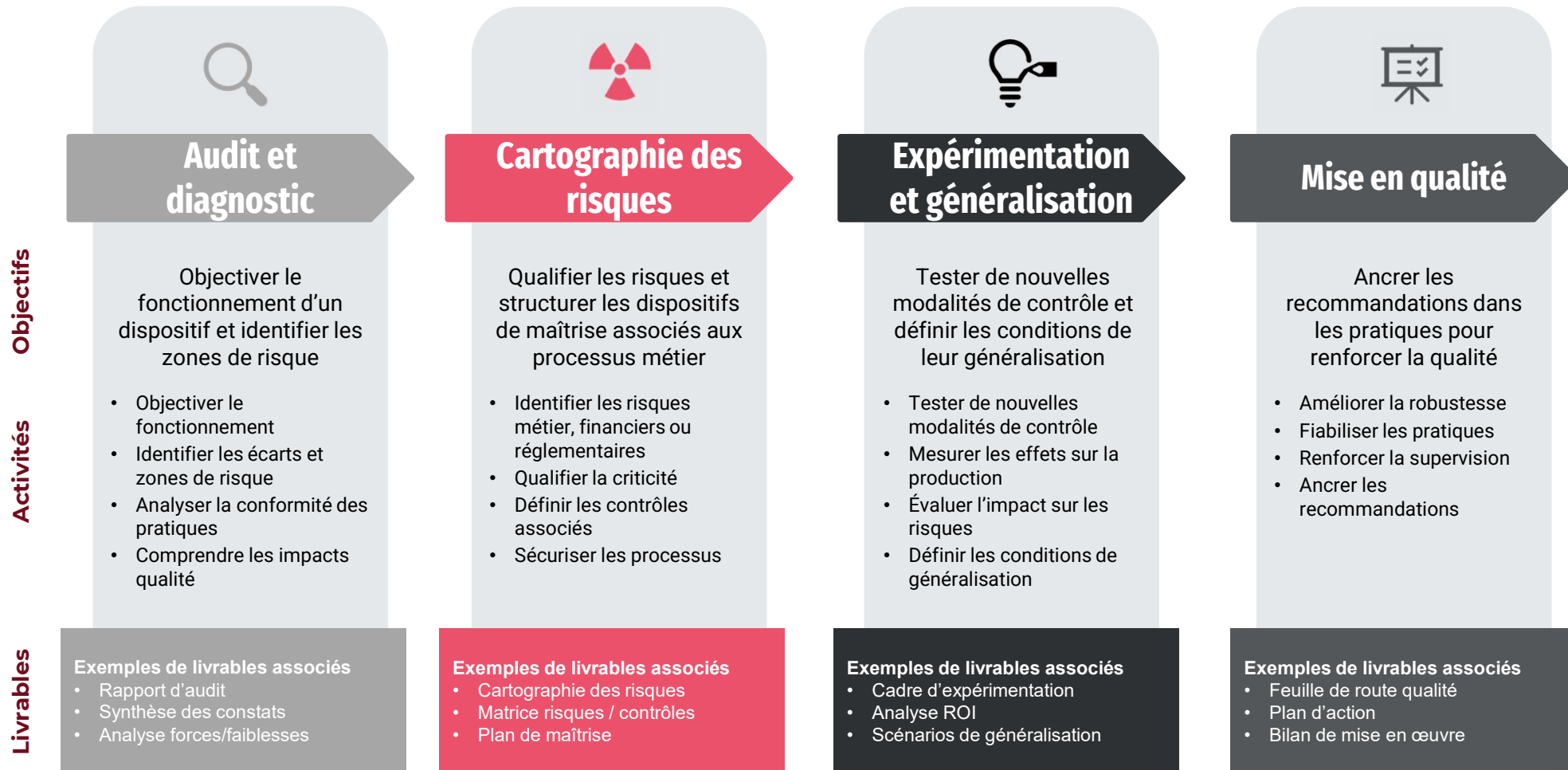
Agirc-Arrco — Animation et pilotage de processus métiers

La Direction du Produit Retraite organise son activité à travers des processus métiers internes, dont le domaine Liquidation. CGI a accompagné la formalisation des processus, la description des étapes, acteurs et points de procédure, le suivi d'indicateurs, l'animation des revues de processus et la formulation de recommandations d'évolution.

CCMSA / MSA — Processus de signalement des anomalies

Dans le cadre du Dispositif de Ressources Mensuelles, la CCMSA avait besoin d'un accompagnement pour mettre en œuvre un processus inédit de signalement des anomalies. CGI a cadré le besoin, modélisé les macro-processus, défini le cycle de vie du signalement, élaboré des scénarios de déploiement et préparé la feuille de route post premier lot.

Maîtrise des risques, contrôle interne et qualité



Quelques expériences concrètes de nos équipes CGI (1/1)

Nous accompagnons les organismes de retraite dans l'analyse, la refonte et la sécurisation de leurs dispositifs de contrôle et de maîtrise des risques, afin de renforcer la qualité de production, la conformité et la fiabilité du service rendu, en passant d'une logique de contrôle subie à une logique de maîtrise.

CNAV — Rénovation de la politique de maîtrise des risques

La CNAV a souhaité rénover sa politique de maîtrise des risques sur les prestations viagères de retraite. CGI a accompagné l'expérimentation du contrôle a posteriori, défini le cadre de généralisation, évalué les impacts sur la production et le risque financier, cartographié les risques et formalisé des orientations de mise en qualité du processus retraite.

CNAV Île-de-France — Audit de la supervision

La CNAV Île-de-France souhaitait évaluer en quoi la supervision contribuait à l'amélioration de la qualité de service. CGI a accompagné la mission d'audit par des entretiens, l'analyse d'éléments objectifs, la consolidation des constats et la production d'un rapport centré sur les résultats concrets de la supervision et les recommandations opérationnelles.

PRO BTP — Audit de conformité et de processus

À la suite d'une réorganisation, la Direction de l'Action Sociale de PRO BTP souhaitait sécuriser l'activité de prêts sociaux. CGI a analysé les textes applicables, la documentation de pilotage, les processus existants et les risques, puis formulé des recommandations sur la conformité, la gouvernance et les critères d'octroi.

Notre entreprise

Présentation CGI Business Consulting

Fondé en 1976, **CGI** figure parmi les plus importantes entreprises de services numériques et de conseil au monde. Nous sommes guidés par les faits et axés sur la réussite de vos projets structurants.



CGI Business Consulting est l'entité conseil de **CGI**. Nous éclairons les décisions et accompagnons les projets de transformation des acteurs institutionnels.

Forts d'une expérience de plus de trente ans dans le conseil en management, stratégie opérationnelle et transformation digitale, nos 1500 consultants sauront vous proposer une gamme d'accompagnement complète sur toute la chaîne de valeur.

NOTRE POSITIONNEMENT

Notre rôle de **conseil en stratégie opérationnelle** nous engage à bâtir avec nos clients une **stratégie à forte valeur ajoutée**, nourrie de notre **connaissance sectorielle**, en vue de cerner au plus juste les **dynamiques de transformation**. Chaque jour, nous accompagnons nos clients dans leurs **stratégies** pour faire face aux **mutations** de leur secteur : performance RH et opérationnelle, digital, datas, sécurisation des activités, etc.



SERVICES
FINANCIERS



SECTEUR
PUBLIC



TRANSPORT
ET MOBILITE



ENERGY &
UTILITIES



RETAIL
& LUXE



INDUSTRIE



TÉLÉCOM
& MEDIAS



SANTÉ



**Entreprise fondée
en 1976**



**Chiffre d'affaires :
9,96 milliards €
(2024)**



**91 000
professionnels
1500 consultant(e)s
en France**



**400 bureaux
dans le monde**

Confidentiel

CGI BUSINESS
CONSULTING

Notre activité Protection Sociale

Accompagner les organismes dans leurs trajectoires de transformation

Notre présence sur le secteur de la Protection sociale & Retraite

Opérateurs, Établissements publics

Ministères & services centraux

En territoires



Nos domaines d'excellence dans ce Secteur

Stratégies métiers et trajectoires de transformation

- Plan stratégique
- Feuille de route
- Trajectoire de transformation
- Évolution de l'offre de service

Évolutions organisationnelles

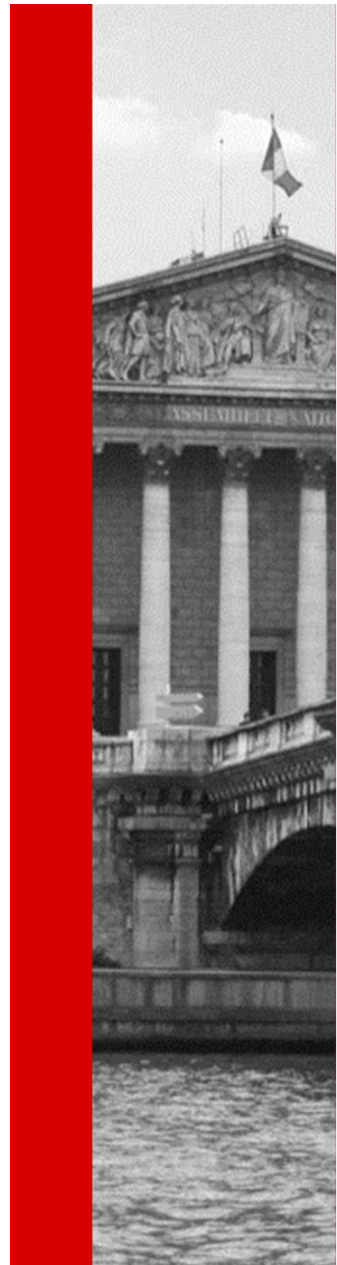
- Audit
- Restructuration et rapprochement
- Accompagnement managérial
- Gouvernance stratégique

Pilotage de la performance

- Indicateurs et tableaux de bord
- Pilotage de processus
- Pilotage d'activité
- Aide à la décision

Amélioration continue

- Optimisation des processus
- Démarche LEAN
- Maîtrise des risques
- Expérience usager





Notre équipe

Adaptée aux spécificités et enjeux de la protection sociale et de la retraite

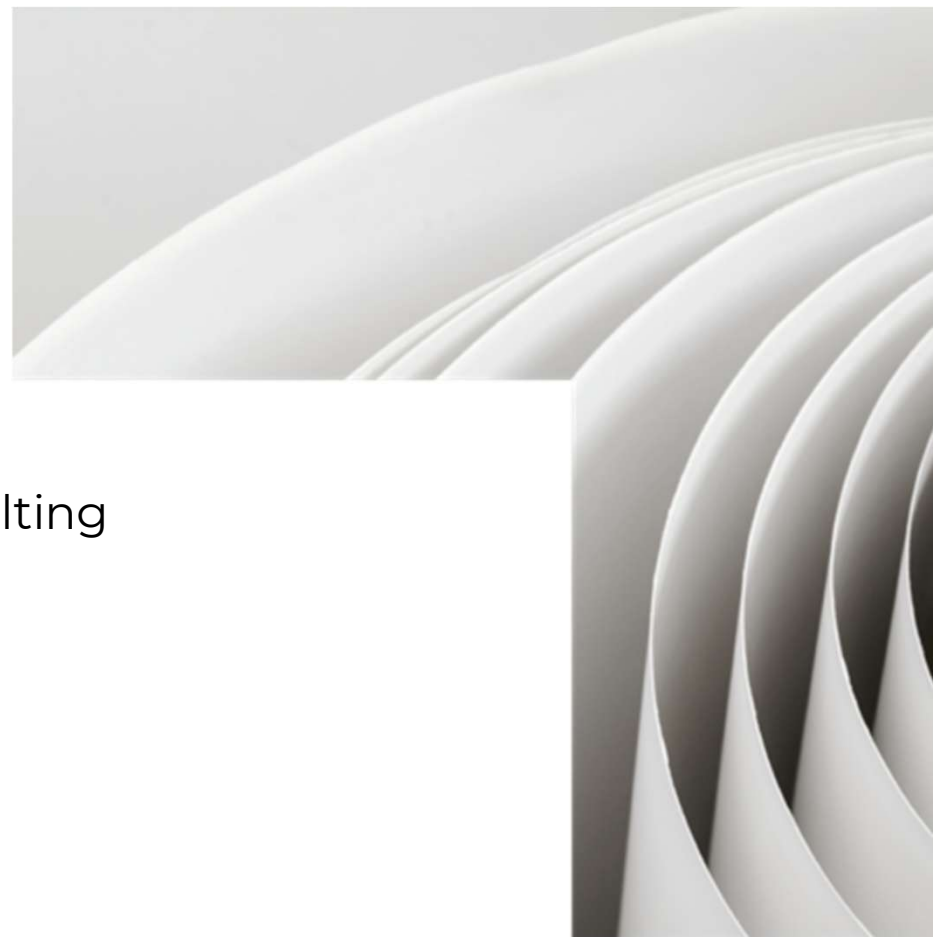
25

Consultant(e)s
spécialisé(e)s sur la
protection sociale et
retraite

+ de 50

Références auprès de caisses nationales, caisses régionales, institutions de retraite complémentaire, groupes de protection sociale, caisses professionnelles et organismes gestionnaires de régimes spécifiques.

- **Maîtrise des enjeux** propres à la retraite et la protection sociale
- **Expérience diverse et éprouvée** de l'accompagnement de l'ensemble des acteurs de la protection sociale, y compris retraite et régimes spéciaux
- **Dispositifs seniorisés** garants de l'excellence opérationnelle
- **Un large panel** de compétences méthodologiques
- **Un regard audacieux** sur les problématiques transverses



Nous contacter

Cellule interne CGI Business Consulting
institut410@cgi.com

Olivier VANBELLE
Directeur conseil
olivier.vanbelle@cgi.com
06 27 55 94 95