

Fédération AGIRC-ARRCO

Marché subséquent n° 2026-02-FMI-017

PMO pour maîtrise des risques liés au paiement des
retraites

Table des matières

Fédération AGIRC-ARRCO.....	1
Marché subséquent n° 2026-02-FMI-017.....	1
PMO pour maîtrise des risques liés au paiement des retraites	1
I – Compréhension du sujet et enjeux.....	3
II – Qui sommes-nous et nos engagements	3
III – Notre réponse	4
1. Pilotage et Gouvernance	4
2. Réponse technique	5
3. Équipe type	6
4. Planning prévisionnel.....	6
5. Livrables	7
IV – Nos Références	7

I – Compréhension du sujet et enjeux

La mission exprimée par la Fédération Agirc-Arrco porte sur une assistance PMO métier destinée à structurer, sécuriser et piloter les actions relatives à la maîtrise des risques liés au paiement des retraites. L'enjeu n'est pas uniquement documentaire ou administratif : il s'agit d'installer un pilotage opérationnel robuste, lisible par les métiers, orienté indicateurs, décisions et maîtrise des risques.

Le paiement des retraites constitue une activité sensible à forte criticité sociale, opérationnelle et réputationnelle. Le dispositif attendu doit contribuer à maintenir le paiement à bon escient, limiter les ruptures non justifiées, réduire les sollicitations et réclamations, et préserver la confiance des allocataires dans le régime.

Enjeux métier prioritaires : continuité de service, qualité du paiement, satisfaction des allocataires, traçabilité des décisions, lisibilité des processus et sécurisation des livrables.

Enjeux de pilotage : vision consolidée des chantiers, plans d'action partagés, indicateurs fiables, suivi des risques et dépendances, préparation des arbitrages et reporting régulier auprès des instances.

La valeur attendue du PMO est donc de faire le lien entre les objectifs du Pôle Retraités, les actions engagées, les contributeurs métiers, les éventuels appuis data/reporting et les instances de décision. L'intervention devra permettre de reprendre rapidement l'existant, de clarifier les priorités, de fiabiliser les informations de pilotage et d'alerter suffisamment tôt sur les points de blocage.

Le profil proposé, CDU, répond à cette attente par son expérience de PMO senior métier en environnement réglementé, assurance de personnes, prévoyance, parcours clients, paiements sensibles, contrôle permanent, reporting et coordination transverse Métiers / IT / Data / prestataires.

II – Qui sommes-nous et nos engagements

Créé en décembre 2014, FASTOR GIE a pour vocation de coopter des PME ESN afin de pérenniser les relations Grands Comptes tout en respectant les critères de référencement. Ce modèle est plébiscité par les Directions Achats, qui y trouvent à la fois une sécurité juridique et un choix élargi de prestataires.

La force du GIE repose sur son maillage territorial, la complémentarité des expertises de ses membres et la capacité d'adaptation de PME directement impliquées auprès de leurs clients. Les membres du GIE partagent des valeurs humaines fortes et la volonté de garantir un lien direct entre les clients, les collaborateurs et les dirigeants des entreprises partenaires.

Dans le cadre de ce marché, FASTOR GIE intervient comme mandataire référencé sur le SAD. Il assure le pilotage contractuel du marché, la relation de gouvernance avec Agirc-

Arrco, le suivi qualité de la prestation et la capacité d'escalade si un point de vigilance devait être traité.

FASTOR GIE s'engage à proposer un profil immédiatement opérationnel, à maintenir un suivi régulier de la prestation, à garantir la continuité de la relation avec le client et à veiller à l'adéquation entre les attendus métier de la Fédération Agirc-Arrco et les livrables produits par le consultant.

III – Notre réponse

Notre réponse repose sur un principe simple : installer rapidement un cadre de pilotage utile aux métiers, sans surcomplexifier le dispositif. Les supports, indicateurs et rituels proposés seront construits pour aider les équipes à décider, prioriser, suivre et sécuriser les actions liées au paiement des retraites.

1. Pilotage et Gouvernance

La gouvernance proposée distingue le pilotage stratégique du marché et le pilotage opérationnel de la mission.

- Gouvernance stratégique : COPIL assurés en collaboration avec FASTOR GIE, mandataire du marché, pour suivre la qualité de la prestation, les engagements et les éventuels points d'escalade.
- Gouvernance opérationnelle : réunions de suivi, COTECH ou COSUI selon la comitologie retenue par Agirc-Arrco, afin de piloter l'avancement, les risques, les décisions, les dépendances et les KPI.
- Rythme de pilotage : un suivi hebdomadaire des plans d'action et points bloquants, complété par des supports de synthèse pour les instances de décision.
- Méthode de prise en main : analyse de l'existant, cartographie des chantiers, identification des responsables, jalons, livrables, risques, indicateurs disponibles et règles d'escalade.
- Mode de fonctionnement : intervention en régie selon les modalités de présence définies par Agirc-Arrco, avec une posture de facilitation métier, d'objectivation des alertes et de préparation des arbitrages.

La gouvernance sera volontairement pragmatique : un plan d'action consolidé, un registre risques/actions/décisions, des indicateurs compréhensibles par les métiers et des supports de comité centrés sur les décisions à prendre.

2. Réponse technique

Le profil proposé CDU, PMO senior métier disposant de 24 ans d'expérience sur des environnements réglementés et sensibles. Son parcours combine pilotage de portefeuilles, coordination transverse, assurance de personnes, prévoyance, relation client, data/reporting, contrôle permanent, gestion des risques et reprise de projets déjà engagés.

- Expérience assurance / prévoyance : BPCE Vie, DSI Assurance de Personnes, parcours clients, portefeuille réglementaire, projets de sécurisation/optimisation des paiements, contrôles permanents ; AXA France, assurance vie, épargne et prévoyance.
- Expérience PMO métier : cadrage, gouvernance, comitologie, plans d'action, KPI, roadmaps, reporting, animation d'ateliers, priorisation et préparation des arbitrages.
- Maîtrise des risques : registres risques/actions/décisions, suivi des points bloquants, contrôles permanents, audits, preuves, Go/NoGo, conformité, continuité d'activité et traçabilité.
- Reprise d'existant : reprise et recadrage de projets déjà lancés au Crédit Agricole CIB ; remise sous contrôle de dispositifs budgétaires et de gouvernance ; refonte de suivi fournisseur chez BPCE Vie.
- Pilotage par indicateurs : tableaux de bord Power BI / Excel, Business Review, analyse d'écarts, suivi budget / planning / qualité / performance et satisfaction client.
- Coordination multi-acteurs : Métiers, IT, Data, MOA, DSI, contrôle de gestion, achats, risques, prestataires, directions contributrices et instances décisionnelles.

Formation et certifications : Certified Associate in Project Management - PMI ; Lean management ; double formation Master de Géophysique, dont ENS Ulm / Paris XI et IPGP / Paris VII.

Outils mobilisables : Excel, PowerPoint, Power BI, Power Query, Access, SharePoint, Teams, Clarity, Jira, Confluence, MS Project, HPPPM, DevOps, Trello.

3. Équipe type

Conformément au besoin exprimé, l'équipe proposée repose sur un profil unique de PMO senior métier, appuyé par FASTOR GIE pour le pilotage contractuel et le suivi qualité.

Consultant PMO senior - CDU : responsable de la prise en main de l'existant, de la structuration du dispositif PMO, de la production des livrables, de l'animation des rituels opérationnels, de la consolidation des risques et indicateurs, et de la préparation des supports de décision.

FASTOR GIE - mandataire : responsable du suivi de la prestation, de la relation contractuelle, des COPIL de marché en collaboration avec Agirc-Arrco et de l'escalade des éventuels points qualité ou organisationnels.

Posture d'intervention : partenaire des métiers, orientée résultat, avec une attention particulière portée à la clarté des priorités, à la traçabilité des décisions, à l'appropriation des supports par les équipes et à la sécurisation des actions engagées.

4. Planning prévisionnel

Le planning prévisionnel est construit pour permettre une montée en charge rapide et une sécurisation progressive du dispositif. Il sera ajusté dès la réunion de lancement en

fonction de l'état d'avancement des chantiers déjà engagés, des supports existants et de la comitologie interne Agirc-Arrco.

Semaine 1 - lancement et prise de connaissance : réunion de lancement, identification des interlocuteurs, collecte des supports existants, compréhension des chantiers, contraintes, risques déjà connus et indicateurs disponibles.

Semaines 2 à 3 - cadrage PMO : cartographie des chantiers, responsables, jalons, dépendances et livrables ; proposition de gouvernance, de rituels, de formats de reporting et de règles d'escalade.

Semaines 4 à 6 - mise sous pilotage : mise en place du plan d'action consolidé, du registre risques/actions/décisions, des premiers tableaux de bord et des supports de comités ; fiabilisation des données de suivi.

Semaines 7 à 12 - pilotage récurrent : animation du rythme de suivi, préparation des arbitrages, production des tableaux de bord, analyse des écarts, suivi des risques et accompagnement des contributeurs métier.

À partir du troisième mois - amélioration et pérennisation : amélioration des indicateurs, capitalisation documentaire, optimisation des processus et préparation des éléments de transfert ou de renouvellement.

5. Livrables

Les livrables proposés sont conçus pour répondre aux attentes opérationnelles du Pôle Retraités : visibilité, traçabilité, anticipation des risques, préparation des décisions et pérennisation du dispositif.

- Note de cadrage PMO : objectifs, périmètre, rôles, comitologie, calendrier de suivi, règles d'escalade et principes de reporting.
- Cartographie des chantiers : actions engagées, responsables, jalons, dépendances, livrables et niveau de criticité.
- Planning ou rétroplanning consolidé : jalons, échéances, points de décision et dépendances structurantes.
- Plan d'action consolidé : actions, responsables, échéances, statuts, décisions attendues et prochaines étapes.
- Registre RAID : risques, actions, incidents / points ouverts et décisions, avec niveaux de criticité et propositions d'actions correctrices.
- Tableaux de bord KPI : avancement, risques, alertes, qualité des contributions, jalons, actions clôturées et indicateurs utiles aux métiers.
- Supports COPROJ / COPIL / COSUI : synthèse d'avancement, points de vigilance, décisions attendues, arbitrages et messages clés.
- Comptes rendus et relevés de décisions : traçabilité des arbitrages, responsabilités et échéances.

- Fiches processus / modes opératoires : formalisation ou optimisation des processus métier lorsque nécessaire.
- Bilan de mission : résultats obtenus, points de vigilance, recommandations et éléments de transfert pour pérenniser le pilotage.

IV – Nos Références

Les références ci-dessous illustrent les expériences les plus directement mobilisables pour la mission Agirc-Arrco : assurance / prévoyance, parcours clients, maîtrise des risques, pilotage par indicateurs, reprise d'existant et coordination transverse.

EDF - 2025 / 2026 - PMO Conseil stratégique IT-Métiers : formalisation de feuilles de route métiers sur des offres Assurance, Prévoyance, Santé, Voyage et Restauration ; animation d'ateliers métiers, arbitrages, gouvernance, reporting management et alignement Métiers / DSI.

Crédit Agricole - 2024 / 2025 - Manager de transition budget Run Infrastructure : reprise et remise sous contrôle d'un dispositif de suivi budgétaire de 80 M€, cartographie des coûts, plans d'action, reportings Power BI / Excel, comités financiers et lisibilité des leviers d'optimisation.

BPCE Vie - 2021 / 2024 - PMO DSI Assurance de Personnes : pilotage d'un portefeuille réglementaire et data de 23 projets pour 5,3 M€, restructuration autour d'un nouveau schéma de parcours clients, KPI, comités, contrôles permanents, risques, paiements sensibles et coordination Métiers / IT / Data / prestataires.

BNP PARIBAS CIB : 2016 / 2017

Project Manager Officer - Programme de transformation

Contexte du projet : Implémentation d'un Shared Service Center en Inde, transformation opérationnelle, gouvernance et coordination internationale.

Crédit Agricole CIB - 2015 / 2016 - Portfolio Manager / PMO : pilotage d'un portefeuille de 70 projets pour 100 M€, KPI budget / planning / livraison / satisfaction clients, dashboards, gouvernance portefeuille, risques, roadmap et amélioration des processus PMO.

SOCIETE GENERALE CIB : 2014 / 2015

Portfolio Manager / Project Manager Officer

Contexte du projet : Portefeuille projets digitaux, sécurité, obsolescence et réglementaire ; harmonisation du pilotage et conduite du changement.

Fin de document