



Convention d'Objectifs et de Gestion

entre l'État et la Caisse de
Prévoyance et de Retraite
du personnel de la SNCF



Caisse de Prévoyance
et de Retraite
du personnel de la SNCF



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Préambule

Ancien établissement de l'EPIC SNCF, la Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel de la SNCF a été instituée en tant qu'organisme de sécurité sociale le 30 juin 2007, par décret n°2007-730 du 7 mai 2007.

La Caisse ainsi créée est gestionnaire du régime spécial de protection sociale du personnel de la SNCF, conformément à l'article L.711-1 du code de la sécurité sociale. Elle est placée sous la tutelle conjointe des ministres chargés du budget et de la sécurité sociale.

Conformément aux articles 9 et 19 du décret du 7 mai 2007, la Caisse est tenue d'établir une convention d'objectifs et de gestion (COG), ainsi qu'un schéma directeur des systèmes d'information (SDSI), intégré à la présente COG.

Sa première convention, couvrant la période allant de 2010 à 2013, fut pour elle l'occasion de se faire connaître et reconnaître en tant qu'organisme de sécurité sociale à part entière, et d'affirmer son savoir-faire et son expertise dans la gestion du régime spécial. Les ambitions de cette première COG étaient structurées autour de deux axes majeurs : finaliser et assumer le processus de création de la caisse autonome ; et développer pour la Caisse sa nouvelle dimension d'organisme de sécurité sociale, dans son environnement et ses contraintes spécifiques. Ainsi la première COG s'est-elle plutôt centrée sur des objectifs techniques liés à la consolidation de la nouvelle Caisse.

L'autonomie de la Caisse étant désormais fondée sur des bases stabilisées, cette deuxième COG, pour la période 2014 à 2017, se doit de fixer ses ambitions à un niveau plus stratégique. Elle s'inscrit dans les politiques publiques demandant aux organismes de sécurité sociale de se moderniser et de renforcer leurs actions vis-à-vis des assurés, tout en assurant une meilleure efficacité dans la gestion des moyens qu'ils y consacrent à tous les niveaux, et en respectant le cadrage budgétaire transversal fixé aux organismes de sécurité sociale.

Pour parvenir à formuler l'ensemble des engagements repris dans cette COG, la Caisse a d'abord tenu compte du bilan des réalisations de la COG précédente, ainsi que du cadrage général fixé par les autorités de tutelle. Elle a aussi œuvré dans le cadre d'une démarche participative au travers de groupes de travail rassemblant de nombreux collaborateurs de la Caisse, afin que la COG puisse être un élément fédérateur pour l'ensemble de ses personnels, en constituant ainsi la feuille de route à quatre ans.

Cette COG a également fait l'objet de plusieurs

séances d'échanges avec les administrateurs de la Caisse.

Elle précise dans ses grandes lignes les orientations stratégiques suivantes :

La Caisse mettra en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite, et s'attachera à offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés. Dans ce cadre, outre la vigilance portée sur l'accès aux soins et le domaine de la prévention, la Caisse mettra en place une relation avec ses assurés simple et moderne : mise en œuvre d'un espace personnel sur le portail internet, développement des services en ligne, élargissement de l'offre téléphonique, amélioration de la connaissance des assurés pour mieux répondre à leurs besoins.

En outre, la Caisse recherchera de manière continue à améliorer son efficacité interne, et ce, au bénéfice des assurés et du personnel, tout en garantissant la performance de ses activités. Dans ce cadre, elle outillera son système de pilotage, elle optimisera ses processus internes, elle consolidera sa maîtrise des risques et mettra en œuvre un plan stratégique de lutte contre la fraude ; enfin, elle poursuivra sa recherche d'efficacité en développant les synergies avec les autres organismes de sécurité sociale.

Enfin, la Caisse portera une politique volontariste en matière de responsabilité sociétale d'entreprise. Sur le volet social, cette volonté se traduira par la mise en place d'une gestion prévisionnelle des emplois et compétences et le développement de l'offre de formation, ainsi que la poursuite de la négociation d'accords avec les partenaires sociaux. La Caisse renforcera par ailleurs ses actions sur les volets économique et environnemental. Enfin, en terme immobilier, cette COG verra la préparation et le lancement des travaux de réhabilitation de son bâtiment siège à Marseille.

S'agissant du schéma directeur des systèmes d'information, il répondra aux objectifs stratégiques de la présente COG en s'appuyant sur les lignes directrices du schéma stratégique des systèmes d'information de la sécurité sociale et prendra en compte les évolutions réglementaires.

En contrepartie, l'État s'engage sur les moyens accordés et sur sa participation à certains travaux de la Caisse pour lui permettre d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés, ainsi que sur les modifications réglementaires qu'il s'avérera nécessaire d'adopter.



Sommaire

Préambule.....p.3

1 Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés

1.1 Contribuer à l'élaboration des évolutions réglementaires impactant le régime spécial et les mettre en œuvre.....p.8

1.2 Optimiser le pilotage du financement des régimes de retraite et de prévoyance.....p.10

1.3 Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés.....p.12

1.4 Développer une politique de santé et de prévention adaptée aux spécificités des assurés.....p.17

2 Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités

2.1 Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité.....p.22

2.2 Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude.....p.26

2.3 Développer les synergies avec les organismes de la sécurité sociale.....p.31

2.4 Aligner le SI sur les enjeux stratégiques de la Caisse et au service des utilisateurs.....p.33

3 Porter une politique volontariste en matière de responsabilité sociale et d'entreprise

3.1 Accompagner les évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse.....p.36

3.2 Mieux coordonner et valoriser les actions en matière de responsabilité sociale et environnementale.....p.39

3.3 Poursuivre la dynamisation de la gestion immobilière, au bénéfice de l'amélioration des conditions de travail et d'accueil des bénéficiaires.....p.43

Signatures.....p.47

Annexes

Annexe 1 - Règles de suivi et d'évaluation de la COG et règles budgétaires.....p.50

Annexe 2 - Schéma directeur du système d'information 2014-2017.....p.56

Annexe 3 - Tableau des prévisions budgétaires à 4 ans.....p.58

Annexe 4 - Indicateurs opposables et indicateurs de suivi.....p.60

Glossaire.....p.97





1 Mettre en œuvre
les politiques
publiques en
matière de santé
et de retraite et
offrir des
réponses
adaptées aux
besoins des
assurés



1.1 Contribuer à l'élaboration des évolutions réglementaires impactant le régime spécial et les mettre en œuvre

Enjeux et objectifs

La Caisse s'inscrit dans le cadre des réformes en cours dans les secteurs de la protection sociale, et à cette fin elle met en œuvre les évolutions de la législation et de la réglementation qui la concernent, en prenant en compte les délais nécessaires à leur mise en œuvre.

La Caisse apportera les éclairages nécessaires aux autorités de tutelle par ses expertises métier, juridiques, statistiques et financières pour l'élaboration et l'application des lois et règlements impactant le régime spécial que ce soit sur le domaine de la prévoyance ou de la retraite, et la transposition dans le régime spécial des dispositions prises dans les dernières réformes engagées.

À cette fin, elle adaptera et optimisera les outils et le pilotage en vue de faciliter la mise en œuvre de ces réformes.

Par ailleurs, dans le cadre de la politique de simplification des relations entre les assurés et l'administration, la Caisse s'engage à contribuer aux réflexions avec les autorités de tutelle, pour mettre en œuvre des pistes de simplification ou d'optimisation du traitement des pensions. En particulier, et afin de poursuivre l'objectif fixé dans la précédente COG et d'améliorer le service rendu aux assurés, la gestion des pensions de coordination et du régime social des personnes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation devront faire l'objet d'adaptations.

Actions à mettre en œuvre

1.1.1 : Prendre en compte les dispositions prévues dans les LFSS et LF afin d'assurer la conformité et la légalité des prestations servies et de payer les assurés à leur bon droit,

qu'il s'agisse de dispositions relevant du régime de prévoyance ou du régime de retraite. S'agissant du régime de retraite plus spécifiquement, intégrer également les impacts de la loi garantissant l'avenir et la justice du système de retraite du 20 janvier 2014. La Caisse mettra ainsi en œuvre les dispositions rendues applicables par les textes déjà publiés, ou par ceux qui le seront pendant la durée de la COG. Elle préparera aussi la mise en œuvre de celles déjà décidées, et dont la prise d'effet interviendra au 1^{er} janvier 2017.

Projet du SDSI associé :

Réformes des retraites (2010-2013) et Lois de Financement (SI-RET-08)

1.1.2 Instruire et mettre en œuvre les pistes de simplification concernant les pensions de coordination. Ces pistes seront étudiées en articulation avec les autorités de tutelle, la CNAVTS et l'AGIRC-ARRCO, et selon les orientations suivantes :

■ 1.1.2A : Pour les personnes qui ont cessé leurs fonctions à la SNCF sans avoir droit à pension du régime spécial de retraite, mais n'ayant pas encore liquidé leur pension :

- en premier lieu, mettre en place conjointement avec la CNAVTS, un flux dématérialisé entre la CNAVTS et la CPR contenant les informations nécessaires à la liquidation des pensions de coordination,

Projet du SDSI associé :

Mise en œuvre de flux entre CNAV et CPR pour pensions de coordination (SI-RET-04)

- une solution plus efficiente devra toutefois être recherchée. Pour cela, les différents scénarios possibles (comme le transfert de la liquidation et la gestion de ces pensions à la CNAVTS et à l'AGIRC-ARRCO, la transposition au régime spécial d'un mécanisme d'affiliation rétroactive tel que celui du régime des fonctionnaires et des militaires) seront étudiés à partir de 2014. L'étude portera notamment sur l'optimisation du service à l'assuré, les gains en coûts de gestion, la faisabilité technique, les coûts des transferts financiers.

■ 1.1.2B : Pour les personnes qui vont cesser leurs fonctions à la SNCF sans avoir droit à pension du régime spécial de retraite, et particulièrement en ce qui concerne les personnes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : ces sujets devront faire l'objet d'un arbitrage sur la période de la COG, sur la base d'une étude réglementaire et financière à mener en 2015 parallèlement à l'instruction de la gestion des pensions de coordination.

Engagements de l'État

Action 1.1.2A Instruire les réflexions sur la gestion des pensions de coordination, et se mettre en capacité de réaliser ce transfert sur la période de la COG, en modifiant les textes réglementaires le cas échéant.

Action 1.1.2B Mener en lien avec les services de la Caisse, une étude réglementaire et financière instruisant le dossier des contrats d'apprentissage et de professionnalisation et conduire les arbitrages nécessaires à la mise en œuvre d'une solution pertinente.

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
1.1.1 Prendre en compte les dispositions prévues dans les LFSS et LF afin d'assurer la conformité et la légalité des prestations servies et de payer les assurés à leur bon droit	•	•	•	•
1.1.2 Instruire et mettre en œuvre les pistes de simplification concernant les pensions de coordination et le dossier des alternants	•	•	•	•



1.2 Optimiser le pilotage du financement des régimes de retraite et de prévoyance

Enjeux et objectifs

Attentive à l'exigence d'une utilisation efficace des fonds publics, la Caisse s'attachera à maîtriser et à garantir sa capacité à sécuriser les financements de ses prestations, tout en continuant à améliorer ses services rendus aux bénéficiaires.

Par ailleurs, les réformes des retraites de 2008 et 2010 ont modifié les comportements de départ en retraite des assurés, ce qui conduit la Caisse à devoir adapter ses outils et méthodes de prévisions.

La Caisse s'engage en conséquence à optimiser ses processus financiers en mobilisant les leviers suivants :

- La recherche d'une meilleure connaissance des comportements de départ en retraite et la mise en place d'outils et l'adaptation des méthodes de prévisions prenant en compte les changements de comportements ;
- L'amélioration de l'efficacité du processus de recouvrement en élargissant le périmètre de la délégation du contrôle du recouvrement auprès de l'ACOSS ;
- La gestion optimisée des flux de trésorerie et des soldes.

Actions à mettre en œuvre

1.2.1 Développer un outil de prévision à long terme performant et évolutif, dans l'objectif d'adapter les prévisions du régime aux évolutions réglementaires et de disposer d'indicateurs statistiques conformes aux attentes du Conseil d'Orientation des retraites (données par sexe, par génération, ...). En outre, afin de mieux mesurer les évolutions en matière d'âge de départ à la retraite, et d'évaluer leurs incidences démographiques et financières, la Caisse réalisera des études et expertises régulières permettant d'affiner les prévisions de départ et d'évaluer les incidences démographiques et financières sur le régime de retraite.

1.2.2 Etudier et mettre en œuvre l'élargissement de la délégation de recouvrement et de contrôle des cotisations à l'ACOSS à certaines situations particulières (rachat de temps partiel, cessation progressive d'activité, ...), afin de garantir le contrôle effectif de ces cotisations par l'URSSAF et d'assurer la performance du recouvrement dans le cadre d'une recherche de sécurisation du système de protection sociale en :

- étudiant les conditions de mise en œuvre avec les représentants de l'ACOSS (contraintes techniques, réglementaires, ...) ;
- accompagnant la SNCF dans la mise en place du nouveau dispositif.

1.2.3 Optimiser la gestion de la trésorerie en vue d'en réduire le coût en améliorant la qualité des prévisions et la gestion des flux et des soldes de trésorerie. À cet effet, la Caisse devra conduire les études et actions suivantes :

■ 1.2.3A : Étudier les opportunités de réduction du besoin en fonds de roulement.

■ 1.2.3B : Optimiser chaque année le coût de financement de sa trésorerie, nonobstant l'évolution possible des taux monétaires, afin de garantir le financement de la trésorerie du régime et de réduire les charges financières de celui-ci.

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
1.2.1 Développer un outil de prévision à long terme performant et évolutif		•	•	
1.2.2 Étudier et mettre en œuvre l'élargissement de la délégation de recouvrement et de contrôle des cotisations à l'ACOSS	•			
1.2.3 Optimiser la gestion de la trésorerie	•	•	•	•



1.3 Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés

Enjeux et objectifs

Sur la précédente COG, les services de la Caisse ont recherché à améliorer la qualité du service rendu aux assurés, que ce soit sur le domaine de la prévoyance ou de la retraite.

La mise en œuvre du système de gestion des contacts sur le périmètre de l'assurance maladie, la réorganisation de l'accueil téléphonique mis en place concomitamment, mais aussi la certification des carrières, ou encore la préparation des équipes dans le cadre du rendez-vous retraite à 45 ans, illustrent ces avancées.

Par ailleurs, de nouveaux services en ligne ont été mis en œuvre aussi bien pour les assurés (simulateur de pension, changement d'adresse,...) que pour les professionnels de santé (développés par la CNAMTS).

Confrontée à une baisse des flux sur ses vecteurs traditionnels (courrier, téléphonie, accueil physique), d'une demande croissante sur les supports numériques et aux évolutions sociétales d'accès à l'information (n'importe où, n'importe quand, par n'importe quel canal ...), la Caisse compte pour la nouvelle période conventionnelle, s'appuyer sur ses acquis, et aller plus loin afin d'organiser le travail autour des besoins des assurés, mettre à disposition un accès aux services plus facile et plus rapide (via la dématérialisation par exemple,...), en déployant des services personnalisés et en optimisant la gestion des différents canaux de la relation avec les assurés.

Pour ce faire, la CPR a identifié trois principales orientations pour permettre de conjuguer la qualité de service auprès de ses affiliés, la qualité de traitement interne et la maîtrise des coûts associés. Il s'agira donc de :

- Développer et adapter l'offre de services aux besoins des assurés,
- Piloter et homogénéiser la recherche de la qualité de services,
- Mieux connaître ses assurés et développer les échanges avec d'autres acteurs pour améliorer l'offre de services.

Actions à mettre en œuvre

1.3.1 : Développer et adapter l'offre de services aux besoins des assurés

- 1.3.1A : À partir de 2015, analyser puis formaliser des parcours affiliés complets en fonction :
 - d'une typologie de demandes basée sur les événements déclencheurs qui jalonnent la vie (exemples : « j'ai un enfant », « je pars en retraite ») ;
 - des segments de population ;
 - des moyens de contacts possibles dans les différentes phases de ces parcours.

Cette formalisation de parcours devra être reliée aux processus métiers de traitement et pourra promouvoir, en fonction des cas, les solutions alternatives numériques ayant des impacts forts sur la qualité de service et/ou l'efficacité.

■ 1.3.1B : Capitaliser sur les nouvelles technologies et tirer parti des opportunités rendues possibles par le site institutionnel pour moderniser, développer, et simplifier l'offre de services :

- en complément de l'utilisation d'autres médias, et afin d'optimiser la diffusion de l'information aux assurés, améliorer en 2015 l'ergonomie et la navigabilité du site institutionnel de la Caisse ;
- élargir l'offre de services en ligne sur le site internet. Cette offre se décomposera sur la totalité de la COG en nouveaux services sur le domaine maladie, sur le domaine retraite ainsi que sur des domaines transverses. Il s'agira par exemple pour le domaine maladie, de permettre à l'affilié de télécharger les attestations de statut d'étudiant, ou de médecin traitant, de télédéclarer la perte ou le vol de carte Vitale ; pour le domaine retraite, de télécharger l'attestation des montants imposables à déclarer aux services des impôts ; et pour le domaine transverse, de mettre à disposition des affiliés un espace d'échange sécurisé permettant de faire des demandes ciblées ;
- pour améliorer la traçabilité des échanges, simplifier le contact entre l'assuré et la Caisse, et inciter les assurés à échanger via le compte Affilié :
 - mettre à disposition des assurés des informations personnalisées dématérialisées (grâce à la dématérialisation des courriers entrants par exemple),
 - transformer l'échange par mail en échanges via des formulaires en ligne structurés,
 - développer et promouvoir des bases d'informations structurées ou interactives (type FAQ avec mot clé et moteur de recherche),
 - créer un ou des canaux d'accès "mobilité" (smartphones / tablettes) pour permettre l'accès au compte affilié.

Projets du SDSI associés :

- Développement des nouveaux télé-services affiliés (SI-SER-07)
- Simulateur EVA (SI-SER-08)
- Evolution du site internet institutionnel CPR (SI-SER-09)
- Refonte de l'espace personnel affilié – nouveau portail (lot 2) (SI-SER-10)

■ 1.3.1C : Élargir l'offre téléphonie en exploitant davantage les fonctionnalités des outils récemment mis en place, en vue de réduire le nombre d'appels à faible valeur ajoutée et en privilégiant des solutions automatisées pour des réponses simples. En complément des services en ligne offerts sur le site internet, il s'agira de développer des services téléphoniques en ligne de type serveur vocal interactif (solutions de couplage téléphonie / système d'information) pour effectuer des demandes simples (ex : envoi d'une AOD sans intervention d'un agent suite à appel téléphonique et choix sur un automate par l'assuré).

Projet du SDSI associé :

- Évolution du système téléphonie (SI-SER-11)

1.3.2 : Piloter et homogénéiser la qualité de services

■ 1.3.2A : Mettre en place dès 2014 une organisation transverse de pilotage de la relation de service au sein de la Caisse, pour assurer une plus grande coordination et une meilleure concertation entre les différents acteurs, les offres et les canaux.

■ 1.3.2B : Actualiser la charte qualité de la Caisse en 2015, en révisant les engagements le cas échéant, et en intégrant les différents canaux de communication.

■ 1.3.2C : Dans le but de simplifier l'accès aux services et d'améliorer la traçabilité des échanges, mais aussi



pour faciliter le travail des gestionnaires,

- poursuivre sur la durée de la COG le déploiement de la gestion des contacts au sein de la Caisse ;
- développer une présentation automatique du dossier de l'affilié appelant lors du contact téléphonique avec l'agent grâce à un système d'identification ;
- mettre en qualité les bases de données personnelles contenant les adresses postales et adresses mail, en s'appuyant sur des dispositifs de détection d'adresses erronées.

Projets du SDSI associés :

- Extension du socle fonctionnel V1 (SI-SER-02)
- Modernisation et de la Sécurisation des Courriers Sortants (MOSECOSO) (phase 1) Abonnement (SI-SER-04) et (phase 3) Sécurisation et traçabilité des courriers sortants (SI-SER-06)
- Mise en œuvre d'un outil de gestion de la Relation Affilié (SI-SER-14)
- Connexion Base de Données Vieillesse (BDV) et Base de Données Cotisants (BDC) au Référentiel Individu Transverse (RIT) (SI-REF-02)
- Refonte des référentiels individus (SI-REF-03)

■ 1.3.2D : Pour assurer une réponse de qualité quel que soit le mode de contact utilisé (site internet, téléservices, mail structuré, courrier ...) :

- homogénéiser les différents modes de contacts avec la Caisse en définissant une charte graphique actualisée, des éléments de langage communs entre les risques maladie et vieillesse, des principes structurants (ex : accusé de réception systématique pour un téléservice), des bases normalisées de documents ou de réponses cohérentes ;
- améliorer la qualité de l'information délivrée aux assurés, tant au niveau de son contenu (messages plus pédagogiques, plus précis, mieux ciblés) qu'au niveau des supports de communication utilisés.

■ 1.3.2E : S'appuyer sur la dématérialisation des courriers pour permettre la traçabilité des échanges avec les assurés et améliorer l'efficacité de la Caisse. Il s'agira de :

- poursuivre et généraliser d'ici mi 2016 la dématérialisation du courrier entrant à l'ensemble de la Caisse ;
- faciliter les envois dématérialisés en permettant aux affiliés, dès le troisième trimestre 2014, de bénéficier d'un service d'abonnement exclusif aux documents électroniques ;
- dès 2015, poursuivre le développement des envois dématérialisés par abonnement (mis en place en 2014) en ciblant les services à fort impact tout en optimisant en parallèle les envois papiers (massification par exemple ...) ;
- à partir de 2015, centraliser la gestion des documents sortants égrenés ce qui permettra une optimisation des coûts de traitements de la chaîne éditique tout en garantissant une meilleure qualité de service (traçabilité, mise en GED ...) ;
- optimiser le traitement des courriers « sortants – ré entrants » par des techniques appropriées (ex : reconnaissance automatique par un système de « flash code » du retour d'un questionnaire envoyé).

Projets du SDSI associés :

- Dématérialisation du courrier entrant (des feuilles de soins (FDS), des courriers liés à un affilié et du courrier des services support) (SI-SER-01) et (SI-SER-03)
- Modernisation et de la Sécurisation des Courriers Sortants (MOSECOSO) (phase 1) Abonnement (SI-SER-04) et (phase 2) Optimisation des courriers égrenés (SI-SER-05)

■ 1.3.2F : Conduire le changement interne adapté aux évolutions en sensibilisant fortement les agents par des dispositifs de formation et une communication interne pour avoir une dynamique positive sur les enjeux de la relation de service multi-canal.

1.3.3 : Mieux connaître nos assurés et développer les échanges avec d'autres acteurs pour améliorer l'offre de services

■ 1.3.3A : À partir de 2015, enrichir la connaissance de nos assurés, de leurs usages de contacts et de leurs attentes en mettant en oeuvre des outils de mesure par canal de contact, et en systématisant la mesure et l'analyse de la satisfaction des assurés en effectuant des enquêtes quantitatives et qualitatives de façon globale, par canal (accueil physique, téléphone, web, etc.) et par grande famille de prestations.

■ 1.3.3B : Réaliser un benchmark systématique sur les services proposés avec d'autres organismes (RG, MSA, RSI) en vue d'enrichir l'offre de services disponibles.

■ 1.3.3C : Dans le cadre des démarches de simplification, étudier à partir de 2015 la possibilité de développer des relations entre les partenaires (SNCF, mon service public) pour éviter aux affiliés des démarches multiples, ainsi que pour améliorer la qualité des informations transmises dans le cadre du droit à l'information. Pour le cas spécifique de la SNCF, des dispositifs communs d'information pourront être mis en place, comme par exemple le développement des informations sur la CPR dans le guide d'accueil du nouvel embauché. La répartition des champs de missions et responsabilités entre la SNCF et la Caisse devra également être clarifiée auprès des affiliés.

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
1.3.1 Développer et adapter l'offre de services aux besoins des assurés				
1.3.1.A		•	•	•
1.3.1.B	•	•	•	•
1.3.1.C	•	•	•	•
1.3.2 Piloter et homogénéiser la qualité de services				
1.3.2.A	•			
1.3.2.B		•		
1.3.2.C	•	•	•	•
1.3.2.D	•	•	•	•
1.3.2.E	•	•	•	•
1.3.2.F		•	•	•
1.3.3 Mieux connaître nos assurés et développer les échanges avec d'autres acteurs pour améliorer l'offre de services				
1.3.3.A		•	•	•
1.3.3.B	•	•	•	•
1.3.3.C		•	•	•



Indicateurs opposables

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux d'appels aboutis Réf. : OQS-R-01	92%	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%
Délai moyen de traitement FSE/PN Réf. : OQS-R-02	2,1 jours	≤ 2,2	≤ 2,2	≤ 2,2	≤ 2,2
Pensions de droit direct liquidées dans le délai requis (mois suivant l'échéance due) Réf. : OQS-R-03	98%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%
Taux de réponse aux courriers de réclamation en moins de 21 jours calendaires, soit 15 jours ouvrés Réf. : OQS-R-04	NS	≥ 80%	≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%
Taux d'activité du compte affilié (au moins une connexion sur période d'1 an) Réf. : OQS-R-05	43%	NS	≥ 50%	≥ 55%	≥ 60%

Indicateurs de suivi

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Délai moyen de traitement FSP/ PN * Réf. : OQS-S-01	6,4 jours	≤ 9,0	≤ 8,5	≤ 8,5	≤ 8,0
Pensions de droit dérivé liquidées dans le délai requis (mois suivant l'échéance due) Réf. : OQS-S-02	94%	≥ 94%	≥ 94,5%	≥ 94,5%	≥ 95%
Taux de satisfaction globale pour le site internet (issu de l'enquête de satisfaction) Réf. : OQS-S-03	87,6%	NS	≥ 88%	NS	≥ 89%
Taux de dématérialisation des courriers sortants Réf. : OQS-S-04	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Taux d'abonnement au compte affilié Réf. : OQS-S-05	52%	Non suivi	≥ 57%	≥ 60%	≥ 62%
Délai moyen de mise en relation téléphonique Réf. : OQS-S-06	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Taux de dématérialisation des procédures Réf. : OQS-S-07	NS	À construire pour démarrage en 2015		Définition d'un résultat en 2016	Objectif pour 2017 à fixer en 2016

* Cet indicateur a été mis en qualité au regard de l'indicateur de Benchmarking pour lequel il est préconisé de calculer le délai jusqu'à la date de mandatement, ce qui n'était pas le cas sur la COG 2010-2013. L'impact est donc de 2 jours en plus en moyenne. En incluant ce délai à l'objectif 2013, celui-ci serait passé à 10 jours (8 jours d'objectif auquel on ajoute 2 jours). L'objectif 2014 a donc été fixé en tenant compte de cette mise en qualité.

1.4 Développer une politique de santé et de prévention adaptée aux spécificités des assurés

Enjeux et objectifs

Comme les autres organismes de sécurité sociale, la Caisse est confrontée au phénomène de renoncement aux droits et aux soins. Pour cette raison, la Caisse s'engage à rechercher et être plus attentive aux évolutions des caractéristiques sociodémographiques de la population cheminote afin de mieux identifier les besoins de chacun pour y apporter une réponse adaptée. Ainsi, la Caisse poursuivra ses actions, et cherchera à en développer de nouvelles, favorisant l'accès aux droits, aux soins et à l'information.

Plus généralement, la Caisse doit aussi apporter de l'information à ses affiliés pour qu'ils soient le mieux à même de faire face aux difficultés liées à leur santé ou à celle de leurs proches : offres et prestations des différents acteurs de la protection sociale, compréhension des parcours de soin et des tarifs pratiqués par les professionnels de santé, aide aux aidants familiaux, information sur les réseaux d'aide en matière de handicap, prévention et accompagnement de la perte d'autonomie etc.

Dans le domaine de la prévention, la politique de prévention de la Caisse a été principalement déployée à travers la déclinaison des actions de la politique nationale de santé. L'ambition de la Caisse est de permettre à tous les affiliés non seulement d'avoir accès aux offres de prévention définies par la politique nationale (vaccinations, dépistage des cancers,...) mais également de bénéficier, si besoin, d'une offre de prévention adaptée à leurs éventuelles spécificités socio-démographiques ou médicales.

Enfin, dans la perspective de l'épuisement d'ici à 2020 des réserves mobilisables pour financer les prestations spécifiques non pérennes, une étude sera conduite, dans la continuité des travaux menés avec les administrateurs et des politiques publiques actuelles ou à venir : amélioration de l'accès aux soins et prise en charge des situations difficiles, amélioration de la prise en charge de la dépendance dans le cadre du projet de loi d'orientation et de programmation pour l'adaptation de la société au vieillissement, actions de prévention à partir de grandes priorités de santé publique (stratégie nationale de santé). L'année 2014 et le début de l'année 2015 seront une période de transition consacrée aux études identifiées sur ce sujet, afin de faire des propositions à compter du deuxième semestre 2015.

Actions à mettre en œuvre

1.4.1 Améliorer l'efficacité de l'action de la Caisse auprès des personnes fragiles dans l'accès aux droits (accès aux soins, orientation dans le système de soin notamment), en assurant une meilleure articulation avec les services sociaux de la SNCF, dans le cadre de la convention de partenariat existante.

■ 1.4.1A : En 2014, clarifier les offres de services, les prestations et les dispositifs mis en place par les parties prenantes.

■ 1.4.1B : À partir de 2015, mettre en œuvre une communication cohérente et complémentaire entre les médias de la SNCF et de la Caisse.

■ 1.4.1C : À partir de 2015, mettre en œuvre une démarche pour identifier les différentes catégories de besoins par segment de population couverte.

■ 1.4.1D : Évaluer l'efficacité des actions expérimentales déjà menées et en proposer de nouvelles.



■ 1.4.1E : À partir de 2016, généraliser les actions dont la pertinence est avérée.

1.4.2 Optimiser l'organisation transversale de la mise en œuvre de la politique de prévention

■ 1.4.2A : Clarifier dès 2014 les rôles et responsabilités des services de la Caisse parties prenantes à la politique de prévention et structurer les relations avec les autres intervenants (acteurs inter-régimes, service médical SNCF, action sociale SNCF, mutuelles de cheminots etc.) pour assurer une meilleure coordination entre les acteurs et mettre en place une démarche de capitalisation des actions.

■ 1.4.2B : Élaborer un plan annuel des actions de prévention (nationales et spécifiques) de la Caisse partagé entre les parties prenantes (qu'elles soient internes ou externes à la Caisse) afin de disposer d'une vision globale et coordonnée des actions.

■ 1.4.2C : Sensibiliser et former les contributeurs et agents à la prévention afin qu'ils puissent être un relais efficace auprès des affiliés.

1.4.3 Garantir l'accès aux actions nationales de prévention à tous les affiliés

■ 1.4.3A : À partir de 2014, anticiper et coordonner la mise en place des actions prévues sur le plan national (Octobre rose, Mars bleu,...) et explorer et mettre en œuvre les pistes de partenariat.

■ 1.4.3B : Puis à partir de 2015, évaluer l'atteinte des objectifs fixés selon les typologies de campagnes, en menant des études quantitatives et qualitatives pour apprécier l'efficacité des actions, et les partager.

■ 1.4.3C : Effectuer les actions d'amélioration pour atteindre les objectifs nationaux (taux de vaccination, taux de dépistage des cancers, etc...) : Recenser les actions d'amélioration, identifier les meilleurs supports pour atteindre les différents types de population par action de prévention, et les informer voire les relancer.

■ 1.4.3D : Mettre en place un dispositif de communication sur les résultats des actions engagées en utilisant les supports adéquats en fonction de la population cible.

■ 1.4.3E : Évaluer la satisfaction des affiliés sur la prévention en fonction des typologies de campagne, par exemple en dédiant une rubrique spécifique dans les enquêtes de satisfaction prévues en 2015 et 2017.

1.4.4 Élargir les actions de prévention en créant des opérations spécifiques, en mettant en œuvre des actions liées à l'éducation à la santé et à la promotion de la santé afin de dépasser le strict cadre de la prévention des maladies et sensibiliser l'ensemble de la population assurée à un maintien ou à une amélioration des conditions de vie.

■ 1.4.4A : Réaliser d'ici à fin 2016 des études de recensement des modes de vie, des comportements, de l'état de santé des différentes catégories d'affiliés, en lien avec les données disponibles à l'Observatoire Permanent de la Santé des Agents de la SNCF, afin d'identifier et mettre en œuvre des actions ciblées et pertinentes.

■ 1.4.4B : En 2014 et 2015, former les acteurs de la prévention à l'éducation et à la promotion de la santé.

■ 1.4.4C : Puis élaborer les supports de communication nécessaires en fonction de la population ciblée.

■ 1.4.4D : À partir de 2016, évaluer les actions engagées et mener un retour d'expérience sur l'efficacité et les actions d'amélioration pour une éventuelle reconduction.

1.4.5 Conduire une réflexion sur les prestations spécifiques non pérennes, selon les pistes suivantes :

■ 1.4.5A : Conduire en 2014 une analyse comparative sur les actions menées par le régime général et par les autres régimes spéciaux.

■ 1.4.5B : Mener une étude associant l'ensemble du conseil d'administration sur les orientations de la Caisse concernant le devenir des prestations spécifiques non pérennes. La première étape de cette étude se déroulera en 2014, elle aura pour but d'établir un diagnostic des prestations spécifiques non pérennes actuelles.

■ 1.4.5C : À partir de cet état des lieux et de l'analyse comparative évoquée ci-dessus, des orientations vers un dispositif de type complémentaire santé, la prévention et/ou la prise en charge de la dépendance, la prise en charge des situations difficiles ou singulières (en veillant à l'articulation avec l'action sociale SNCF sur ce dernier thème), voire des actions de prévention du risque santé pourront être proposées, avec leurs modalités de financement, aux tutelles au deuxième semestre 2015.

Engagements de l'État

Actions 1.4.5 Examiner avec la Caisse et son Conseil d'administration les conditions d'évolution des prestations et de leur financement.

Echéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
1.4.1 Améliorer l'efficacité de l'action de la Caisse auprès des personnes fragiles dans l'accès aux droits				
1.4.1.A	•			
1.4.1.B		•	•	•
1.4.1.C		•	•	
1.4.1.D		•	•	•
1.4.1.E			•	•
1.4.2 Optimiser l'organisation transversale de la mise en œuvre de la politique de prévention				
1.4.2.A	•			
1.4.2.B	•	•	•	•
1.4.2.C		•	•	•
1.4.3 Garantir l'accès aux actions nationales de prévention à tous les affiliés				
1.4.3.A	•	•	•	•
1.4.3.B		•	•	•
1.4.3.C	•	•	•	•
1.4.3.D		•	•	•
1.4.3.E		•		•
1.4.4 Élargir les actions de prévention en créant des opérations spécifiques				
1.4.4.A	•	•	•	
1.4.4.B	•	•		
1.4.4.C		•	•	•
1.4.4.D			•	•
1.4.5 Conduire une réflexion sur les prestations spécifiques non pérennes				
1.4.5.A	•			
1.4.5.B	•			
1.4.5.C		•		



Indicateurs de suivi

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux d'examen bucco-dentaire Réf. : PRE-S-01	31%	≥ 33%	≥ 35%	≥ 37%	≥ 39%
Taux de couverture vaccinale contre la grippe Réf. : PRE-S-02	44%	≥ 45%	≥ 47%	≥ 48%	≥ 50%
Taux de participation aux campagnes de prévention du cancer du sein Réf. : PRE-S-03	33%	≥ 35%	≥ 37%	≥ 40%	≥ 43%

2

Améliorer
l'efficacité interne
au bénéfice des
assurés et du
personnel, en
garantissant la
performance de
nos activités



2.1 Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité

Enjeux et objectifs

Plusieurs projets structurants en matière de modernisation de processus tels que le projet de dématérialisation des courriers entrants par exemple, ont été initiés sur la COG précédente, pour permettre à la Caisse de rationaliser et d'optimiser la gestion de ses activités. Ces travaux se poursuivront sur la future COG.

De plus, la recherche continue d'efficacité interne conduira la Caisse à explorer toutes les pistes pour optimiser son mode d'organisation et sa production, pour accroître l'efficacité de sa gestion et la qualité des services et prestations rendues.

Cette approche doit favoriser la conjugaison de ses efforts à tous les niveaux, aussi bien au bénéfice des assurés qu'au bénéfice de son personnel par l'amélioration des conditions de travail. Cette ambition nécessite de disposer d'un pilotage précis et transversal des activités de la Caisse.

Actions à mettre en œuvre

2.1.1 Outiller le pilotage de la performance et de maîtrise des coûts de la Caisse

■ 2.1.1A : Renforcer le pilotage du budget de gestion administrative et mettre en place le SI Gestion / Finance : Mettre en œuvre d'ici mi 2015 un outil intégré couvrant l'ensemble des fonctionnalités du domaine gestion finances, à savoir le budget, les achats, la comptabilité générale et analytique de la gestion administrative, la gestion des immobilisations, et le contrôle de gestion. Celui-ci permettra d'optimiser le pilotage économique de la Caisse, grâce à une comptabilité analytique basée sur les processus.

Projet du SDSI associé :

Déploiement du progiciel SI Gestion Finances (SI-FIN-03)

■ 2.1.1B : Finaliser le déploiement du SIRH et mettre en place un tableau de bord RH, pour permettre à la DRH de disposer de tous les outils utiles à un service autonome, et gérer dans un même outil des personnels de différents statuts :

- mettre en œuvre en 2014 les modules GPEC et relations sociales du SIRH ;

Projet du SDSI associé :

Mise en œuvre des modules GPEC et RS (SI-RHE-05)

- acquérir et déployer en 2017 les modules permettant de remplacer l'outil actuel de gestion des temps agents ;

Projet du SDSI associé :

Refonte de l'outil de gestion des temps des agents (GTA) (SI-RHE-02)

- pour la paie des personnels sous convention collective UCANSS, évaluer la pertinence de disposer d'un outil en sous-traitance dans un autre organisme plutôt qu'au sein de la Caisse, ou de mettre en place un outil adapté au sein de la CPR, et mettre en œuvre la solution retenue en 2015.

Projet du SDSI associé :

Paye des UCANSS – remplacement Quadratus ou externalisation de la paie (SI-RHE-04)

■ 2.1.1C : Jusqu'en 2016, étendre à l'ensemble des services la possibilité d'échanger des documents de façon dématérialisée avec le déploiement du socle fonctionnel.

■ 2.1.1D : Professionnaliser la gestion de projets, en déployant en 2014 et 2015 l'outil de gestion de projets et en formant les chefs de projet.

Projet du SDSI associé :

Outillage de la gestion de projets et des demandes d'évolution (SI-PIL-02)

2.1.2 Optimiser les processus de gestion des carrières et de liquidation des pensions

■ 2.1.2A : Achever d'ici la fin de la COG la mise en service de la base des cotisants en vue du remplacement de la « base de données vieillesse » pour la liquidation des pensions, et de l'intégration d'une exploitation automatique des données accessibles par le portail EOPPS (Espace des Organismes Partenaires de la Protection Sociale).

Projets du SDSI associés :

- OLIVE : Outil de liquidation vieillesse (SI-RET-05)
- Refonte SI Vieillesse (SI-RET-09)

■ 2.1.2B : Identifier les leviers d'amélioration des processus retraite de la Caisse dans la perspective de la mise en œuvre des différents outils et référentiels inter régimes (RGCU, etc.), et saisir cette opportunité pour simplifier et optimiser ces processus.

Projets du SDSI associés :

- Certification automatique des carrières incomplètes (SI-RET-01)
- Alimentation du RGCU national et mise en place du service de calcul de la durée d'assurance (SI-RET-02)
- Intégration des données du RGCU national dans le SI vieillesse (SI-RET-03)



■ 2.1.2C : D'ici fin 2016, adapter la politique de contrôle en fonction des enseignements tirés des contrôles effectués dans les processus du champ des prestations retraite :

- établir les tableaux de bord des anomalies relevées et corrigées et mettre en place des actions correctives dans le cadre de l'amélioration continue des processus ;
- mettre en place des contrôles aléatoires et sélectifs, selon les cas, a priori et a posteriori ;
- adapter en parallèle les outils pour pouvoir mettre en place des contrôles informatisés systématiques supplémentaires.

Projet du SDSI associé :

Outils des contrôles de prestations retraite (SI-RET-07)

2.1.3 Adapter l'organisation des activités de la prévoyance et renforcer le pilotage des activités et du risque

■ 2.1.3A : Suite à la forte évolution du contexte, des métiers et des outils associés, étudier et mettre en œuvre d'ici fin 2015 une évolution de l'organisation de la division de l'Assurance Maladie.

■ 2.1.3B : Conduire sur la durée de la COG la mise en œuvre de la refonte de la tarification du SI Maladie en relation avec la MSA, en identifier les impacts sur les modes de fonctionnement et les adapter en conséquence.

Projet du SDSI associé :

Refonte du moteur de tarification (SI-MAL-07)

■ 2.1.3C : Mettre en œuvre et accompagner le déploiement du Programme 2 de la CNAMTS et du projet SCOR afin d'offrir les mêmes services aux professionnels de santé que les autres régimes et d'identifier et utiliser les leviers d'optimisation ou de sécurisation de nos processus que ces dématérialisations permettront.

Projets du SDSI associés :

- Mise en œuvre de téléservices PS (Programme 2) (SI-MAL-03)
- Mise en œuvre de la prescription/facturation en ligne (Programme 2) (SI-MAL-04)
- SCOR : dématérialisation des prescriptions (SI-MAL-06)

2.1.4 Élaborer un schéma directeur d'évolution de l'accueil physique sur l'ensemble du territoire, en se basant sur une analyse de la cartographie géographique des affiliés et des retraités, et en la rapprochant du positionnement actuel des antennes. Dans le cadre de ce schéma directeur, qui devra être établi d'ici mi 2015, la Caisse pourra présenter en particulier des propositions sur les modalités d'accueil ainsi que des actions de partenariat avec la SNCF, en s'appuyant notamment sur le réseau géographique de l'action sociale.

2.1.5 Harmoniser les procédures de recouvrement amiable et contentieux en déployant un outil de gestion des créances fin 2017 et en s'appuyant sur la description du processus.

En effet, l'approche des activités de gestion des créances par processus, facilitée par la mise en œuvre d'un outil intégré adapté, permettra de gagner en efficacité en fluidifiant les circuits, en palliant les ruptures de contrôle, en supprimant les doublons, et en jalonnant les étapes-clés des bons indicateurs.

Projet du SDSI associé :

Créances et contentieux-Refonte (SI-FIN-05)

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
2.1.1 Outiller le pilotage de la performance et de maîtrise des coûts de la Caisse				
2.1.1.A	•	•		
2.1.1.B	•	•	•	•
2.1.1.C	•	•	•	
2.1.1.D	•	•		
2.1.2 Optimiser les processus de gestion des carrières et de liquidation des pensions				
2.1.2.A	•	•	•	•
2.1.2.B	•	•	•	•
2.1.2.C	•	•	•	
2.1.3 Adapter l'organisation des activités de la prévoyance et renforcer le pilotage des activités et du risque				
2.1.3.A	•	•		
2.1.3.B	•	•	•	•
2.1.3.C	•	•	•	•
2.1.4 Élaborer un schéma directeur d'évolution de l'accueil physique	•	•		
2.1.5 Harmoniser les procédures de recouvrement amiable et contentieux			•	•

Indicateurs de suivi

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Indice de Qualité des dossiers Validés (IQV) Vieillesse-Droits directs Réf. : OGP-S-01	2,2%	≤ 2,0%	≤ 2,0%	≤ 2,0%	≤ 2,0%
Taux d'Incidence Financière (TIF) Vieillesse-Droits directs Réf. : OGP-S-02	0,14%	≤ 0,10%	≤ 0,10%	≤ 0,10%	≤ 0,10%
Indice de Qualité des dossiers Validés (IQV) Vieillesse-Droits dérivés Réf. : OGP-S-03	5,4%	≤ 5,0%	≤ 4,5%	≤ 4,0%	≤ 4,0%
Taux d'Incidence Financière (TIF) Vieillesse-Droits dérivés Réf. : OGP-S-04	2,1%	≤ 2,0%	≤ 2,0%	≤ 1,5%	≤ 1,0%
Indice de Qualité des dossiers Validés (IQV) Maladie-PN Réf. : OGP-S-05	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Taux d'Incidence Financière (TIF) Maladie-PN Réf. : OGP-S-06	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Coût unitaire de production Réf. : OGP-S-07	NS	À construire	Démarrage en 2015		



2.2 Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude

Enjeux et objectifs

La maîtrise des risques et la lutte contre la fraude constituent un enjeu majeur des politiques publiques.

La Caisse s'engage sur la présente COG à poursuivre son action en matière de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude dans le cadre des orientations nationales. Elle veillera à consolider et à étendre son plan d'actions pour une réponse globale de maîtrise des activités et de lutte contre la fraude sur tous les domaines d'activité. Pour cela, il sera nécessaire :

- De faire évoluer l'organisation afin d'avoir une vision centralisée de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude ;
- De disposer d'une planification stratégique pour l'ensemble des secteurs de la Caisse, avec une vision proactive ;
- De développer des partenariats (CPAM, ARS, etc.) ;
- De s'appuyer sur les outils nécessaires à l'atteinte de ces objectifs (textes réglementaires, processus, SI, etc.).

La Caisse cherchera à améliorer l'efficacité de ses dispositifs en s'inscrivant dans une dynamique de collaboration avec les acteurs institutionnels dans le cadre des partenariats inter-régimes afin de favoriser un plan d'actions convergent, mutualisé sur le territoire national et un système d'échanges d'informations. Par cette approche, elle souhaite étendre ses capacités de prévention et d'actions ciblées de détection, ses moyens de contrôle, ses dispositifs de sanctions et de récupération des indus en cas de comportements frauduleux.

Pour ce qui est du domaine de l'assurance maladie, la Caisse renforcera ses actions envers les professionnels de santé. Pour le périmètre de l'assurance vieillesse, elle diversifiera ses approches de contrôle en s'appuyant notamment sur les bonnes pratiques mises en œuvre par la CNAV.

Un bilan d'efficience (coût / efficacité) devra être réalisé en milieu de COG, afin d'évaluer le dispositif de lutte contre la fraude mis en place.

De manière plus générale, la mise en œuvre d'une démarche de fonctionnement par processus au sein de la Caisse permettra aux activités de s'inscrire dans une approche transverse. Elle participera au décloisonnement des services et permettra, tout en supprimant les éventuels doublons, d'assurer une couverture des risques renforcée et exhaustive, ainsi qu'une harmonisation des différents dispositifs engagés pour l'amélioration de la qualité de service. Par ailleurs, cette démarche facilitera la mise en œuvre de pistes de simplification des activités et des modes de fonctionnement.

Sa mise en œuvre doit se fonder sur une volonté commune et collaborative pour qu'elle soit appropriée, maîtrisée et améliorée de façon continue.

Actions à mettre en œuvre

2.2.1 Engager une démarche de fonctionnement par processus au sein de la Caisse

- 2.2.1A : Structurer la démarche : désigner ou créer une entité responsable du portage de cette démarche en 2014, puis d'ici fin 2015, définir une méthodologie de description d'un processus selon une clef de lecture

commune à tous, identifier les acteurs moteurs de la démarche, accompagner le changement.

■ 2.2.1B : D'ici fin 2017, finaliser la cartographie des processus, identifier les processus majeurs (pilotage, production, supports) et les décrire afin de disposer d'une couverture exhaustive des activités et missions de la Caisse et d'améliorer son fonctionnement et son pilotage.

■ 2.2.1C : Actualiser la cartographie des risques associée et veiller à assurer sa cohérence avec la cartographie des SI.

Projet du SDSI associé :

Cartographie des processus et risques associés (SI-PIL-05)

2.2.2 Consolider le plan de maîtrise des risques

■ 2.2.2A : Poursuivre l'élargissement du contrôle interne à toutes les activités, grâce à l'approche des activités et du fonctionnement de la Caisse par processus et ainsi :

- généraliser les démarches s'appuyant sur la maîtrise des risques,
 - notamment par une meilleure intégration des contrôles de facturation des professionnels de santé dans le dispositif de contrôle interne (alimentation des cartographies de risques par les comportements déviants, capitalisation des contrôles et des résultats par action...),
 - en achevant d'ici fin 2015 la couverture de la totalité des processus par le dispositif de contrôle interne,
 - en identifiant dans chaque processus les contrôles nécessaires et, lors de l'instauration de tout nouveau contrôle, en appréciant son efficacité au regard des enjeux liés à la lutte contre la fraude ;
 - à partir de la veille sur l'évolution des processus et la mise à jour de la cartographie des risques, en actualisant les dispositifs de contrôle interne associés ;
- sur la durée de la COG, renforcer la culture du contrôle interne dans la Caisse et la démarche d'amélioration continue, en :
 - informant et en sensibilisant les agents à tous les niveaux et en communiquant sur les enjeux, en intégrant au plan de formation de la Caisse un module de contrôle interne visant à la fois les agents et les managers,
 - poursuivant les chantiers déjà engagés et en s'assurant de la réalisation effective des contrôles via des dispositifs d'audits internes et externes ;
- mieux exploiter les certificats d'existence disponibles (écoute terrain via l'Action Sociale SNCF, contrôle des adresses de résidence pour certaines prestations soumises à condition, etc.)

■ 2.2.2B : Optimiser la gestion des habilitations informatiques et d'accès physique :

- d'ici fin 2014, poursuivre la remise à plat de l'ensemble des profils utilisateurs liés à chacun des systèmes d'information, ainsi que de l'ensemble des profils d'accès physiques ;
- terminer d'ici fin 2016 la formalisation des procédures, notamment dans la perspective d'une harmonisation qui sera rendue indispensable par l'évolution des grandes applications informatiques de la Caisse, et avec un objectif de traçabilité précise ;
- d'ici fin 2017, Mettre en place un système de mise à jour des habilitations efficace, actualiser les procédures en tant que de besoin, mener les actions de formation interne associées.

■ 2.2.2C : Définir et mettre en oeuvre le plan de continuité d'activité d'ici fin 2017 :

- instaurer dès 2014 un pilotage transversal de ce sujet ;
- sur la base des travaux initialisés en 2013, achever l'identification des processus critiques et cartographier les risques associés, selon des critères communs à l'ensemble de la Caisse ;
- en lien avec le plan de reprise d'activité existant à la Caisse, formaliser le plan de résolution et/ou de contournement des risques majeurs identifiés, et identifier les moyens nécessaires et pertinents à y attribuer ;



- faire vivre le dispositif en l'ajustant à l'évolution des processus, en actualisant les procédures en tant que de besoin, et en communiquant en interne sur les enjeux.

2.2.3 Renforcer les actions en matière de lutte contre la fraude, en articulation avec le contrôle interne

■ 2.2.3A : Élaborer en 2014 un plan stratégique de lutte contre la fraude structurant l'ensemble des items ci-dessous.

■ 2.2.3B : Préciser les rôles et responsabilités en interne en matière de lutte contre la fraude :

- clarifier et circonscrire les différentes missions nécessaires, les contributeurs et leurs rôles ;
- mener une réflexion sur le rôle des antennes dans les différentes phases de traitement des dossiers de fraude (détection, signalement, investigations, représentation locales lors des auditions...) ;
- s'appuyer sur les travaux réalisés dans le régime général pour réaliser une étude d'opportunité sur un outil transverse de gestion et de reporting en matière de lutte contre la fraude, de l'identification d'un dossier de fraude lors d'un contrôle réalisé jusqu'au recouvrement des indus frauduleux. Cet outil permettra également d'alerter les autorités de tutelle sur les fraudes atypiques ou à enjeux.

■ 2.2.3C : Développer le volet préventif de la lutte contre la fraude :

- organiser des retours d'expériences des contrôles réalisés et cas de fraudes avérées, en
 - mettant à jour la cartographie des risques chaque année,
 - partageant plus d'informations (nature des fraudes existantes, nouveaux comportements, décisions en cours ...) avec les différents acteurs de la lutte contre la fraude pour rendre le dispositif plus efficace ;
- communiquer, informer, sensibiliser, en :
 - mettant en place une stratégie de communication interne et externe sur la lutte contre la fraude,
 - s'interrogeant sur les axes potentiels d'amélioration à entreprendre sur l'obligation d'information de la Caisse vis-à-vis des assurés et des professionnels de santé et via les médias ;
- former le personnel à la lutte contre la fraude, en intégrant au plan de formation de l'ensemble des collaborateurs des modules liés à cette thématique.

■ 2.2.3D : Adopter une démarche proactive afin de détecter les fraudes :

- définir un plan de contrôle élargi à l'ensemble des risques, en :
 - ciblant des thématiques adaptées à la population du régime et à chaque type de prestations à risque (exemples : mandataires non réguliers, remariages ou concubinages non communiqués, dépassement des limites du cumul emploi-retraite, etc...),
 - intégrant la fraude interne dans la cartographie des risques,
 - intégrant tous les risques gérés par la Caisse (AT-MP, Invalidité, décès, ...) au dispositif de lutte contre la fraude ;
- contribuer à la réflexion menée par les autorités de tutelle sur l'assermentation des agents, et faire assermenter des agents dès que les textes le permettront ;
- exploiter les outils inter régimes et développer des partenariats inter régimes :
 - étudier la possibilité d'accéder aux outils du régime général (RIAP, SNGF...),
 - poursuivre le rapprochement avec les Caisses des différents régimes pour améliorer l'identification et le traitement des dossiers de fraude.

■ 2.2.3E : Renforcer le volet répressif, en exploitant toutes les actions (judiciaires, administratives, ordinaires) permettant de sanctionner les comportements frauduleux et en étudiant la possibilité d'étendre au domaine maladie le dispositif de sanctions administratives.

Engagements de l'État

Actions 2.2.3

- Étudier la possibilité d'assermenter les agents de contrôle
- Animer le COPIL Fraudes - régimes spéciaux
- Étudier la mise en œuvre d'une base fraude à l'appui des avis rendus par la CNIL pour le régime général

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
2.2.1 Engager une démarche de fonctionnement par processus au sein de la Caisse				
2.2.1.A	•	•		
2.2.1.B		•	•	•
2.2.1.C		•	•	•
2.2.2 Consolider le plan de maîtrise des risques				
2.2.2.A	•	•	•	•
2.2.2.B	•	•	•	•
2.2.2.C	•	•	•	•
2.2.3 Renforcer les actions en matière de lutte contre la fraude, en articulation avec le contrôle interne				
2.2.3.A	•			
2.2.3.B	•	•		
2.2.3.C	•	•	•	•
2.2.3.D	•	•	•	•
2.2.3.E	•	•	•	•

Indicateurs opposables

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux de récupération des indus Risque Vieillesse Réf. : MDR-R-01V	97%	≥ 97%	≥ 97%	≥ 97%	≥ 97%
Taux de récupération des indus Risque Maladie Réf. : MDR-R-01M	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Taux d'impact couverture par le Contrôle Interne Maîtrise du Risque Réf. : MDR-R-02	71%	≥ 75%	≥ 78%	≥ 82%	≥ 85%



Indicateurs de suivi

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux de couverture des processus identifiés dans le plan de Maîtrise des Risques Réf. : MDR-S-01	74%	≥ 75%	≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%
Taux de couverture de maîtrise des risques des processus SI Réf. : MDR-S-02	NS	À construire	Démarrage en 2014		
Taux de certification des NIR Réf. : MDR-S-03	96%	≥ 97%	≥ 98%	≥ 98,5%	≥ 99%
Nombre de fraudes constatées Réf. : LCF-S-01	5	≈ 6	≈ 9	≈ 11	≈ 13
Montant total des préjudices frauduleux constatés Réf. : LCF-S-02	NS	210 000 €	315 000 €	385 000 €	455 000 €

2.3

Développer les synergies avec les organismes de sécurité sociale

Enjeux et objectifs

Depuis son autonomie, la Caisse a conduit de nombreux partenariats, dans des domaines variés, avec plusieurs organismes de sécurité sociale. À titre d'exemple : le partenariat informatique avec la MSA, la proposition d'une offre de service RIS-e à laquelle la CROPERA et l'ENIM ont adhéré, ou encore la délégation du contrôle des cotisations avec l'ACOSS.

Elle assure par ailleurs la présidence du Club des régimes spéciaux, et représente, à ce titre, les organismes gestionnaires de ces régimes dans diverses instances nationales (GIP Info Retraite, RGCU, ...).

Les projets de partenariat sont aujourd'hui favorisés par l'émergence de nouveaux textes réglementaires, des besoins d'investissements technologiques, des exigences de contrôle et de sécurité, des besoins rapides de capacités de mise en œuvre.

C'est dans ce cadre que la Caisse poursuivra activement son implication dans la mise en œuvre du schéma stratégique des systèmes d'information de la Direction de la Sécurité Sociale ainsi que dans les différents chantiers inter-régimes. Elle continuera dans le cadre du Club des régimes spéciaux à identifier des pistes de mutualisations et de partenariats. Elle intensifiera les démarches collaboratives pour offrir une meilleure qualité de service aux assurés et améliorer la performance globale des acteurs.

Il s'agira d'étudier les pistes de mutualisation des moyens, de partager les expertises et les bonnes pratiques en proposant un positionnement actif (en tant que partenaire contributeur ou pilote) et en s'appuyant sur un cadre commun ou dans le cadre de conventions spécifiques. Plusieurs domaines pourront être concernés : les systèmes d'information, l'expertise actuarielle, la lutte contre la fraude, ...

Actions à mettre en œuvre

2.3.1 Approfondir la mobilisation de la Caisse dans les chantiers inter-régimes

■ 2.3.1A : Poursuivre la participation de la Caisse aux chantiers du schéma stratégique des systèmes d'information (SSSI) de la Direction de la Sécurité Sociale ainsi qu'aux autres chantiers inter-régimes (tels que le simulateur EVA) afin de contribuer activement à sa mise en œuvre.

■ 2.3.1B : Sur toute la durée de la COG, poursuivre la mission de coordination entre régimes spéciaux, en s'assurant que tous sont impliqués dans les projets RGCU et DSN et en remontant leurs spécificités, et mener en 2014 l'étude relative à la fiche 3.E du SSSI de la Direction de la Sécurité Sociale.

■ 2.3.1C : Poursuivre les travaux de partenariat et de mobilisation au sein du réseau inter-régimes sur les questions immobilières (PRECI, etc) afin de capitaliser sur les expériences acquises des partenaires et gagner en expertise pour le suivi et la valorisation du patrimoine immobilier (méthodes et outils de collecte d'informations, veilles techniques, rédaction des cahiers des charges, reporting...) :

- renforcer et élargir les domaines d'échanges dans le cadre des conventions existantes ;



- s'ouvrir progressivement à d'autres partenaires et à d'autres champs de coopération.

■ 2.3.1D : Poursuivre l'engagement de la Caisse dans les démarches d'échanges de bonnes pratiques du groupe de Benchmarking piloté par la Direction de la Sécurité Sociale, notamment en pilotant le sous-groupe « mesure des coûts par activité » dès 2014.

■ 2.3.1E : S'inscrire dans la déclinaison du plan cadre UCANSS de développement durable 2015-2018. La Caisse participera activement au groupe des régimes spéciaux, et s'attachera à répondre aux attentes exprimées conjointement par la Direction de la Sécurité Sociale et l'UCANSS, tant au niveau des objectifs à atteindre que des données de reporting à produire.

2.3.2 Poursuivre l'exploration des pistes de mutualisation et de partenariats inter-régimes avec les autres régimes de protection sociale

■ 2.3.2A : Piloter la démarche de mutualisation et de partenariats au sein de la Caisse en la structurant, par exemple par la mise en place dès 2014 d'une instance de gouvernance interne, qui définira des principes guidant les choix de partenariat, de mutualisation et/ou d'offres de service, et identifiera les acteurs porteurs de la démarche.

■ 2.3.2B : Instruire les opportunités de développement de partenariats :
 • sur le domaine informatique dans le cadre des collaborations existantes (MSA notamment) ou nouvelles. La refonte du SI retraite de la Caisse devra s'inscrire dans ces réflexions,

Projets du SDSI associés :

- Refonte SI vieillesse (SI-RET-09)
- Industrialisation de la production informatique (SI-PIL-01)

- sur les autres domaines (exemples : gestion du risque et actions de prévention, formation continue des praticiens conseils, lutte contre la fraude, EN3S et CRFP pour la formation professionnelle,...), dans le cadre de collaborations existantes ou nouvelles.

■ 2.3.2C : Étudier dès 2014 les opportunités d'offrir des services auprès d'autres organismes sur les périmètres informatiques et éditiques, à l'instar de l'offre de service sur le RIS-e de la CPR à l'ENIM et la CROPERA.

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
2.3.1 Approfondir la mobilisation de la Caisse dans les chantiers inter-régimes				
2.3.1.A	•	•	•	•
2.3.1.B	•	•	•	•
2.3.1.C	•	•	•	•
2.3.1.D	•	•	•	•
2.3.1.E	•	•		
2.3.2 Poursuivre l'exploration des pistes de mutualisation et de partenariats inter-régimes avec les autres régimes de protection sociale				
2.3.2.A	•			
2.3.2.B	•	•	•	•
2.3.2.C	•	•	•	•

2.4

Aligner le SI sur les enjeux stratégiques de la Caisse et au service des utilisateurs

Actions à mettre en œuvre

2.4.1 S'aligner sur les objectifs de la COG

Concernant l'axe 1 de la COG portant sur la mise en œuvre des politiques publiques et l'amélioration de l'offre de service, les projets du SDSI contribuent principalement aux sous-objectifs 1.1 (« Mettre en œuvre les évolutions réglementaires ») et 1.3 (« Offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés »). La mise en œuvre des évolutions réglementaires porte principalement sur le domaine Retraite (projets liés à la mise en œuvre des lois portant réforme des retraites de 2010 et de 2014, et de la LFSS 2014, principalement l'article 6 visant à supprimer l'exonération d'impôt sur le revenu applicable aux majorations de retraite ou de pension versées aux personnes ayant eu ou ayant élevé trois enfants et plus..), ainsi que sur le domaine des déclarations sociales (impacts de la mise en place de la DSN).

L'amélioration de l'offre de services aux assurés est une ambition forte de la COG 2014-2017 reprise dans le sous-objectif 1.3. Ainsi, de nombreux projets du SDSI concourent à cette orientation, que ce soit via les projets de dématérialisation ou la refonte complète de l'offre de service multi canal (services Web, téléphonie, courrier) jusqu'à la mise en œuvre d'une « Gestion de la Relation Affilié » permettant d'avoir une vision exhaustive de la situation des affiliés et de leur relation avec la Caisse. Cette dernière se veut proactive vis-à-vis des affiliés : les nouveaux outils prévus dans les quatre ans doivent lui permettre à la fois de mieux répondre à leurs demandes, mais également de mieux les connaître et d'anticiper leurs besoins.

L'axe 2 de la COG, traitant de l'amélioration de l'efficacité, est également très largement couvert par de nombreux projets, notamment pour ce qui relève de l'objectif de renforcement de l'efficacité et de la qualité (sous-objectif 2.1) ainsi que du renforcement de la maîtrise des risques (sous-objectif 2.2).

Un certain nombre de projets métiers Retraite (*Automatisation de la certification des carrières* ou *Refonte du SI Retraite*) ou Maladie (*Refonte du moteur de tarification par exemple*), ainsi que de nombreux projets transverses (*Outil de gestion des créances et contentieux*, *Gouvernance SI*, *Remise en qualité des référentiels*, *Industrialisation de la production informatique*) contribuent à répondre à l'amélioration de l'efficacité.

Le renforcement du pilotage et de la maîtrise des activités est principalement porté par les projets de refonte de SI des métiers supports : le domaine Finance par la refonte du *SI Gestion/Finances*, le domaine RH par la mise en place d'un outil de gestion de la GTA (*Gestion des Temps Agents*). Les projets de dématérialisation au sens large, qui contribuent à la baisse des coûts de la Caisse, sont directement rattachés à cet axe.

Le développement des synergies avec les organismes de sécurité sociale, présenté dans le sous-objectif 2.3 de la COG, se traduit principalement par la mise en œuvre des projets reposant sur une approche partenariale (principalement la refonte du *SI Retraite*) ou l'industrialisation de la production.

Concernant l'axe 3 portant sur la responsabilité sociétale et environnementale, « l'accompagnement des évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse » (sous-objectif 3.1) est principalement repris par le déploiement des activités de GPEC via l'outil SI RH. La « dynamisation de la gestion immobilière » (sous-objectif 3.3) se traduit par la mise en place un *SI Support de l'immobilier* sur la fonction de maintenance prédictive.



2.4.2 S'aligner sur les lignes directrices du SSSI de la DSS

Le SDSI intègre les orientations et les projets définis dans le schéma Stratégique des Systèmes d'informations de la DSS. Concernant les objectifs relatifs à la fiabilisation, à la sécurisation des processus d'immatriculation, à l'identification et à la maîtrise des rattachements, le SDSI prévoit notamment un projet *référentiel individus transverse*. Il permettra de centraliser et de fiabiliser les informations concernant l'individu, sa famille et ses domaines de rattachement.

Concernant l'objectif visant à fédérer les SI de la sphère sociale, le SDSI prévoit notamment, pour le domaine Maladie, un projet de Refonte de la tarification mené en partenariat avec la MSA, et pour le domaine retraite, une étude d'opportunité portant sur la mutualisation des briques SI avec la MSA. Il intègre enfin l'ensemble des projets inter régimes : *Programme 2 de la CNAMTS, RGCU, Droits à l'information et DSN*.

En matière de sécurisation des échanges internes et externes, le SDSI prévoit le déploiement d'une plate forme de services et d'échanges techniques facilitant l'intégration du DGE.

Concernant les autres objectifs, le SDSI prévoit notamment des études de mutualisation sur plusieurs domaines (SI retraite, production informatique, habilitations..).

2.4.3 Prendre en compte les nouvelles réglementations et les contraintes externes

Les évolutions réglementaires connues ont été intégrées dans le SDSI. C'est notamment le cas, comme précisé plus haut, des évolutions faisant suite, par exemple, aux réformes des retraites. Dans ce domaine, la Caisse a les mêmes contraintes et obligations que les autres organismes de sécurité sociale.

Toutefois, l'une des particularités qu'il est important de noter, est que la caisse possède des interactions fortes avec deux entités tierces, la SNCF et la MSA, qui induisent des contraintes sur ses systèmes d'information. Le SDSI sous-jacent à la présente COG a ainsi réservé les capacités de production et les budgets nécessaires à ces évolutions spécifiques du SI. Ce contexte particulier a été pris en compte par l'intégration dans le SDSI des projets d'évolution du produit *Agora* prévus sur les 4 ans (via les échanges avec le partenaire MSA et la prise en compte de son propre SDSI) et l'anticipation de projets induits par l'employeur SNCF (par exemple, l'impact de mise en place du *SI RH SNCF* sur les flux CPR).

2.4.4 S'aligner avec la stratégie interne SI

La stratégie appliquée aux systèmes d'information porte sur deux grands objectifs : la réduction des coûts de maintenance et d'évolution du SI d'une part, et l'assurance de la robustesse et de la pérennité du SI d'autre part.

Le premier objectif concerne l'ensemble des actions contribuant à la simplification du système d'information, à la maîtrise du SI et de son utilisation, et à la réduction des coûts récurrents. Le deuxième objectif cible les actions permettant de rendre le SI plus « agile » afin de favoriser les interconnexions avec les systèmes externes, d'améliorer la robustesse et la pérennité des applications et des infrastructures, et d'améliorer la sécurité du SI.

Afin de répondre à ces objectifs, des principes directeurs ont été établis et seront appliqués tout au long de la mise en œuvre du SDSI. Ils portent notamment sur l'urbanisation applicative, l'urbanisation technique, la gestion de l'obsolescence, le pilotage et l'orientation services.

La poursuite de ces objectifs d'alignement avec la stratégie SI se traduit par un nombre de projets purement SI (projets d'architecture et d'infrastructure principalement), mais se retrouve également dans le cadre de projets métiers (cas de la refonte du *SI Retraite* par exemple).

3

Porter une
politique
volontariste en
matière de
responsabilité
sociétale
d'entreprise



3.1

Accompagner les évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse

Enjeux et objectifs

Depuis sa création, la Caisse a œuvré pour la mise en place et le développement de la fonction Ressources Humaines afin de répondre aux enjeux et exigences d'une Caisse de Sécurité sociale autonome.

La mise en œuvre du Schéma Directeur des Ressources Humaines de la COG 2010-2013 a permis à la Direction des Ressources Humaines (DRH) de la Caisse de poser des jalons en termes :

- D'anticipation de l'évolution des métiers et de la gestion des compétences associées en initialisant un référentiel des emplois et des compétences,
- De développement des compétences des agents en mettant en place une politique de formation adaptée aux diverses évolutions (réglementaires, organisationnelles ...).

Elle s'est également dotée d'un système d'information (SIRH) afin de fiabiliser ses processus et de gérer dans un outil unique ses différentes attributions (gestion administrative, recrutement, GPEC, reporting, ...).

La division des ressources humaines se positionne désormais comme une direction des ressources humaines d'un organisme autonome et se doit donc de poursuivre sa montée en puissance et d'accompagner les agents dans un contexte mouvant et évolutif (réglementaire, environnemental, technologique, démographique,...) et de maîtrise budgétaire.

Sur la COG 2014-2017, la Caisse devra tenir compte d'un vieillissement de la population des personnels mis à disposition par la SNCF dû au report de l'âge de départ à la retraite occasionné par la réforme de 2008 et analyser plus finement la situation de la population cadre qui est plus particulièrement concernée avec pratiquement 60% de cadres âgés de 50 ans et plus. Se poseront donc à la fois des problèmes de transfert de compétences, de constitution d'un réservoir de ressources et de formation des agents d'encadrement.

Pour atteindre ce but, la Caisse mettra en œuvre de manière prioritaire une gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) , afin de veiller à l'anticipation et à l'adéquation entre les besoins spécifiques et les compétences disponibles. Elle développera son offre de formation et d'accompagnement pour les gestionnaires mais aussi pour les managers ; elle responsabilisera la ligne hiérarchique par la mise en place d'un cursus de formation aux pratiques managériales et au développement personnel sur toute la durée de la COG.

Actions à mettre en œuvre

3.1.1 Se doter d'outils permettant de faire face aux enjeux liés à la pyramide des âges de la Caisse

- 3.1.1A : Après l'étape de classification des emplois réalisée en 2013, finaliser en 2015 le référentiel des

emplois et des compétences et organiser des parcours professionnels qui permettront de favoriser la promotion et la mobilité interne, à partir de :

- la définition pour chaque emploi des compétences nécessaires ;
- la mise au point d'une concordance des grilles de classification des emplois SNCF et UCANSS ;
- l'identification des métiers sensibles afin de couvrir le risque de perte des compétences clés.

■ 3.1.1B : À partir de 2015, renforcer la capacité d'adaptation et veiller à l'adéquation des profils des agents au regard des évolutions des besoins et des enjeux de la Caisse, en mettant en place un dispositif de mesure des écarts entre les compétences requises et celles maîtrisées par les agents de la Caisse.

■ 3.1.1C : Dès lors que la situation le permet, favoriser la promotion interne afin de répondre aux besoins de couverture des postes, avant d'envisager des recrutements externes.

3.1.2 Développer l'offre de formation au sein de la Caisse pour les gestionnaires et les managers

■ 3.1.2A : Construire un plan de formation transverse, en :

- veillant à ce qu'il soit en adéquation avec les objectifs de la COG, le recensement des besoins individuels et collectifs réalisé au travers des entretiens de formation, et en observant les pratiques constatées dans les autres organismes de sécurité sociale ;
- anticipant les besoins de formation afin d'éviter une rupture de ressources sur les métiers sensibles de la Caisse.

■ 3.1.2B : Renforcer sur la durée de la COG les compétences managériales de l'encadrement :

- clarifier le rôle du manager et les attendus au sein de la Caisse afin de renforcer sa capacité d'exercice de la fonction. Pour cela, il s'agira de définir et mettre en place un cadre collectif concourant à la mise en cohérence des pratiques managériales via une charte de management ;
- accompagner l'encadrement dans le développement de la fonction managériale :
 - mettre en place un plan de formation adapté en fonction des typologies de postes de managers au sein de la caisse ;
 - assurer une meilleure circulation des informations entre les services RH et les managers pour développer une vision mieux partagée de certains aspects règlementaires et harmoniser les pratiques, méthodes et outillages nécessaires à l'exercice de la fonction de manager.

■ 3.1.2C : Favoriser l'émergence de parcours professionnels internes par la mise en place de formations diplômantes ou de dispositifs d'accompagnement adaptés.

3.1.3 Renforcer la collaboration entre les services et la DRH et développer le rôle de conseil et d'expertise de la DRH auprès des métiers

■ 3.1.3A : À partir de 2015, dans le cadre du partage des responsabilités entre RH d'une part, et les divisions et/ou services de la Caisse d'autre part, clarifier la définition des rôles et du périmètre d'action de chacun. Cette clarification portera sur des thèmes et processus qui seront à identifier au préalable en commun tels que la gestion opérationnelle du personnel, celle de la formation, etc.

■ 3.1.3B : Puis développer un dispositif de communication afin d'informer de façon fiable et régulière :

- de la mise à jour des fiches emploi repères ainsi que du référentiel emploi et compétences ;
- des périmètres d'activités et du partage des rôles au sein des services (y compris RH) ;
- de la réalisation des différents plans opérationnels portés par la DRH (formation...).

■ 3.1.3C : Dans le cadre des nouveaux projets, mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement des services afin de mieux préparer la gestion de la transition. La division RH pourra notamment apporter son aide lors de la réalisation d'études d'organisation associées aux projets ; elle interviendra également en termes de formation, dans le cadre de la conduite du changement.



Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
3.1.1 Se doter d'outils permettant de faire face aux enjeux liés à la pyramide des âges de la Caisse				
3.1.1.A	•	•		
3.1.1.B		•	•	
3.1.1.C	•	•	•	•
3.1.2 Développer l'offre de formation au sein de la Caisse pour les gestionnaires et les managers				
3.1.2.A	•	•	•	•
3.1.2.B	•	•	•	•
3.1.2.C		•	•	•
3.1.3 Renforcer la collaboration entre les services et la DRH et développer le rôle de conseil et d'expertise de la DRH auprès des métiers				
3.1.3.A		•	•	•
3.1.3.B		•	•	
3.1.3.C			•	•

Indicateurs opposables

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux de réalisation du plan de formation Réf. : RH-R-01	NS	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%

Indicateurs de suivi

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux de managers formés aux pratiques managériales Réf. : RH-S-01	NS	≥ 20%	≥ 50%	≥ 75%	≥ 90%

3.2 Mieux coordonner et valoriser les actions en matière de responsabilité sociale et environnementale

Enjeux et objectifs

La Caisse a établi sur la précédente COG une charte d'éco-responsabilité constituant la base de référence de ses engagements sur les plans environnemental, économique et social. Dans un même temps, elle a décliné des actions inscrites au plan cadre national de développement durable de l'UCANSS.

Plusieurs actions ont ainsi déjà été menées au sein de l'organisme, tant en matière de responsabilité environnementale (introduction de clauses environnementales dans les marchés, réduction de la consommation de papier bureautique, etc.) qu'en matière de responsabilité sociale (négociations d'accords sur le travail des séniors, sur le travail des handicapés ...).

Ces actions ont ainsi permis de sensibiliser le personnel de la Caisse sur la démarche développement durable, d'obtenir des résultats satisfaisants, mais aussi d'identifier des marges de progrès, notamment sur l'axe social.

La Caisse se doit de tendre vers l'exemplarité dans ses actions en tant qu'employeur socialement responsable, en tant qu'acteur de la préservation des ressources, et en tant qu'acteur impliqué dans le développement socio-économique de sa région. Elle a en effet maintenant pour ambition de dépasser le plan de développement durable pour définir et déployer une véritable RSE.

La Caisse a donc pour objectif d'accentuer son engagement volontariste à l'égard :

- Des salariés selon les périodes de vie et les situations personnelles (senior, handicap, ...) à travers une attention soutenue par rapport aux conditions de travail, au bien être et à la santé au travail ;
- Des prestataires et partenaires à travers la mise en œuvre d'une stratégie d'achats éco-responsable ;
- De l'environnement à travers une politique de consommation maîtrisée.

Actions à mettre en œuvre

3.2.1 Structurer le pilotage et la mise en œuvre de la démarche RSE au sein de la Caisse

- 3.2.1A : Mettre en place en 2014 une gouvernance de la démarche RSE, et actualiser la charte d'éco responsabilité de la Caisse.
- 3.2.1B : Mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de formation sur les enjeux de la démarche RSE auprès des managers dès 2015.
- 3.2.1C : Assurer le développement des compétences du réseau d'interlocuteurs et de pilotes mis en place au sein de la Caisse ; soutenir et animer ce réseau.



■ 3.2.1D : Continuer sur toute la durée de la COG de valoriser les actions réalisées, tant en interne que vis-à-vis de l'extérieur.

3.2.2 Poursuivre la mise en œuvre des actions au service des objectifs de performance sociale

■ 3.2.2A : Poursuivre la mise en œuvre des actions faisant suite aux accords négociés (contrat de génération, égalité H/F, accord travailleurs handicapés,...).

La Caisse devra aussi mieux communiquer lors de la signature des accords ainsi que sur l'obtention des résultats, afin d'affirmer sa place au sein de la protection sociale en tant qu'employeur socialement responsable veillant à la lutte contre toutes formes de discriminations.

■ 3.2.2B : Valoriser le plan d'actions sur la démarche "bien être au travail" menée sur la COG 2010-2013, visant à prévenir les risques psycho-sociaux.

■ 3.2.2C : Conduire des actions volontaristes en matière de recrutement de personnels en situation de handicap en favorisant la politique d'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des agents en situation de handicap, en renforçant les processus dédiés au recrutement, à la formation, à l'adaptation des postes de travail, et à l'intégration dans les équipes par la sensibilisation des managers.

3.2.3 S'agissant du volet économique, développer une stratégie d'achats éco-responsable

■ 3.2.3A : Élaborer en 2014 un référentiel des clauses sociales pouvant être intégrées dans les différentes phases de l'élaboration des marchés.

■ 3.2.3B : À partir de 2015, sensibiliser et former le personnel de la commande publique de la Caisse, les prescripteurs et autres acteurs principaux à la RSE.

■ 3.2.3C : Généraliser alors l'inscription des clauses environnementales dans un premier temps, puis sociales, dans les procédures de consultation qui le permettent afin d'accroître la sélection des prestataires et fournisseurs intégrant dans leur pratique la responsabilité sociale et environnementale.

3.2.4 Poursuivre et consolider les actions relevant du volet environnemental

■ 3.2.4A : Poursuivre les efforts de maîtrise de consommation d'énergie afin de limiter le gaspillage énergétique tout en contenant l'évolution des dépenses associées :

- en tirant d'abord parti des travaux de réaménagement intérieur des locaux, et en réalisant également des travaux spécifiques permettant des économies d'énergie (techniques d'éclairage basse consommation, reprise des éclairages en partie communes et escaliers, ...)
- puis en fin de COG et sur la COG suivante, au travers de la réhabilitation du bâtiment orientée HQE, par l'utilisation de techniques, matériaux et matériels adéquats (isolation, ventilation, reprise et redimensionnement des installations de production de chaud, refonte des réseaux terminaux chaud et froid, ...) et le cas échéant en développant des sources de production d'énergie renouvelable ;
- en mettant également en place un contrôle accru des consommations grâce à des décomptages intermédiaires ainsi qu'au suivi qu'elle réalisera à travers l'outil commun aux organismes de sécurité sociale (PERL's) ;
- en mettant en place une politique de développement durable associée au système d'information avec un plan de réduction des énergies liées au fonctionnement des postes de travail et du Datacenter (Green IT).

■ 3.2.4B : Finaliser en 2015 le plan d'actions en matière de récupération et de valorisation des déchets. La Caisse commencera pour cela par tracer et mesurer la quantité de déchets pour cibler les actions de traitement adéquates, et formalisera un référentiel du plan de traitement des déchets, en y intégrant le recyclage des postes de travail de la Caisse.

■ 3.2.4C : Formaliser et mettre en œuvre en 2015 le plan d'action en matière de politique d'impression bureautique et éditique (rationalisation des dotations en imprimante, développement de l'impression à la demande pour les gros volumes, ...) afin de diminuer les consommations de papier et d'énergie.

■ 3.2.4D : Optimiser la gestion de l'archivage, en dématérialisant les archives avec des outils normés et des processus sécurisés permettant de faciliter les conservations et parallèlement de libérer des surfaces.

Projet du SDSI associé :

Dématérialisation des archives (SI-SER-13)

3.2.5 Sur la durée de la COG, valoriser la politique RSE de la Caisse et son engagement dans la vie locale pour en faire un levier de promotion de la démarche éco-citoyenne

■ 3.2.5A : Développer la participation aux actions RSE locales, de manière individuelle ou en partenariat avec les autres acteurs de la sécurité sociale.

■ 3.2.5B : Développer les actions de communication sur les actions réalisées et des résultats obtenus dans le cadre d'événements locaux (exemple : participation au forum RSE PACA).

Engagements de l'État

Action 3.2.4D Mener une réflexion juridique sur l'archivage électronique et la possibilité de détruire les archives papier.



Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
3.2.1 Structurer le pilotage et la mise en œuvre de la démarche RSE au sein de la Caisse				
3.2.1.A	●			
3.2.1.B		●	●	
3.2.1.C		●	●	
3.2.1.D	●	●	●	●
3.2.2 Poursuivre la mise en œuvre des actions au service des objectifs de performance sociale				
3.2.2.A	●	●	●	●
3.2.2.B	●	●		●
3.2.2.C	●	●	●	●
3.2.3 S'agissant du volet économique, développer une stratégie d'achats éco-responsable				
3.2.3.A	●			
3.2.3.B		●		
3.2.3.C		●	●	●
3.2.4 Poursuivre et consolider les actions relevant du volet environnemental				
3.2.4.A	●	●	●	●
3.2.4.B	●	●		
3.2.4.C	●	●		
3.2.4.D	●	●	●	●
3.2.5 Valoriser la politique RSE de la Caisse et son engagement dans la vie locale pour en faire un levier de promotion de la démarche éco-citoyenne				
3.2.5.A	●	●	●	●
3.2.5.B	●	●	●	●

Indicateurs de suivi

Indicateurs	2013 (réf.)	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Taux de marché avec des clauses développement durable Réf. : RSE-S-01	30%	≥ 35%	≥ 38%	≥ 45%	≥ 50%
Taux d'impact pilotage du plan d'action RSE Réf. : RSE-S-02	NS	À construire	Démarrage en 2015		
*DOETH Réf. : RSE-S-03	4,6%	≥ 5,0%	≥ 5,3%	≥ 5,7%	≥ 6,0%

*Déclaration annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés

3.3 Poursuivre la dynamisation de la gestion immobilière, au bénéfice de l'amélioration des conditions de travail et d'accueil des bénéficiaires

Enjeux et objectifs

Lors de la précédente période conventionnelle, plusieurs projets ont été mis en œuvre en matière de gestion immobilière : travaux de rénovation du restaurant d'entreprise, installation du nouveau service du contrôle médical, mise en conformité juridique des conventions d'occupation et baux, recherche de localisations optimisées pour les antennes, lancement des études détaillées et des marchés pour l'optimisation fonctionnelle des locaux du siège (Schéma Prévisionnel d'Implantation des Locaux – SPIL) et des études préalables pour le dossier de réhabilitation de l'immeuble du siège de la Caisse dont la dernière réhabilitation date de 1978.

La politique immobilière de la Caisse, levier important pour la qualité de service de la Caisse, doit aujourd'hui être précisée, en adoptant une approche plus globale. L'immobilier conjugue en effet une équation complexe entre les exigences en matière règlementaire (normes d'occupation et d'environnement de qualité pour les agents, d'accessibilité et de confort d'accueil du public,...), de maîtrise de coûts d'investissement et de fonctionnement, et de prise en compte des impacts environnementaux.

Une politique immobilière doit également répondre à des impératifs d'entretien et de maintien des installations, des problématiques fonctionnelles pour satisfaire les besoins stratégiques et organisationnels de l'ensemble du réseau, avec des contraintes dépassant souvent le champ d'une COG.

C'est pourquoi la Caisse souhaite engager des projections sur le long terme tant sur l'optimisation fonctionnelle des locaux que sur la maîtrise et la valorisation de son patrimoine immobilier. La réhabilitation de l'immeuble du siège sera d'ailleurs l'un des projets principaux pour la Caisse sur les années à venir, avec un impact sur deux COG.

Par ailleurs, la Caisse souhaite plus particulièrement s'inscrire dans les orientations transversales suivantes :

- Une démarche éco-responsable accrue (meilleure maîtrise des consommations et des dépenses d'énergie,...) ;
- Une recherche d'optimisation des moyens par l'intermédiaire du développement de sa démarche de veille, de partenariats et de réseaux ;
- Un pilotage fondé sur un système d'information performant.

Cette nouvelle période conventionnelle permettra ainsi à la Caisse d'intégrer les préconisations du Conseil de l'Immobilier de l'État sur la politique immobilière des organismes du régime général de Sécurité Sociale.

Actions à mettre en œuvre

3.3.1 Rédiger en 2014 le Schéma Pluriannuel de la Stratégie Immobilière (SPSI) de la Caisse sur la période 2014-2020 en cohérence avec l'évolution des activités et la valorisation du patrimoine immobilier. En effet, de manière volontariste, la Caisse s'inscrit dans la politique immobilière de l'État et entend intégrer sur la COG 2014-2017 les orientations émises par le Conseil Immobilier de l'État pour les organismes du régime général de Sécurité Sociale. À ce titre, la Caisse s'engage à rédiger un Schéma



Pluriannuel de Stratégie Immobilière (SPSI) intégrant l'ensemble de ses implantations, afin de donner une lisibilité forte à sa stratégie immobilière.

3.3.2 Lancer la réhabilitation de l'immeuble Leclerc, siège de la Caisse en veillant à coordonner les opérations les plus lourdes de réaménagement intérieur avec les opérations de réhabilitation de l'immeuble et particulièrement celles visant à l'optimisation des performances énergétiques du bâtiment.

- Cette réhabilitation doit répondre à 3 objectifs :
 - réaliser le ravalement de façade pour l'amélioration de la sécurité et de l'esthétique,
 - tirer les conséquences du «Grenelle de l'environnement » en matière immobilière, en mettant en œuvre une isolation performante du bâtiment,
 - se conformer aux nouvelles réglementations sur l'accessibilité des personnes quel que soit le handicap.
- Le scénario privilégié par la Caisse, dont la mise en œuvre nécessite un accord de l'Architecte des Bâtiments de France (ABF), consiste en une reprise complète des façades avec isolation par l'extérieur, reprise des toitures et remplacement des ouvrants. Ce scénario respecte les orientations de la Réglementation Thermique (RT) globale et permettrait d'atteindre un niveau d'efficacité énergétique du bâtiment cohérent avec la rénovation en Haute Qualité Environnementale (HQE). Les travaux peuvent être conduits sur deux ans, de fin 2017 ou début 2018 à fin 2019, certains devant être anticipés (étanchéités, reprise chauffage, ...) en début de période COG.
- L'ampleur des études et marchés à conclure, en tenant compte des contraintes réglementaires imposées par la loi sur la Maîtrise d'Ouvrage Publique (loi MOP) et la Réglementation Thermique (RT), nécessite de prévoir les travaux sur deux COG : la phase d'études, passation des marchés, permis de construire sur 2014-2017, puis les travaux à compter de la fin 2017 jusqu'à la fin 2019.
- La complexité de ce dossier et l'impératif de maîtrise technique et financière qu'il implique (budget estimé à 22 millions d'euros) nécessite de professionnaliser les équipes de la Caisse et de procéder à plusieurs recrutements sur la période (profils spécialisés ou expérimentés).
- Eu égard aux contraintes budgétaires s'imposant aux opérateurs publics, la Caisse va rechercher, au travers de l'optimisation de la gestion de son patrimoine immobilier, à auto-financer une partie importante de ce projet (cf. § 3.3.3C).
- Il est à noter qu'en l'absence d'accord de l'ABF sur le scénario proposé par la Caisse, un scénario de rénovation des façades et des toitures, de remplacement des ouvrants et de mise en œuvre d'une isolation par l'intérieur devrait être mis à l'étude. Ce scénario entraînerait des modifications importantes en termes de calendrier et de coût.

3.3.3 Optimiser la gestion du patrimoine immobilier de la Caisse en s'inscrivant dans un schéma cible pluriannuel sur la période 2014-2020

■ 3.3.3A : Réaliser l'optimisation fonctionnelle des locaux du siège en rationalisant l'implantation des différents services de la CPR et s'adaptant à leurs besoins en termes d'organisation et de fonctionnement, tout en respectant les normes d'occupation de l'État.

■ 3.3.3B : Élaborer la politique immobilière des antennes, en lien avec les orientations stratégiques fixées pour ces implantations. Le schéma directeur d'évolution de l'accueil physique sur l'ensemble du territoire (cf. axe 2) va permettre de cadrer les orientations et priorités en matière de gestion immobilière des antennes. En particulier :

- poursuivre l'étude d'opportunité de cession et de relogement en parc locatif en fonction des dates de fins de convention d'occupation en emprises SNCF, des contraintes de rénovation, des coûts de fonctionnement et des opportunités ;
- poursuivre la mise en conformité des normes réglementaires relatives au Grenelle de l'environnement et à l'accessibilité des personnes avec une priorisation dans les antennes dont la Caisse est propriétaire.

■ 3.3.3C : Rationaliser le patrimoine immobilier en fonction des besoins de la Caisse, au regard de la nécessité d'apporter un auto-financement pour le projet de réhabilitation de l'immeuble Leclerc :

- étudier de manière détaillée les modalités de cession de locaux en propriété, en particulier les sites de Paris Budapest à l'échéance mi 2017 et de Marseille Boulevard de Paris à l'échéance de 2019 ; réaliser pour ce faire les travaux pertinents permettant d'accroître la valeur de ces biens ;
- dans le cadre de la cession du site de Paris Budapest, rechercher sur le marché parisien des locaux pour héberger les activités de la Caisse actuellement réalisées sur ce site : accueil du public en antenne, mandat de gestion au travers du CMP, locaux administratifs pour le Conseil d'administration et les commissions¹ ;
- selon le scénario retenu pour la réhabilitation de l'immeuble Leclerc, réaliser les travaux d'aménagement du 7^{ème} étage du bâtiment Leclerc afin de réimplanter les locaux du Service du Contrôle Médical, permettant de restituer en 2018 les locaux pris à bail au Boulevard Nédelec à Marseille ;
- à ce titre, la Caisse s'engage à remettre à disposition de l'État en 2017 et 2019 les plus-values sur cession d'actifs ainsi dégagées, déduction faite des frais de relogement des activités CPR occasionnées par ces cessions et par les travaux d'aménagement correspondants.

3.3.4 Développer une politique de maintenance prédictive afin de maintenir ou accroître l'efficacité énergétique des bâtiments propriété de la Caisse, et de veiller à conserver une valeur patrimoniale élevée tant dans une optique de conservation que de valorisation.

■ 3.3.4A : Développer une politique de maintenance prédictive sur le bâti en faisant évoluer l'outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) permettant de générer des alertes sur les contrôles périodiques à conduire pour veiller au maintien en bon état des bâtiments, ou l'approche d'un risque de vétusté et d'anticiper les délais de réalisation des opérations et notamment de programmer les opérations de maintenance lourde du bâti.

Projet du SDSI associé :

Évolution de la GMAO (SI-TRA-01)

■ 3.3.4B : Développer une politique de maintenance prédictive sur les installations techniques en s'appuyant sur les fonctionnalités du logiciel de GMAO, au travers d'une programmation pluriannuelle de travaux d'entretiens hiérarchisés, de la professionnalisation des outils et du suivi permettant aux équipes maintenance internes et externes d'être plus pro-actives sur les installations.

3.3.5 Mettre en œuvre un mode de pilotage permettant de contribuer pleinement à la démarche de benchmark et de recherche d'efficacité mise en œuvre dans le cadre des politiques publiques

■ 3.3.5A : Développer la démarche de veille, de partenariat et de réseaux. En effet, capitaliser sur l'expérience acquise permettra de gagner du temps sur des projets similaires ou globalement assez proches, et apportera un éclairage différent sur les problématiques auxquelles les équipes immobilier sont confrontées. Dans ce cadre, la Caisse entend identifier et élargir les champs des coopérations (méthodes, outils, reporting,...) avec les acteurs de la protection sociale.

■ 3.3.5B : Définir et sécuriser les données et les sources afin de pérenniser la connaissance de la composition du patrimoine (type d'immeuble, nombre d'agents et surfaces, statut), sa qualité (diagnostics physiques, de sécurité, d'entretien, de développement durable), sa valeur et les coûts d'exploitation associés :

- maintenir les différentes pièces et données immobilières à jour ;
- développer l'utilisation des outils existants (BATITEXTES, MISSION, RIOSS et Perl's) ;

¹ Ces coûts ne sont pas chiffrés dans le budget socle de la Caisse 2014-2017 et viendront en réduction de la plus-value sur cession d'actifs.



- s'intégrer dans le projet de mise en œuvre d'une gestion documentaire d'entreprise qui sera ouverte à tous les utilisateurs de la division Immobilier pour partager les projets et la documentation technique.

■ 3.3.5C : Maîtriser l'activité et son suivi au travers de tableaux de bord pour mieux connaître le patrimoine immobilier, mais aussi disposer d'indicateurs permettant de prioriser les études stratégiques, techniques ou actions à conduire à travers notamment :

- le déploiement de la nouvelle version de l'outil RIOSS Implantations en 2014 afin de clarifier le positionnement des surfaces SUN ;
- la production d'indicateurs permettant de connaître l'évolution du patrimoine sur le plan de la maintenance ;
- l'intégration de la Caisse dans le recensement immobilier inter-régimes UCANSS 2015 (données 2014).

Échéancier

Actions	2014	2015	2016	2017
3.3.1 Rédiger le Schéma Pluriannuel de la Stratégie Immobilière (SPSI) de la Caisse sur la période 2014-2020	●			
3.3.2 Lancer la réhabilitation de l'immeuble Leclerc, siège de la Caisse	●	●	●	●
3.3.3 Optimiser la gestion du patrimoine immobilier de la Caisse en s'inscrivant dans un schéma cible pluriannuel sur la période 2014-2020				
3.3.3.A	●	●	●	●
3.3.3.B	●	●	●	●
3.3.3.C	●	●	●	●
3.3.4 Développer une politique de maintenance prédictive				
3.3.4.A	●	●	●	●
3.3.4.B	●	●	●	●
3.3.5 Mettre en œuvre un mode de pilotage permettant de contribuer pleinement à la démarche de benchmark et de recherche d'efficience mise en œuvre dans le cadre des politiques publiques				
3.3.5.A	●	●	●	●
3.3.5.B	●	●	●	●
3.3.5.C	●	●		

Fait à Marseille, le - 8 OCT. 2014

Le Ministre des finances
et des comptes publics

Pour le Ministre et par délégation
Le Directeur du Budget
Par empêchement du Directeur du Budget
Le Sous-Directeur

Gautier BAILLY

La Ministre des affaires sociales
et de la santé



Le secrétaire d'état auprès du ministre
des finances et des comptes publics
chargé du budget

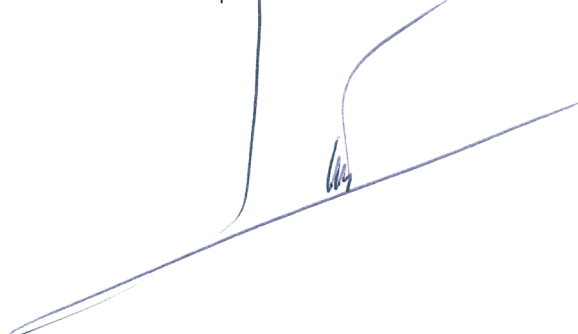
Pour le Secrétaire d'État et par délégation
Le Directeur du Budget
Par empêchement du Directeur du Budget
Le Sous-Directeur

Gautier BAILLY

Le Président du Conseil d'Administration
de la Caisse de Prévoyance et de Retraite
du personnel de la SNCF



Le Directeur de la Caisse de Prévoyance
et de Retraite du personnel de la SNCF





Annexes

Annexe 1

Règles de suivi et d'évaluation de la COG et règles budgétaires

1. Le suivi et l'évaluation de la COG

1.1 Les modalités de suivi de la COG

Pour chaque exercice, l'avancement de la convention pour l'année A-1 fait l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration à l'occasion du rapport des comptes de l'année A-1. Le document de présentation contient :

- Le tableau des indicateurs opposables avec les valeurs atteintes ;
- L'exécution annuelle du budget de gestion administrative (GA) ;
- L'état d'avancement des principales actions liées aux orientations de la convention ;
- L'état d'avancement des projets repris dans le schéma directeur des systèmes d'information ;
- Une analyse des écarts et, si besoin est, les actions complémentaires envisagées.

En complément, le tableau des indicateurs opposables est transmis chaque trimestre au Conseil d'Administration et aux tutelles.

1.2 L'évaluation de la COG

Un an avant la fin de la convention, les services de la Caisse établiront un bilan sur les trois premières années de la convention. Ce document détaillera les actions réalisées, celles restant à faire et celles qui ne pourront être effectuées avant la fin de la COG. Ce texte sera soumis au Conseil d'Administration et aux services des ministères signataires.

Trois mois avant la fin de la convention, les services de la Caisse établiront un bilan de fin de la convention. Ce document sera soumis au Conseil d'Administration et aux services des ministères signataires.

1.3 Révision de la COG

La convention peut être révisée en cours de période par avenant à l'initiative de l'une ou l'autre des parties signataires. L'avenant sera soumis pour avis au Conseil d'Administration de la Caisse.

La signature d'un avenant se justifiera pour prendre en compte des événements extérieurs dont l'importance serait de nature à affecter de façon durable l'exécution de la convention. Par exemple, l'élargissement des missions avec une incidence significative sur le volume d'activités qui nécessiterait la signature d'une convention « activités complémentaires », ou une évolution de la réglementation qui viendrait à modifier significativement l'exécution de la convention, celle-ci s'entendant à réglementation constante.

1.4 Renouvellement de la COG

Les travaux préliminaires à la prochaine COG seront menés avec l'objectif d'une présentation pour avis au dernier Conseil d'Administration de 2017.

Ils seront basés sur le bilan à trois ans défini dans le point 1.2.

2. Le cadrage budgétaire pluriannuel

Pour la période 2014-2017, l'ensemble des dépenses de fonctionnement (y compris dépenses de personnel) et d'investissement et des recettes fait l'objet d'une programmation pluriannuelle donnant lieu à l'élaboration d'un budget de gestion administrative annexé à la présente convention. La procédure budgétaire

reste régie par la règle de l'annualité.

2.1 Champ d'application

Toutes les dépenses sont pluriannuelles. On distingue deux types de dépenses :

- les dépenses à caractère limitatif ;
- les dépenses à caractère évaluatif.

2.1.1 Dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants repris dans les annexes budgétaires sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice hors application des mécanismes de report prévus au point 2.3.3.1.

Il s'agit :

- des dépenses de personnel ;
- des autres dépenses de fonctionnement, hors celles citées au point 2.1.2. ;

Les frais de poursuite et de contentieux effectivement engagés survenant au titre de la gestion administrative de l'organisme (relations avec les fournisseurs, les salariés) sont imputés dans la ligne « dépenses de gestion courante », hormis les frais de contentieux de la sécurité sociale (compte 622719), qui relèvent des dépenses à caractère évaluatif. Les charges exceptionnelles (compte 67) hors immobilier sont imputées sur cette ligne budgétaire.

- des dépenses d'investissement qui regroupent :
 - dépenses d'investissement hors informatique et hors immobilier ;
 - dépenses d'investissement informatique ;
 - dépenses d'investissement immobilier.

2.1.2 Dépenses à caractère évaluatif

Ces dépenses sont arrêtées de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. Elles font l'objet d'une évaluation dans le budget primitif présenté au conseil d'administration. Elles peuvent être ajustées au vu des décisions prises qui s'imposent à la caisse.

Il s'agit pour la Caisse :

- des dotations aux amortissements ;
- des écritures du compte de résultat, correspondant à des charges non décaissées : la valeur nette comptable des éléments d'actifs cédés (compte 675), les provisions et la production immobilisée (investissement) ;
- des dépenses liées aux contributions du régime aux GIE, GIP et autres structures auxquelles la Caisse est associées de manière réglementaire ou participative (GIE Sesam/Vitale dont le déploiement de masse des cartes VITALE, GIP Info Retraite, GIP ASIP Santé, RNCPS, UNRS/ RNIAM) ;
- des frais de contentieux de la sécurité sociale ;
- des impôts et taxes y compris la taxe sur les salaires.

2.1.3 Recettes

La nomenclature budgétaire distingue :

- les recettes issues du mandat de gestion SNCF ;
- les autres recettes concernant :
 - le mandat de gestion pour le compte de l'État : prestations d'assurance vieillesse et maladie versées aux anciens agents des anciens réseaux d'Afrique du Nord,
 - le mandat de gestion pour le compte d'autres organismes : frais de gestion relatifs aux FSV, FSI et CARCEPT et frais de gestion relatifs à l'offre de service sur le RIS électronique entre la CPR, l'Opéra de Paris et l'ENIM,

- les recettes de gestion CP : il s'agit de la rémunération de la gestion des flux des mutuelles par la CPRPSNCF et les produits de gestion liés aux recours contre tiers,
- les recettes de gestion CR : il s'agit de la rémunération de la gestion des flux des « Ordonnateurs Agréés » (jardin du cheminot, la vie du rail...) prélevés sur pension par la CPRPSNCF,
- les loyers relatifs aux locaux loués appartenant à la CPR et les éventuelles ventes mobilières et immobilières.

2.2 Détermination de la programmation budgétaire 2014-2017

2.2.1 La détermination de la base de référence

La programmation budgétaire pluriannuelle est établie à partir d'une base de référence, constituée des montants fixés dans le tableau chiffré de l'annexe budgétaire.

2.2.2 Dépenses de personnel

L'enveloppe est établie pour les dépenses de personnel UCANSS (enregistrées en compte 64, ainsi que 631 pour la taxe sur les salaires et que 633 pour la participation de l'employeur à la formation professionnelle) et SNCF (enregistrées en compte 62).

La détermination de la masse salariale repose sur trois éléments :

- le plafond d'emplois annuel (en ETPT) arrêté pour la durée de la COG ;
- le cadrage du Glissement Vieillesse Technicité, Mesures Générales d'Augmentation des Salaires et des mesures spécifiques ;
- les glissements divers en masse (dont l'effet noria et l'effet de structure).

La masse salariale fait l'objet d'un suivi par la Caisse et les services de l'État sur la base d'un tableau partagé sous-jacent à la programmation budgétaire pluriannuelle, arrêté en commun lors de la négociation de la COG.

Après concertation entre les parties signataires de la COG, les montants arrêtés dans ce tableau sont actualisés :

- si les niveaux de GVT et d'effet de structure effectivement constatés s'écartent de façon significative de la prévision retenue dans le cadre de la construction de la masse salariale ;
- en fonction des hausses ou des baisses de prélèvement ayant un caractère obligatoire pour l'employeur.

2.2.3 Autres dépenses de fonctionnement et d'investissement

Le montant annuel de ces crédits est fixé dans l'annexe budgétaire.

Il n'y a pas d'actualisation des crédits de fonctionnement et d'investissement (reconduction en euros courants des montants fixés dans l'annexe budgétaire).

Pour les investissements immobiliers et informatiques, les montants inscrits dans le tableau de programmation budgétaire correspondent à des crédits de paiement. Le montant des autorisations de programme sur la période conventionnelle est équivalent au montant des crédits de paiement.

2.2.4 Réajustements exceptionnels

La présente COG s'entend sur la base d'une réglementation constante. Au cas où les évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les charges de gestion administrative, les parties signataires conviennent d'en mesurer l'incidence et d'en dégager, si nécessaire, les conséquences financières. À titre exceptionnel, cela peut concerner, sous réserve de l'accord des tutelles, des dépenses de contentieux non prévues lors de la signature de la COG. De façon générale, les parties signataires

s'entendront sur une révision dans le cas où un événement majeur dans l'environnement technique ou social de la Caisse viendrait affecter de manière significative ses conditions de gestion.

2.3 Les règles de gestion

2.3.1 Le vote des budgets annuels

Sont soumis à l'approbation du Conseil d'administration les budgets prévisionnels annuels de chacun des quatre exercices présentés avant le 31 décembre de l'année précédente (à l'exception de la première année de la COG qui sera présentée au cours du premier trimestre) et les éventuels budgets rectificatifs.

S'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion, l'approbation de ces budgets par les autorités de tutelle est réputée acquise.

2.3.2 Les virements de crédits au sein du budget de GA

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses suivants :

- les dépenses de personnel ;
- les autres dépenses de fonctionnement hors dépenses du mandat de gestion ;
- les dépenses d'investissement hors informatique et hors immobilier ;
- les dépenses d'investissement informatique ;
- les dépenses d'investissement immobilier.

À l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits sont effectués par le directeur.

Les groupes de dépenses d'investissement informatique, d'investissement immobiliers, et d'investissement hors informatique et hors immobilier sont non-fongibles.

Les virements de crédits des dépenses de personnel vers les autres groupes de dépenses, et des autres dépenses de fonctionnement vers les dépenses d'investissement sont effectués par le directeur. Le contrôleur général économique et financier en est informé.

Tout autre virement fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration et à l'approbation des services de l'État. Les virements vers le groupe des dépenses de personnel ne sont pas possibles. De même, les virements des crédits du mandat de gestion vers d'autres dépenses au sein du groupe des dépenses de fonctionnement ne sont pas autorisés.

2.3.3 Les règles relatives au report des crédits non consommés

2.3.3.1 La constatation des crédits non consommés

Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses précédemment définis peuvent donner lieu pendant la durée de la convention d'objectifs et de gestion à un report sur l'exercice suivant.

Les crédits non consommés constatés au niveau des dépenses à caractère évaluatif ne peuvent donner lieu à un report.

La mise en réserve de crédits pour l'attribution de la prime d'efficacité collective annuelle s'effectuera sur l'ensemble des crédits de fonctionnement non consommés constatés, après accord des autorités de tutelle.

2.3.3.2 Le vote par le Conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes et la constatation du niveau des dépenses exécutées, les crédits non consommés définis au 2.4.1 au titre de l'année N-1 peuvent donner lieu à report sur l'exercice suivant.

Après analyse des résultats de l'exercice écoulé et au regard de l'estimation des besoins pour l'exercice suivant, le conseil d'administration, sur proposition du directeur de la Caisse, fixe le montant des crédits effectivement reportés.

La Caisse produit à l'appui de la décision du conseil d'administration un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine en N-1 des crédits reportés par groupe de dépenses et, d'autre part, leur destination en N par groupe de dépenses.

Les crédits non consommés en dernière année de COG ne sont pas reportables.

À titre provisoire, lors du vote du budget primitif de l'année N + 1, le Conseil d'Administration peut autoriser l'anticipation de reports de crédits sous réserve d'une confirmation lors de l'examen du rapport sur les comptes.

2.3.4 Règles d'utilisation des recettes

Certaines recettes propres constituées en cours de période contractuelle (recettes nouvelles non prévues au budget initial ou réalisations de recettes supérieures aux évaluations intégrées dans le budget initial) peuvent donner lieu à autorisation de majorer les dépenses limitatives dans les conditions précisées ci-dessous.

Il s'agit des recettes liées :

- à des offres de services réalisées par la CPR pour le compte d'autres organismes (hormis les recettes du mandat de gestion pour le compte de l'État) ;
- à des conventions avec les mutuelles ;
- aux loyers relatifs aux locaux loués appartenant à la CPR et les éventuelles ventes mobilières et immobilières.

S'agissant des recettes nouvelles non prévues au budget initial, celles-ci viennent majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives, à hauteur de 75% de leur montant. Les 25% restant viennent atténuer le prélèvement sur cotisation.

S'agissant de la réalisation de recettes supérieures aux évaluations intégrées dans l'annexe budgétaire, la différence vient majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives, à hauteur de 75% du dépassement de la prévision de recettes. Les 25% restant viennent atténuer le prélèvement sur cotisation.

Pour ce qui concerne la réalisation de recettes inférieures aux évaluations intégrées dans l'annexe budgétaire, les autorisations de dépenses limitatives sont réduites à due concurrence, hors recettes liées aux loyers et ventes immobilières.

Les dépenses limitatives liées au périmètre des mandats de gestion sont ajustées à due concurrence des évolutions des recettes correspondantes.

2.3.5 Le bilan de l'exécution budgétaire

2.3.5.1 Suivi du budget de fonctionnement et des emplois

Le suivi par le Conseil d'administration de la répartition des crédits est assuré par une présentation du budget de gestion au conseil d'administration dans la même forme que celle figurant dans la convention. S'y ajoute une information sur les dépenses à caractère évaluatif.

Le support de cette information prend la forme, dans les conditions fixées ci-après, de tableaux de bord budgétaires de suivi, restituant le budget de gestion de l'exercice en cours, les crédits consommés et le reste à consommer, par poste de dépenses, y compris les dépenses à caractère évaluatif. Est également précisé le niveau de consommation des reports N-1 par poste budgétaire pour les dépenses en investissements, et globalement pour les dépenses de fonctionnement.

Le suivi des emplois de la Caisse (en ETPT) fait partie des éléments transmis avec le bilan de l'exécution budgétaire.

2.3.5.2 Dépenses d'investissement informatique

Les dépenses d'investissement informatique feront l'objet d'un suivi budgétaire spécifique, notamment dans le cadre du suivi du schéma directeur des systèmes d'information.

2.3.5.3 Dépenses d'investissement immobilier

Les dépenses d'investissement immobilier feront l'objet d'un suivi budgétaire spécifique, notamment dans le cadre du schéma pluriannuel d'implantation des locaux.

2.3.5.4 Tableaux de bord budgétaires (TBB) du budget de gestion

La Caisse fournit pour chaque exercice budgétaire quatre tableaux de bord budgétaires accompagnés d'une analyse de l'exécution budgétaire. Ces documents permettent à l'État de produire des éléments chiffrés pour la commission des comptes de septembre et pour la préparation de la loi de financement de la sécurité sociale. Le calendrier de production d'un TBB relatif à l'exercice N se fera selon la périodicité suivante :

- TBB 1 : au 1^{er} décembre N-1, comportant une mise à jour de la prévision d'exécution de l'année N-1, ainsi que le projet de budget N présenté au conseil d'administration,
- TBB 2, en avril, comportant le niveau d'exécution de l'année N à fin mars,
- TBB 3 au 15 juillet N comportant le niveau d'exécution de l'année N à fin mai, une mise à jour de la prévision d'exécution ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant,
- TBB 4, en mars N+1 (présentation de l'exécution budgétaire avec la clôture des comptes de N) comportant le budget exécuté, et projet de budget rectificatif de l'année N présenté au conseil d'administration.

Une annexe décomposant les charges de personnel, et comprenant le détail entre agents UCANSS et agents SNCF, est établie bi-annuellement en commun accord entre la CPRP SNCF et les tutelles. Cette annexe ainsi qu'un document précisant les virements de crédits entre groupes de dépenses effectués lors de l'année N seront présentés en annexe des tableaux de bord 1 et 4, pour information.

2.3.5.5 Effectifs

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel de la CPRP SNCF en ETPT sera réalisé au moyen des tableaux établis en commun accord entre la Caisse et les tutelles. Ces tableaux seront transmis aux services de l'État selon une périodicité semestrielle.

Annexe 2

Les projets du SDSI

Planification des projets

NUMÉRO	NOM PROJET	2014	2015	2016	2017
SI_ARC_01	Impact de mise en place HRA sur flux CPR	•			
SI_ARC_02	Mise en place d'une plateforme de services mutualisés (PSM)	•			
SI_ARC_03	Plateforme d'échange technique	•	•		
SI_ARC_04	Supervision orientée services pour l'externe	•	•	•	
SI_FIN_01	SEPA Réception des flux	•			
SI_FIN_02	Compta des risques (M,V) (évolution du progiciel SIGF)			•	•
SI_FIN_03	Déploiement du progiciel SIGF v1 (Mise en œuvre du progiciel SIGF)	•	•		
SI_FIN_04	Paye des UCANSS : Interface comptable	•			
SI_FIN_05	Créances et contentieux - Refonte C&C		•	•	•
SI_INF_01	Changement de partenaire bancaire et SI SWIFT	•			
SI_INF_02	Migration logiciel de transfert CFT (ou désengagement)		•		
SI_INF_03	Socle technique pour la plateforme DGE (Fin SI 2017 opérationnelle)			•	
SI_INF_04	Migration des socles logiciels de la CPR		•	•	•
SI_INF_05	Migration des socles MSA		•	•	•
SI_INF_06	Optimisation des baies de stockage	•			
SI_INF_07	Optimisation des serveurs lourds			•	
SI_INF_08	Virtualisation du Poste de Travail	•			
SI_INF_10	Visioconférence			•	
SI_MAL_01	Évolution de la Gestion des Contacts Maladie (Spirit)	•			
SI_MAL_02	Refonte du décompte maladie			•	•
SI_MAL_03	Mise en œuvre de télé-services PS (programme 2)	•	•	•	•
SI_MAL_04	Mise en œuvre de la prescription/facturation en ligne (programme 2)	•	•	•	•
SI_MAL_05	RFOS: Réf inter régime des offreurs de soin			•	•
SI_MAL_06	SCOR: Dématérialisation des prescriptions	•	•		
SI_MAL_07	Refonte du moteur de tarification	•	•	•	•
SI_PIL_01	Industrialisation de la production informatique	•	•		
SI_PIL_02	Outils de la gestion de projets et des demandes d'évolution	•			
SI_PIL_03	Gestion des incidents	•			
SI_PIL_04	Gouvernance du SI - Catalogue de services (CASSI)	•	•		
SI_PIL_05	Cartographie des processus et risques associés	•	•		
SI_PIL_06	Gouvernance du SI - Amélioration continue	•	•	•	•
SI_PIL_07	Gouvernance du SI - Evolution du pilotage des SI	•	•		
SI_PIL_08	Gouvernance du SI - Performance SI		•	•	
SI_REF_01	Changement de la norme La Poste "Temp' Poste v3"	•			
SI_REF_02	Connexion BDV et BDC au RIT		•	•	
SI_REF_03	Refonte des référentiels Individus (BPU V9 & RIT)	•	•	•	•

NUMÉRO	NOM PROJET	2014	2015	2016	2017
SI_SER_01	Dématérialisation du courrier entrant pour les services supports		•	•	
SI_SER_02	Extension du socle fonctionnel V1	•			
SI_SER_03	Dématérialisation des Courriers Entrants (Cible FDS et déploiement phase 1)	•	•		
SI_SER_04	MOSECOSO (phase 1) Abonnement (préférences médiatiques)	•			
SI_SER_05	MOSECOSO (phase 2) Optimisation des courriers égrenés	•	•		
SI_SER_06	MOSECOSO (phase 3) Sécurisation et traçabilité des courriers sortants		•	•	
SI_SER_07	Développement des nouveaux télé-services affiliés		•	•	•
SI_SER_08	EVA	•	•		
SI_SER_09	Évolution du site Internet institutionnel CPR		•	•	
SI_SER_10	Refonte de l'espace personnel affilié - nouveau portail (lot2)	•	•		
SI_SER_11	Évolution du Système Téléphonie			•	•
SI_SER_12	Mise en place du Système Taxation	•			
SI_SER_13	Dématérialisation des archives	•			
SI_SER_14	Mise en œuvre d'un outil de Gestion de la Relation Affilié			•	•
SI_SER_15	Refonte de l'espace personnel affilié - Refonte de l'architecture des télé-services (lot 1)	•			
SI_RES_01	Refonte Réseau Local d'Entreprise (LAN)	•			
SI_RET_01	Certification automatique des carrières incomplètes		•	•	
SI_RET_02	RGCU: Alimentation du RGCU national et mise en place du service de calcul de la D.A	•	•	•	•
SI_RET_03	RGCU: Intégration des données RGCU nationales dans le SI V		•		
SI_RET_04	Mise en œuvre de flux entre CNAV et CPR pour pensions de coordination			•	
SI_RET_05	Olive (migration fonction liquidations dans SI/Cotisant)	•	•		
SI_RET_06	Règlementaire spécifique	•	•		
SI_RET_07	Outillage des contrôles de prestations retraite		•	•	
SI_RET_08	Réformes de retraite (2010 et 2013) et Lois de Financement	•	•	•	•
SI_RET_09	Refonte SI Vieillesse	•	•	•	•
SI_RHE_01	Données RH et DSN pour l'actuariat	•	•		
SI_RHE_02	Refonte de l'outil de Gestion des Temps des Agents (GTA)			•	•
SI_RHE_03	Paye des UCANSS - Mise en œuvre de la DSN pour les UCANSS		•	•	
SI_RHE_04	Paye des UCANSS - Remplacement Quadratus ou externalisation de la paye	•	•		
SI_RHE_05	Mise en œuvre des modules GPEC et RS	•			
SI_SEC_01	Émission de données (certificat d'existence et RIB) vers les autres OPS (DGE)			•	•
SI_SEC_02	Refonte des composants de sécurité		•		
SI-TRA_01	Évolution de la GMAO	•			

	2014	2015	2016	2017
BUDGET DU SDSI (exprimé en K€)	4 086	2 939	3 094	3 276

L'ensemble des projets du SDSI représente donc un investissement financier total de : 13,39 millions d'euros TTC sur 4 ans.

Annexe 3

Tableau des prévisions budgétaires à 4 ans

Montants exprimés en K€

SECTION ADMINISTRATIVE	2014
Dépenses de personnel	56 113
limitatif	55 939
<i>dont part liée au mandat de gestion</i>	6 737
évaluatif	174
<i>dont part liée au mandat de gestion</i>	19
Autres dépenses de fonctionnement	21 456
limitatif	20 235
<i>dont part liée au mandat de gestion</i>	2 974
évaluatif	1 222
Sous total dépenses de fonctionnement	77 569
<i>part limitative</i>	76 174
<i>part évaluative</i>	1 395
Investissement (limitatif)	8 149
hors informatique et hors immobilier	812
immobilier	3 020
informatique :	4 317
- SI retraite (crédits réservés)	0
- autres projets informatiques	4 317
Amortissement (évaluatif)	7 042
Sous total dépenses à caractère limitatif	84 323
Sous total dépenses à caractère évaluatif	8 438
CHARGES DE GESTION ADMINISTRATIVE	92 761
Recette Gestion Administrative	
Mandat de gestion SNCF	8 763
Autres recettes	3 343
RECETTES DE GESTION ADMINISTRATIVE	12 106

NB : Les charges comprennent les charges du mandat de gestion.

2015	2016	2017	TOTAL 2014-2017
56 369	56 784	57 162	226 428
55 690	56 037	56 458	224 124
6 848	7 022	7 217	27 824
679	747	705	2304
80	89	86	274
20 680	20 142	19 452	81 730
19 589	19 049	18 355	77 228
3 019	3 058	3 104	12 154
1 091	1 094	1 097	4 502
77 049	76 926	76 614	308 159
75 279	75 086	74 813	301 352
1 170	1 840	1 801	6 806
7 214	6 624	5 477	27 465
87	92	87	1 078
3 825	3 150	1 795	11 790
3 302	3 382	3 595	14 597
0	216	831	1 047
3 302	3 166	2 764	13 550
7 356	6 190	5 262	25 850
82 494	81 710	80 290	328 818
9 126	8 030	7 063	32 656
91 620	89 740	87 353	361 474
8 894	8 877	8 894	35 429
2 829	2 801	2 775	11 747
11 723	11 678	11 669	47 176

Annexe 4

Synthèse des indicateurs opposables et de suivi

AXES COG	OBJECTIFS COG	INDICATEURS
AXE 1 - METTRE EN ŒUVRE LES POLITIQUES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE RETRAITE	Offre et qualité de service	Taux d'appels aboutis
		Délai moyen de traitement FSE
		Pensions de droit direct liquidées dans le délai requis (mois suivant l'échéance due)
		Taux de réponse aux courriers de réclamation en moins de 21 jours calendaires, soit 15 jours ouvrés
		Taux d'activité du compte affilié (au moins 1 connexion sur période d'un an)
		Délai de traitement FSP - PN
		Pensions de droit dérivé liquidées dans le délai requis (mois suivant l'échéance due)
		Taux de satisfaction globale pour le site internet (issu enquête de satisfaction)
		Taux de dématérialisation des courriers sortants
		Taux d'abonnement au compte affilié
	Délai moyen de mise en relation téléphonique	
	Taux de dématérialisation des procédures	
	Politique de prévention	Taux examen bucco-dentaire
		Taux couverture vaccinale contre la grippe
Taux de participation aux campagnes prévention cancer du sein		
AXE 2 - AMÉLIORER L'EFFICIENCE INTERNE AU BÉNÉFICE DES ASSURÉS ET DU PERSONNEL	Optimiser la Gestion des Processus	IQV Qualité dossier validé Vieillesse (droits directs)
		TIF taux d'incidence financière (poids financier des erreurs) Vieillesse (droits directs)
		IQV Qualité dossier validé Vieillesse (droits dérivés)
		TIF taux d'incidence financière (poids financier des erreurs) Vieillesse (droits dérivés)
		IQV Qualité dossier validé Maladie - PN
		TIF taux d'incidence financière (poids financier des erreurs) Maladie - PN
	Maîtrise des risques / Lutte contre la fraude	Coût unitaire de production
		Taux de récupération des indus Risque Maladie
		Taux de récupération des indus Risque Vieillesse
		Taux d'impact couverture MDR par le CI
		Nombre de fraudes constatées
		Montant total des préjudices frauduleux constatés
		Taux de couverture des processus identifiés dans le plan de Maîtrise des Risques
		Taux de couverture de maîtrise des risques des processus SI
Taux de certification des NIR		
AXE 3 - PORTER UNE POLITIQUE VOLONTARISTE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE	Ressources Humaines	Taux de réalisation du plan de formation
		Taux de managers formés aux pratiques managériales
	Responsabilité Sociale et Environnementale	Taux de marché avec des clauses développement durable
		Taux d'impact pilotage du plan d'action RSE
		DOETH

COG CPRPSNCF 2014 - 2017

SOURCES	OPPOSABLE OU SUIVI	RÉFÉRENCES	Dernier résultat connu	Objectif 2014	Objectif 2015	Objectif 2016	Objectif 2017
Benchmark FT 200	Opposable	QQS-R-01	92%	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%
Benchmark MA 201-202	Opposable	QQS-R-02	2,1	≤ 2,2	≤ 2,2	≤ 2,2	≤ 2,2
Benchmark RE 400	Opposable	QQS-R-03	98%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%
Benchmark réunions FT et charte Marianne	Opposable	QQS-R-04	NS	≥ 80%	≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%
Interne	Opposable	QQS-R-05	43%	NS	≥ 50%	≥ 55%	≥ 60%
Benchmark MA 101-102	Suivi	QQS-S-01	6,4	≤ 9,0	≤ 8,5	≤ 8,5	≤ 8
Benchmark RE-500	Suivi	QQS-S-02	94%	≥ 94%	≥ 94,5%	≥ 94,5%	≥ 95%
Benchmark FT 454	Suivi	QQS-S-03	87,6%	NS	≥ 88%	NS	≥ 89%
Interne	Suivi	QQS-S-04	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Interne	Suivi	QQS-S-05	52%	NS	≥ 57%	≥ 60%	≥ 62%
Benchmark FT 230	Suivi	QQS-S-06	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Interne	Suivi	QQS-S-07	NS	À construire pour démarrage en 2015		Définition d'un résultat en 2016	Objectif pour 2017 à fixer en 2016
Benchmark MA 501	Suivi	PRE-S-01	31%	≥ 33%	≥ 35%	≥ 37%	≥ 39%
Benchmark MA 700	Suivi	PRE-S-02	44%	≥ 45%	≥ 47%	≥ 48%	≥ 50%
Benchmark MA 600	Suivi	PRE-S-03	33% (péri-mètre diff.)	≥ 35%	≥ 37%	≥ 40%	≥ 43%
Rapport IGAS n°RM2013-013A	Suivi (droits propres)	OGP-S-01	2,2%	≤ 2,0%	≤ 2,0%	≤ 2,0%	≤ 2,0%
Rapport IGAS n°RM2013-013A	Suivi (droits propres)	OGP-S-02	0,14%	≤ 0,10%	≤ 0,10%	≤ 0,10%	≤ 0,10%
Rapport IGAS n°RM2013-013A	Suivi (droits dérivés)	OGP-S-03	5,4%	≤ 5,0%	≤ 4,5%	≤ 4,0%	≤ 4,0%
Rapport IGAS n°RM2013-013A	Suivi (droits dérivés)	OGP-S-04	2,1%	≤ 2,0%	≤ 2,0%	≤ 1,5%	≤ 1,0%
CNAMTS S09	Suivi	OGP-S-05	NS	À construire	Démarrage en 2015		
CNAMTS S09	Suivi	OGP-S-06	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Benchmarking	Suivi	OGP-S-07	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Interne	Opposable	MDR-R-01-M	NS	À construire	Démarrage en 2015		
Interne	Opposable	MDR-R-01-V	97%	≥ 97%	≥ 97%	≥ 97%	≥ 97%
Rapport IGAS n°RM2013-013A	Opposable	MDR-R-02	71%	≥ 75%	≥ 78%	≥ 82%	≥ 85%
Interne	Suivi	LCF-S-01	5	≈ 6	≈ 9	≈ 11	≈ 13
Interne	Suivi	LCF-S-02	NS	210 000 €	315 000 €	385 000 €	455 000 €
Rapport IGAS n°RM2013-013A	Suivi	MDR-S-01	74%	≥ 75%	≥ 80%	≥ 85%	≥ 90%
Interne	Suivi	MDR-S-02	NS	À construire	Démarrage en 2014		
Rapport IGAS n°RM2013-013A - RNCPS	Suivi	MDR-S-03	96%	≥ 97%	≥ 98%	≥ 98,5%	≥ 99%
Interne	Opposable	RH-R-01	NS	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
Interne	Suivi	RH-S-01	NS	≥ 20%	≥ 50%	≥ 75%	≥ 90%
Plan cadre UCANSS	Suivi	RSE-S-01	30%	≥ 35%	≥ 38%	≥ 45%	≥ 50%
Interne	Suivi	RSE-S-02	NS	À construire	Démarrage en 2015		
AGEFIPH	Suivi	RSE-S-03	4,6%	≥ 5,0%	≥ 5,3%	≥ 5,7%	≥ 6,0%

Fiche dictionnaire indicateur COG

CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Pourcentage d'appels aboutis
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	04/04/2014
N° identification	OQS-R-01
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Responsable Projets et Activités Transverses Divisions Métiers DSI
Responsable(s)	Responsable Projets et Activités Transverses, Chef des Divisions Maladie et des Pensions
Finalité	Mesurer la capacité à traiter les appels téléphoniques reçus
Définition	L'indicateur exprime le pourcentage des appels téléphoniques qui ont abouti, c'est-à-dire ceux qui ont été décrochés par une personne physique (soit contactée directement, soit via le serveur vocal interactif) et/ou par le serveur vocal interactif qui délivre alors l'information demandée (message d'information). La mesure est réalisée, sans notion de délai, sur l'ensemble des sites où un accueil téléphonique est réalisé et sur la plage d'ouverture de ces sites.
Formule de calcul • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré	FT 200 = VSFT003 / VSFT004 VSFT003 = nombre d'appels entrants aboutis (décrétés par une personne physique ou information délivrée par le SVI = message) VSFT004 = total des appels entrants = somme des appels traités (serveur + téléconseiller) + appels dissuadés (à l'initiative de l'organisme) + appels abandonnés (à l'initiative de l'utilisateur dès lors qu'il est dans une file d'attente) Les appels reçus sont comptabilisés dès leur entrée jusqu'au : - décrochage par une personne physique, - ou la sélection de la première option retenue par l'utilisateur sur le Serveur Vocal Interactif (SVI) Le calcul couvre tous les Risques (mais pas les Mandats de Gestion)
Observation	Modalité de recueil de l'information : l'indicateur peut être recueilli soit auprès des centres de contact (plateforme téléphonique) soit via un autocom ou auprès de son opérateur téléphonique. - La mesure doit être réalisée sur l'ensemble des sites qui propose un accueil téléphonique, c'est pourquoi les antennes dont l'activité est orientée sur l'accueil physique n'entrent pas dans de périmètre du calcul - La mesure sur les SVI ne se fait que sur la plage d'ouverture des organismes. - La mesure est réalisée sans notion de délai (cette dernière relevant de la stratégie de chaque organisme). Les fermetures : lorsque tout le centre d'appels ou quelques lignes téléphoniques sont fermés, l'indicateur n'est pas dégradé alors que la qualité de service l'est. Il est préconisé de ne pas neutraliser les appels entrants non aboutis du fait d'un problème technique. Il conviendra dans les analyses qui seront faites de préciser si des fermetures ont été observées sur la période.
Unité de la donnée	%
Source	Infoview (TdB 1)
Périodicité de remontée	Mensuel
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	92,4%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 92% 2015 : ≥ 92% 2016 : ≥ 92%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 92%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Oui
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateurs Benchmarking FT 200

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Délai moyen de traitement des FSE PN (Feuilles de Soins Electroniques des prestations en nature)
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	OQS-R-02
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Service M/MT-OP
Responsable(s)	Chef de la Division Assurance Maladie
Finalité	Mesurer la rapidité des opérations de traitement des prestations
Définition	Instruction des prestations aux assurés et PS (prestations en nature des risques maladie, maternité et AT)
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	$\left(\frac{\sum [\text{dates d'ordonnement (=date de validation paiement dans l'infocentre)} - \text{dates de réception des FSE PN sur Spirit (date de tarification dans l'infocentre)}] * \text{Nombre de FSE PN dans ce délai}}{\text{Nombre total de FSE PN dans la période analysée.}} \right) + 1\text{jr pour la compta} + 1\text{jr pour émission du fichier de mandatement du 01/01 au 31/12}$
Observation	<ul style="list-style-type: none"> - Opération : moyenne de jours calendaires - Risques : risques maladie, maternité, accident du travail / maladies professionnelles - Destinataires de règlement : assurés et professionnels de santé FSE = flux Sésam Vitale + IRIS
Unité de la donnée	Jours
Source	SPIRIT
Périodicité de remontée	mensuel
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	2,1
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≤ 2,2 2015 : ≤ 2,2 2016 : ≤ 2,2
Valeur(s) cible(s) 2017	≤ 2,2
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Oui
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateurs Benchmarking MA201-202

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Pourcentage d'attributions de droits propres mis en paiement dans le délai requis
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	OQS-R-03
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Espace V/PSO
Responsable(s)	Chef de la Division des Pensions
Finalité	Optimiser le délai de traitement d'une liquidation de droit PROPRE pour limiter la durée de l'éventuelle rupture de ressources
Définition	Pourcentage d'attributions de droits propres mis en paiement au maximum dans le mois suivant l'échéance due, pour les futurs retraités résidant en France et à l'étranger.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<ul style="list-style-type: none"> - Point de départ du délai : date d'effet de la prestation (= date de jouissance) ou date de dépôt de la demande si celle-ci est postérieure à la date d'effet. Le dépôt de la demande doit être formalisé (demande de pension personnelle) - Point d'arrivée : date de notification du droit (date d'envoi du titre de pension) - Les délais négatifs (lorsque la date de notification à l'assuré précède la date d'effet) sont ramenés à 0.
Observation	<p>La mesure est effectuée pour les demandes de droit personnel des assurés du Régime Spécial résidant en France et à l'étranger.</p> <p>Pour ce qui concerne CPR cet indicateur s'appuie sur les titres de pension dont l'envoi est effectué au plus tard dans les 60 jours suivant la date de mise en paiement de la pension. Durant la période 2014-2017, CPR doit transférer son système de liquidation des droits propres actuel appuyé sur la base vieillesse, développée en 1990, vers la base des cotisants développée en 2007.</p> <p>Aussi, pour le point d'arrivée, la date d'envoi du titre de pension est choisie de préférence à la date de mise en place de la prestation (ou date de validation de la liquidation). En effet, la date d'envoi du titre sera présente dans l'infocentre à partir du 1er janvier 2014 et elle est indépendante du système de liquidation.</p>
Unité de la donnée	%
Source	SI BDV, SI BDC
Périodicité de remontée	Mensuel
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	98%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 98% 2015 : ≥ 98% 2016 : ≥ 98%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 98%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Oui
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmarking RE400

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de traitement des courriers de réclamation dans les 15 jours ouvrés (soit 21 jours calendaires)
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	OQS-R-04
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Espace V/PSO, Service M/MT-OP, Responsable pilotage Transverse
Responsable(s)	Chefs des Divisions Assurance Maladie et des Pensions
Finalité	Assurer un traitement efficace des réclamations reçues
Définition	Point de départ : Date de numérisation (ou d'arrivée du courrier de réclamation si différent) Point d'arrivée : date de fin de contexte de la réclamation
Formule de calcul • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré	Nombre de réponses aux courriers de réclamation effectuées dans le délai (21 jrs calendaires) divisé par le nombre total de réponses aux courriers de réclamation. Indicateur global composé des informations pour la Division Maladie et la Division Vieillesse. Du 01/01 au 31/12
Observation	Les métiers définiront les procédures de clôture au regard du type de réclamation
Unité de la donnée	%
Source	ID SPIRIT workflow
Périodicité de remontée	Mensuel à partir du déploiement du Socle Fonctionnel au sein de toute la Division M (avril 2014) Mensuel à partir du déploiement du Socle Fonctionnel au sein de toute la Division V (début 2015)
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine	NC
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 80% 2015 : ≥ 80% 2016 : ≥ 85%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 90%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Inspiré du référentiel Marianne

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'activité du compte affilié
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	OQS-R-05
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Responsable Projets et Activités Transverses Divisions Métiers DSI
Responsable(s)	Responsable Projets et Activités Transverses, Chef de Division SI
Finalité	Améliorer la diffusion de l'information auprès des assurés, tant au niveau de son contenu (messages plus pédagogiques, plus précis, mieux ciblés) qu'au niveau des supports de communication utilisés.
Définition	Mesurer l'augmentation de l'activité des comptes affiliés ouverts
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>Nombre de comptes avec au moins une connexion sur le compte affilié dans l'année/ Nombre de comptes affilié ouverts</p> <p>(plusieurs téléservices déclenchés dans l'année pour un affilié = 1)</p> <p>Du 01/01 au 31/12</p>
Observation	Attention à la proportion de personnes âgées.
Unité de la donnée	%
Source	Suivi spécifique au service
Périodicité de remontée	Mensuel à partir de 2015
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	43% pour l'indicateur annuel
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : Non suivi 2015 : ≥ 50% 2016 : ≥ 55%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 60% pour l'indicateur annuel
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Délai moyen de traitement des FSP PN (Feuilles de Soins Papier des prestations en nature)
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	04/04/2014
N° identification	OQS-S-01
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques en matières de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Responsable D/PXS0, Service M/MT-OP
Responsable(s)	Directeur Adjoint, Chef de la Division Maladie
Finalité	Mesurer la rapidité des opérations de traitement des prestations
Définition	Instruction des prestations aux assurés et PS (prestations en nature des risques maladie, maternité et AT)
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>La formule prend en compte 2 composantes :</p> <p>1) Les FSP qui partent dans le workflow (soit en provenance des rejets vidéocodage soit FSP à destination des antennes)</p> <p>2) Les FSP qui sont vidéo codées</p> <p>1-Faire $(\sum (\text{date de fin de liquidation (= date de fin de contexte) - date de numérisation (= date d'origine contexte) des FSP PN}) * \text{Nombre de FSP PN dans ce délai}) / \text{Nombre total de FSP PN de la période analysée.}$</p> <p>+ 1jr pour la compta + 1jr pour émission du fichier de mandatement</p> <p>2-Calculer la moyenne arithmétique des délais donnés par le vidéocodage quotidiennement (en pondérant chaque délai par le nombre de factures payées et en divisant la somme par le nombre total de factures)</p> <p>+ 1jr pour la compta + 1jr pour émission du fichier de mandatement</p> <p>3-Prendre les 2 délais trouvés et faire à nouveau la moyenne arithmétique de ces 2 délais en les pondérant à nouveau</p>
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Opération : moyenne de jours calendaires • Risques : risques maladie, maternité, accident du travail / maladies professionnelles • Destinataires de règlement : assurés et professionnels de santé <p>Y compris FSP numérisées</p> <p>La mise en place de cet indicateur est soumise à la mise en workflow de toutes les FSP</p>
Unité de la donnée	Jours
Source	Socle fonctionnel car date de fin de contexte retenue comme fin de process workflow
Périodicité de remontée	Mensuel dès lors que le socle fonctionnel est déployé en antennes
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	6,4
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≤ 9,0 2015 : ≤ 8,5 2016 : ≤ 8,5
Valeur(s) cible(s) 2017	≤ 8,0
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Oui
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateurs Benchmarking MA101-102

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Pourcentage d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	OQS-S-02
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	espace V/PSO
Responsable(s)	Chef de la Division des Pensions
Finalité	Optimiser le délai de traitement d'une liquidation de droit DÉRIVÉ pour limiter la durée de l'éventuelle rupture de ressources
Définition	Pourcentage d'attributions de droits dérivés mis en paiement au maximum dans le mois d'échéance due, pour les résidents en France et à l'étranger.
Formule de calcul	Point de départ du délai : date de mise en paiement de la prestation (cette date est celle demandée par l'assuré ou bien la date de dépôt de la demande lorsque la date demandée par l'assuré est antérieure à celle du dépôt de sa demande) Par absence de cette date dans l'infocentre la date retenue sera la date de jouissance de la prestation. Point d'arrivée : Date à laquelle la pension a été installée dans la base de données. Cette date est la date de validation de la liquidation de la pension (ou, sur le plan technique, la date de validation de l'événement LIQ-P-DER) Les délais négatifs (lorsque la date de validation de la liquidation précède la date de mise en paiement) sont remis à 0
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	
Observation	Pour la date d'arrivée, contrairement au droit propre, on ne peut pas utiliser la date d'envoi du titre de pension, car cette dernière date n'est pas stockée dans les bases de données. La mesure est effectuée pour les demandes de droits dérivés des assurés au régime spécial résidant en France et à l'étranger. Pour ce qui concerne la CPR, cet indicateur s'appuie sur les pensions liquidées au plus tard dans les 60 jours suivant la date de mise en paiement de la pension. Les pensions dont sont bénéficiaires les ex-conjoints divorcés ne sont pas prises en compte puisque la notion de rupture de ressources ne les concerne pas. Les pensions dont sont bénéficiaires les enfants ne sont pas prises en compte puisque la plupart des autres régimes n'en attribuent pas.
Unité de la donnée	%
Source	SI BDV
Périodicité de remontée	Mensuel
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	94%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 94% 2015 : ≥ 94,5% 2016 : ≥ 94,5%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 95%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmarking RE500

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de satisfaction globale pour le site Internet
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	OQS-S-03
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service Communication, Responsable pilotage Transverse
Responsable(s)	Chefs des Divisions Assurance Maladie, des Pensions, PS, des SI
Finalité	Mesurer la qualité du service perçue par les usagers concernant le site internet
Définition	L'indicateur exprime le pourcentage de personnes globalement satisfaites sur ce canal (sur la base d'une question générale proposée dans l'enquête de satisfaction), c'est-à-dire les personnes qui sont très satisfaites et assez satisfaites.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Donnée directe de l'enquête
Observation	Les méthodologies des enquêtes sont différentes entre OPS (postale, web, face à face) ce qui peut induire un biais dans les comparaisons. La question formulée différemment d'un organisme à l'autre est également une limite dans la comparaison inter régimes. Le fait que les régimes soit mono branches ou multi branches influe également sur les résultats.
Unité de la donnée	%
Source	Enquête de satisfaction
Périodicité de remontée	Une enquête fin 2015 et une fin 2017
Granularité	idem
Date de mise à disposition tutelle	01/04/N+1
Valeur(s) d'origine (2012)	87,6%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : pas d'enquête 2015 : ≥ 88% 2016 : pas d'enquête
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 89%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmark FT 454

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de dématérialisation des courriers sortants
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	29/01/2014
N° identification	OQS-S-04
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service éditique, Service DSIO-RC
Responsable(s)	Responsable Projets et Activités Transverses Chef de Division SI
Finalité	Améliorer la diffusion de l'information auprès des assurés, tant au niveau de son contenu (messages plus pédagogiques, plus précis, mieux ciblés) qu'au niveau des supports de communication utilisés.
Définition	Mesurer le nombre de courriers sortants électroniques (non édités car le destinataire a choisi la préférence d'échange en électronique) sur le nombre de courriers sortants de la caisse quel que soit le canal de distribution.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	$\text{Taux} = \frac{\text{NCSE (Nombre de courriers sortants affiliés distribués en mode électronique)}}{\text{NCST (Nombre total de courriers sortants affiliés)}}$ <p>NCSE = tous les courriers affiliés sortants (éligibles au mode électronique) gérés par l'éditique dont le destinataire a choisi le mode électronique comme préférence médiatique. NCST = tous les courriers affiliés sortants (éligibles au mode électronique) gérés par l'éditique</p> <p>Dans ce cas, le calcul du dénominateur se fait comme suit : NCST = NCSE + NCSP (tous les courriers affiliés sortants (éligibles au mode électronique) gérés par l'éditique dont le destinataire n'a pas choisi le mode électronique comme préférence médiatique.) Du 01/01 au 31/12</p>
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015
Unité de la donnée	%
Source	Mail Workflow
Périodicité de remontée	Mensuel
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'abonnement au compte affilié
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	29/01/2014
N° identification	OQS-S-05
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Responsable Projets et Activités Transverses Division Métiers DSI
Responsable(s)	Responsable Projets et Activités Transverses, Chef de Division SI
Finalité	Améliorer la diffusion de l'information auprès des assurés, tant au niveau de son contenu (messages plus pédagogiques, plus précis, mieux ciblés) qu'au niveau des supports de communication utilisés.
Définition	Mesurer l'augmentation de l'activité des comptes affiliés ouverts.
Formule de calcul	Nombre de comptes affilié ouverts/ Nombre d'ouvrants droits au 31/12
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	
Observation	Attention à la proportion de personnes âgées.
Unité de la donnée	%
Source	Suivi spécifique au service
Périodicité de remontée	Mensuel à partir de 2015
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	52% pour l'indicateur annuel
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : Non suivi 2015 : ≥ 57% 2016 : ≥ 60%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 62% pour l'indicateur annuel
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Délai moyen de mise en relation téléphonique
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	20/01/2014
N° identification	OQS-S-06
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Responsable Projets et Activités Transverses Division Métiers DSI
Responsable(s)	Responsable Projets et Activités Transverses Chef des Divisions Maladie et des Pensions
Finalité	Mesurer le délai moyen d'attente téléphonique avant la prise en charge par une personne physique
Définition	L'indicateur exprime le temps moyen d'attente au téléphone d'un client avant d'être mis en contact avec une personne physique directement ou via un serveur vocal interactif (SVI).
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>Somme des durées d'attente de l'année des appels aboutis sur le nombre d'appels aboutis sur l'année à une personne physique.</p> <p>Numérateur : Somme des durées d'attente des appels aboutis de l'année.</p> <p>Dénominateur : Nombre d'appels aboutis à une personne physique sur l'année.</p> <p>Le calcul couvre tous les Risques (mais pas les Mandats de Gestion).</p> <p>Les appels reçus sont comptabilisés après le message informatif (durée d'attente envisagée) ou la sélection dans le SVI du choix d'accès à un téléconseiller.</p>
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015
Unité de la donnée	En minute et seconde
Source	Requête Infovview
Périodicité de remontée	Mensuel
Granularité	Mensuel
Date de mise à disposition tutelle	
Valeurs(s) d'origine (2013)	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmarking FT 230

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de dématérialisation des procédures
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	
N° identification	OQS-S-07
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.3 : Améliorer et simplifier l'offre de service, et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	
Responsable(s)	
Finalité	
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	
Observation	À construire en 2015. Définition d'un résultat en 2016 Objectif pour 2017 à fixer en 2016
Unité de la donnée	
Source	
Périodicité de remontée	
Granularité	
Date de mise à disposition tutelle	
Valeur(s) d'origine (2013)	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'Examens Bucco-dentaires
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	20/01/2014
N° identification	PRE-S-01
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.4 : Développer une politique de santé et de prévention adaptée aux spécificités des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service M/MTGDR, Service SCM dentaire
Responsable(s)	Chef de la Division Assurance Maladie
Finalité	Suivre l'efficacité des actions nationales de prévention
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Nombre d'examens bucco-dentaires réalisés du 01/01 au 31/12 divisé par le nombre de personnes âgées de 6, 9, 12, 15, 18 ans affiliées au régime d'assurance maladie.
Observation	Périmètre : métropole
Unité de la donnée	%
Source	ID SPIRIT, Chaînes de production du SI
Périodicité de remontée	Annuel
Granularité	Annuel
Date de mise à disposition tutelle	01/04/N+1
Valeurs(s) d'origine (2012)	31%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 33% 2015 : ≥ 35% 2016 : ≥ 37%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 39%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmarking MA501

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de couverture vaccinale contre la grippe
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	20/01/2014
N° identification	PRE-S-02
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.4 : Développer une politique de santé et de prévention adaptée aux spécificités des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service M/MTGDR, Service SCM
Responsable(s)	Chef de la Division Assurance Maladie
Finalité	Le grand nombre de malades chaque année et les complications parfois mortelles de la maladie font de la grippe un problème de santé publique.
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>les indicateurs sont constitués par le rapport entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nombre de personnes âgées de 65 ans ou plus, ainsi que le nombre de personnes de moins de 65 ans ayant une ALD ou une particularité définies selon les préconisations nationales du HCSP, pour lesquelles il y a eu délivrance d'un vaccin antigrippal pendant la campagne annuelle de vaccination - sur le nombre de personnes âgées de 65 ans ou plus, ou atteintes de certaines ALD ou d'une particularité définies selon les préconisations nationales du HCSP, affiliées au régime, ayant été invitées à la vaccination.
Observation	Périmètre : hémisphère Nord Campagnes de 09/N-1 à 01/N
Unité de la donnée	%
Source	Suivi spécifique au service, sources base métier
Périodicité de remontée	Annuel
Granularité	Annuel
Date de mise à disposition tutelle	01/04/N+1
Valeurs(s) d'origine (2012)	44%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 45% 2015 : ≥ 47% 2016 : ≥ 48%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 50%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmarking MA700

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de dépistage du cancer du sein
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	29/01/2014
N° identification	PRE-S-03
Domaine ou thème	Axe 1 : Mettre en œuvre les politiques publiques en matière de santé et de retraite et offrir des réponses adaptées aux besoins des assurés
Référence fiche COG	1.4 : Développer une politique de santé et de prévention adaptée aux spécificités des assurés
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service M/MTGDR, Service SCM
Responsable(s)	Chef de la Division Assurance Maladie
Finalité	L'objectif n°50 de la loi de santé publique est de réduire le pourcentage de cancers à un stade avancé parmi les cancers dépistés, notamment par l'atteinte d'un taux de couverture du dépistage d'au moins 80% chez les femmes de 50 à 74 ans, tous modes de dépistage confondus (dépistage organisé ou dépistage individuel).
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	L'indicateur mesure la proportion de femmes ayant participé au dépistage organisé en rapportant le nombre femmes âgées de 50 à 74 ans dépistées dans l'année dans ce cadre aux effectifs de la population féminine correspondants.
Observation	Pour le numérateur, les données sont produites par les structures de gestion en charge du programme.
Unité de la donnée	%
Source	Suivi spécifique au service sur la base des informations remontées par les structures de gestion en charge et centralisées au niveau de l'INVS.I
Périodicité de remontée	Annuel
Granularité	Annuel
Date de mise à disposition tutelle	01/04/N+1
Valeurs(s) d'origine (2012)	33%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 35% 2015 : ≥ 37% 2016 : ≥ 40%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 43%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur Benchmarking MA600

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Indicateur de Qualité des dossiers Validés (IQV) Risque Retraite droits directs
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	OGP-S-01
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	V/PSO, Service du Pilotage du Contrôle Interne
Responsable(s)	Chef de Division des Pensions, Agent Comptable
Finalité	Fiabiliser, notamment par des contrôles, la qualité de la chaîne de liquidation / paiement
Définition	Cet indicateur vise à fournir un élément d'appréciation sur la maîtrise du risque financier lié au paiement de prestations de droits directs non justifiées.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Nombre de dossiers validés avec constat d'erreur > 2 € par trimestre lors du contrôle de niveau 2 / Nombre total de dossiers contrôlés entre le 01/01/N et le 31/12/N
Observation	Périmètre : Risque Vieillesse – Régime Spécial, droits propres
Unité de la donnée	%
Source	VPSOPIL pour les données CI-MT pour les tableaux de bord
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	Semestriel : - juillet pour les résultats au 30/06 de l'année N - au 15/03/N+1 pour les résultats annuel global de l'année N
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	2,2%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≤ 2,0% 2015 : ≤ 2,0% 2016 : ≤ 2,0%
Valeur(s) cible(s) 2017	≤ 2,0%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Inspiré par RSI FP 12 210

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'Incidence Financière (TIF) des erreurs Risque Retraite – Droits directs
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	OGP-S-02
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	V/PSO, Service du Pilotage du Contrôle Interne
Responsable(s)	Chef de Division des Pensions, Agent Comptable
Finalité	Fiabiliser, notamment par des contrôles, la qualité de la chaîne de liquidation / paiement
Définition	Cet indicateur vise à fournir un élément d'appréciation sur la maîtrise du risque financier lié au paiement de prestations de droits directs non justifiées.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	$\frac{\text{Montant des erreurs financières de l'échantillon contrôlé en valeur absolue}}{\text{Total des montants initiaux de l'échantillon contrôlé entre le 01/01/N et le 31/12/N}}$
Observation	Périmètre : Vieillesse – Régime spécial – Droits propres Indicateur lié à l'Indicateur de Qualité des dossiers Validés (IQV) OGP-S-01
Unité de la donnée	%
Source	VPSOPIL pour les données CI-MT pour les tableaux de bord
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	Semestriel : - juillet pour les résultats au 30/05 de l'année N - au 15/03/N+1 pour les résultats annuel global de l'année N
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	0,14%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≤ 0,10% 2015 : ≤ 0,10% 2016 : ≤ 0,10%
Valeur(s) cible(s) 2017	≤ 0,10%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Inspiré par RSI FP 12 310

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Indicateur de Qualité des dossiers Validés (IQV) Risque Retraite droits dérivés
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	OGP-S-03
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	V/PSO, Service du Pilotage du Contrôle Interne
Responsable(s)	Chef de Division des Pensions, Agent Comptable
Finalité	Fiabiliser, notamment par des contrôles, la qualité de la chaîne de liquidation / paiement
Définition	Cet indicateur vise à fournir un élément d'appréciation sur la maîtrise du risque financier lié au paiement de prestations de droits dérivés non justifiées.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Nombre de dossiers validés avec constat d'erreur > 2 € par trimestre lors du contrôle de niveau 2 / Nombre total de dossiers contrôlés entre le 01/01/N et le 31/12/N
Observation	Périmètre : Risque Vieillesse – Régime Spécial, droits propres
Unité de la donnée	%
Source	VPSOPIL pour les données CI-MT pour les tableaux de bord
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	Semestriel : - juillet pour les résultats au 30/06 de l'année N - au 15/03/N+1 pour les résultats annuel global de l'année N
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	5,4%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≤ 5,0% 2015 : ≤ 4,5% 2016 : ≤ 4,0%
Valeur(s) cible(s) 2017	≤ 4,0%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Inspiré par RSI FP 12 210

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'Incidence Financière (TIF) des erreurs Risque Retraite – Droits dérivés
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	OGP-S-04
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	V/PSO, Service du Pilotage du Contrôle Interne
Responsable(s)	Chef de Division des Pensions, Agent Comptable
Finalité	Fiabiliser, notamment par des contrôles, la qualité de la chaîne de liquidation / paiement
Définition	Cet indicateur vise à fournir un élément d'appréciation sur la maîtrise du risque financier lié au paiement de prestations de droits dérivés non justifiées.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	$\frac{\text{Montant des erreurs financières de l'échantillon contrôlé en valeur absolue}}{\text{Total des montants initiaux de l'échantillon contrôlé entre le 01/01/N et le 31/12/N}}$
Observation	Périmètre : Vieillesse – Régime spécial – Droits dérivés Indicateur lié à l'Indicateur de Qualité des dossiers Validés (IQV) OGP-S-03
Unité de la donnée	%
Source	VPSOPIL pour les données CI-MT pour les tableaux de bord
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	Semestriel : - juillet pour les résultats au 30/05 de l'année N - au 15/03/N+1 pour les résultats annuel global de l'année N
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	2,1%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≤ 2,0% 2015 : ≤ 2,0% 2016 : ≤ 1,5%
Valeur(s) cible(s) 2017	≤ 1,0%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Inspiré par RSI FP 12 310

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Indice de Qualité des dossiers Validés (IQV) Maladie-PN
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	
N° identification	OGP-S-05
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	
Responsable(s)	
Finalité	
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015
Unité de la donnée	
Source	
Périodicité de remontée	
Granularité	
Date de mise à disposition tutelle	
Valeurs(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur COG CNAMTS S09

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'Incidence Financière (TIF) Maladie-PN
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	
N° identification	OGP-S-06
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	
Responsable(s)	
Finalité	
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015
Unité de la donnée	
Source	
Périodicité de remontée	
Granularité	
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeur(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur COG CNAMTS S09

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Coût unitaire de production
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	
N° identification	OGP-S-07
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.1 : Optimiser et adapter la gestion des activités pour renforcer l'efficacité et la qualité
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	
Responsable(s)	
Finalité	
Définition	
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015 : À intégrer au rythme de l'avancée des travaux du groupe Benchmarking sur la mesure des coûts par activité, à priori en 2015.
Unité de la donnée	
Source	
Périodicité de remontée	
Granularité	
Date de mise à disposition tutelle	
Valeur(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de récupération des indus Risque Maladie
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	MDR-R-01-M
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficience interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	C/PRAO, Service comptable
Responsable(s)	Agent Comptable
Finalité	Optimiser le recouvrement
Définition	
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Montant des indus détectés entre le 01/01/N-1 et le 31/12/N-1 divisé par le montant des recouvrements relatifs à ces indus intervenus entre le 01/01/N-1 et le 31/12/N
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015
Unité de la donnée	%
Source	Interne
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	Annuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de récupération des indus Risque Vieillesse
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	MDR-R-01-V
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	C/PRAO, Service comptable
Responsable(s)	Agent Comptable
Finalité	Optimiser le recouvrement
Définition	
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Montant des indus détectés entre le 01/01/N-1 et le 31/12/N-1 divisé par le montant des recouvrements relatifs à ces indus intervenus entre le 01/01/N-1 et le 31/12/N
Observation	Périmètre : Assurance Vieillesse en 2014
Unité de la donnée	%
Source	B0 sur créances V
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	Annuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	97%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 97% 2015 : ≥ 97% 2016 : ≥ 97%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 97%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'impact de la maîtrise des risques Prévoyance et Retraite par le pilotage du contrôle interne
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	04/04/2014
N° identification	MDR-R-02
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Service du Pilotage du Contrôle Interne, Référents contrôle interne des divisions Maladie et des Pensions
Responsable(s)	Agent Comptable
Finalité	Mesurer l'impact du dispositif de Maîtrise des Risques sur le niveau de couverture des risques Prévoyance et retraite
Définition	Taux de processus dont le contrôle par le pilotage du CI permet de vérifier la progression ou le maintien du niveau cible.
Formule de calcul	
<ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>Somme des contrôles (yc indicateurs de contrôle) de processus en amélioration + des contrôles de processus stables mais bons (cible atteinte) divisé par le nombre total de contrôles prévus au plan de MDR du 01/01 au 31/12. Le périmètre est constitué des processus mesurables des Domaines d'activité Prévoyance et Retraite.</p>
Observation	Les indicateurs de suivi ne sont pas compris car leur impact n'est pas mesurable.
Unité de la donnée	%
Source	Suivi propre au service
Périodicité de remontée	mensuel
Granularité	semestriel : - juillet : résultats au 30/05/N - au 15/03/N+1 : résultat annuel global de N.
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	71%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 75% 2015 : ≥ 78% 2016 : ≥ 82%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 85%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Recommandation 22 du rapport IGAS RM2013-013A

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Nombre de dossiers de fraude constatée
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	11/04/2014
N° identification	LCF-S-01
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficience interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service PS/T fraudes
Responsable(s)	Chef de la Division Protection Sociale, Agent Comptable
Finalité	S'inscrire dans le plan d'action DNLF.
Définition	Son évolution d'une année sur l'autre permet de mesurer : - l'effort de la caisse en matière de détection des fraudes (contrôles mis en place en interne, signalements recueillis en externe), - l'effort de la caisse en matière d'investigation (établissement de la preuve) - l'effort de la caisse en matière de répression (actions engagées).
Formule de calcul • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré	Nombre de dossiers de fraude avérée sur l'année. Comptabilisation du 01/01/N au 31/12/N Distinction Risque Prévoyance et Risque Retraite puis cumul des deux.
Observation	Dossier de fraude avérée = dossier pour lequel le caractère frauduleux est retenu par la CPR. Pour le rattachement à une année donnée : se référer à l'instruction comptable D2012-11927 du 26/12/12 pour les détails des actions possibles et donc du fait générateur permettant de qualifier le dossier de « fraude avérée » (ex : dépôt de plainte, courrier de notification de l'indu frauduleux, courrier de notification de la sanction administrative, courrier d'avertissement ou de mise en garde...). À noter : si relaxe ou classement sans suite du dossier au pénal avant le 31/12/N, le dossier est déclassé et n'est pas comptabilisé dans l'indicateur.
Unité de la donnée	Nombre
Source	Interne
Périodicité de remontée	Semestriel
Granularité	Semestriel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine (2013)	5
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≈6 2015 : ≈9 2016 : ≈11
Valeur(s) cible(s) 2017	≈13 Objectifs révisables en cours de COG en fonction de l'évolution constatée sur les 2 premières années
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Montant total des préjudices frauduleux constatés
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	11/04/2014
N° identification	LCF-S-02
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficacité interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service PS/T fraudes
Responsable(s)	Chef de la Division Protection Sociale, Agent Comptable
Finalité	S'inscrire dans le plan d'action DNLF.
Définition	Son évolution d'une année sur l'autre permet de mesurer : - l'effort de la caisse en matière de détection des fraudes (contrôles mis en place en interne, signalements recueillis en externe), - l'effort de la caisse en matière d'investigation (établissement de la preuve) - l'effort de la caisse en matière de répression (actions engagées).
Formule de calcul • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré	Montant total des préjudices constatés dans les dossiers de fraude avérée sur l'année (LCF-S-01) Comptabilisation du 01/01/N au 31/12/N Distinction Risque Prévoyance et Risque Retraite puis cumul des deux.
Observation	Dossier de fraude avérée = dossier pour lequel le caractère frauduleux est retenu par la CPR. Pour le rattachement à une année donnée : se référer à l'instruction comptable D2012-11927 du 26/12/12 pour les détails des actions possibles et donc du fait générateur permettant de qualifier le dossier de « fraude avérée » (ex : dépôt de plainte, courrier de notification de l'indu frauduleux, courrier de notification de la sanction administrative, courrier d'avertissement ou de mise en garde...). À noter : si relaxe ou classement sans suite du dossier au pénal avant le 31/12/N, le dossier est déclassé et n'est pas comptabilisé dans l'indicateur.
Unité de la donnée	€
Source	Interne
Périodicité de remontée	Semestriel
Granularité	Semestriel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : 210 K€ 2015 : 315 K€ 2016 : 385 K€
Valeur(s) cible(s) 2017	455 K€ Objectifs révisables en cours de COG en fonction de l'évolution constatée sur les 2 premières années
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de couverture des processus identifiés dans le plan de MDR par le Contrôle Interne
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	04/04/2014
N° identification	MDR-S-01
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficience interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service du Pilotage du Contrôle Interne, Référents contrôle interne des divisions Maladie et des Pensions
Responsable(s)	Agent Comptable
Finalité	Couvrir les processus identifiés dans le plan de maîtrise des risques.
Définition	Taux de couverture des processus identifiés dans le plan de maîtrise des risques.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Calcul du 01/01 au 31/12. Nombre de processus couverts (cotation =1) divisé par le nombre de processus identifiés dans le plan de maîtrise annuel (01/01 au 31/12) et définis devant être couverts*.
Observation	Couverts = analyse de l'existant, cartographie, procédure formalisée, reporting, suivi et évaluation, plan d'action éventuel) = 1 *Certains processus seront cotés à 1, et ne feront pas l'objet ni de reporting, ni de suivi et d'évaluation et ni de plan d'action. En revanche, ils auront fait l'objet d'une analyse de l'existant et des risques (risques intrinsèques faibles et/ou acceptés)
Unité de la donnée	%
Source	Suivi propre au service
Périodicité de remontée	semestriel
Granularité	semestriel
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	74%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 75% 2015 : ≥ 80% 2016 : ≥ 85%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 90%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Inspiré par ACOSS N17

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de couverture de maîtrise des risques des processus SI
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	MDR-S-02
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficience interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service du Pilotage du Contrôle Interne, Responsable Sécurité des SI
Responsable(s)	Agent Comptable
Finalité	Couvrir les risques liés aux processus SI
Définition	Mesurer le niveau de couverture des risques liés aux processus SI identifiés dans le RNS CPR
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Calcul du 01/01 au 31/12. Nombre de processus couverts (plus haute cotation) divisé par le nombre de processus identifiés dans le Référentiel National Sécurité (RNS) CPR.
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2014
Unité de la donnée	%
Source	Suivi propre au service
Périodicité de remontée	semestriel
Granularité	semestriel
Date de mise à disposition tutelle	15/03/N+1
Valeur(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2017	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de certification des NIR
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	30/01/2014
N° identification	MDR-S-03
Domaine ou thème	Axe 2 : Améliorer l'efficience interne au bénéfice des assurés et du personnel, en garantissant la performance de nos activités
Référence fiche COG	2.2 : Renforcer la maîtrise des risques et les actions en matière de lutte contre la fraude
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service Identification, DSIP/AER
Responsable(s)	Responsable du Service Identification
Finalité	Mesurer la qualité des informations d'identification
Définition	Taux de certification des NIR des bénéficiaires (assurés + ayants droits)
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>Nombre de bénéficiaires certifiés au sein du Référentiel Individus Transverse quel que soit le risque (M ou V) et quel que soit l'âge divisé par le nombre de bénéficiaires (Tous risques, tous âges).</p> <p>Le calcul se fonde sur le taux de réussite d'abonnement au RNCPS de ces-derniers. Les bénéficiaires non certifiés sont ceux pour lesquels l'abonnement RNCPS n'est pas effectif pour cause d'état civil.</p>
Observation	Ce taux est calculé sur la population pour laquelle une demande de rattachement à au moins un risque (Maladie, Pension, AT/MP et autres mandats de gestion) a été envoyée au RNCPS, sur la base des données (rattachements) fournies directement par les SI métiers.
Unité de la donnée	%
Source	Requête spécifique, SI RNCPS
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	trimestriel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeur(s) d'origine (2013)	96%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 97% 2015 : ≥ 98% 2016 : ≥ 98,5%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 99%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de réalisation du plan de formation
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	RH-R-01
Domaine ou thème	Axe 3 : Porter une politique volontariste en matière de responsabilité sociétale d'entreprise
Référence fiche COG	3.1 : Accompagner les évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse
Type	Résultat (opposable)
Acteurs	Responsable service formation
Responsable(s)	Chef de la division Ressources Humaines
Finalité	S'assurer que les engagements pris en matière de formation professionnelle sont réalisés
Définition	Taux d'heures de formation réalisées par rapport au projet de plan de formation.
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Nombre d'heures de formation (hors CIF, BIC, VAE, congés examen, examens et concours, dispositifs d'accès cadre et écoles métiers SNCF) réalisées dans le mois divisé par le nombre d'heures prévues au plan annuel.
Observation	Le cumul annuel se fait par la somme des indicateurs mensuels. Les objectifs de suivi mensuels représentent 1/10 de l'objectif annuel afin de « geler » les mois de juillet et août peu propices aux formations.
Unité de la donnée	%
Source	HR ACCESS
Périodicité de remontée	mensuel
Granularité	mensuel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine	NC
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 90% 2015 : ≥ 90% 2016 : ≥ 90%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 90%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de managers formés aux pratiques managériales
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	07/01/2014
N° identification	RH-S-01
Domaine ou thème	Axe 3 : Porter une politique volontariste en matière de responsabilité sociale d'entreprise
Référence fiche COG	3.1 : Accompagner les évolutions des métiers et de l'organisation de la Caisse
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Responsable service formation
Responsable(s)	Chef de la division Ressources Humaines
Finalité	S'assurer que les engagements pris en matière de formation des managers sont réalisés
Définition	Taux de managers formés par rapport à un objectif sur 4 ans
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(e)s de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	Nombre de managers formés au management dans le trimestre divisé par le nombre des managers à former.
Observation	Le cumul pluriannuel (sur la durée de la COG) se fait par la somme des indicateurs trimestriels.
Unité de la donnée	%
Source	HR ACCESS
Périodicité de remontée	trimestriel
Granularité	trimestriel cumulé
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine	NC
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 20% 2015 : ≥ 50% 2016 : ≥ 75%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 90%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux de marchés > 20 K€ HT avec des clauses de développement durable
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	RSE-S-01
Domaine ou thème	Axe 3 : Porter une politique volontariste en matière de responsabilité sociétale d'entreprise
Référence fiche COG	3.2 : Mieux coordonner et valoriser les actions en matière de responsabilité sociale et environnementale
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Service Achat
Responsable(s)	Chef de Division Pilotage Economique
Finalité	Faire de la commande publique un levier important de la responsabilité sociétale de la Sécurité sociale
Définition	
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>Indiquer le nombre total de marchés d'un montant supérieur à 20 000 euros HT, y compris les marchés de travaux dont le nombre est également à préciser, qui comportent des clauses environnementales et/ ou sociales.</p> <p>Au 1^{er} janvier 2012, le seuil de dispense de procédure des marchés publics est de 15 000 euros HT. Le seuil de 20 000 euros HT est cependant fixé afin d'avoir une cohérence entre les données remontées à l'Observatoire des Achats de l'UCANSS et celles remontées via l'outil PERLS</p> <p>Comment recenser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les accords-cadres (national ou local) ne sont pas comptabilisés, mais les marchés subséquents le sont - Les marchés à bons de commande : si le montant total des bons de commande de l'année dépasse 20 000 euros, il faut compter un marché pour l'ensemble. - Un marché passé pour plusieurs années doit être comptabilisé une seule fois, l'année de la notification - Les marchés allotés : chaque lot correspond à un marché - Les marchés passés avec l'Ugap sont également à prendre en compte
Observation	En 2014, l'indicateur ne prendra en compte que les clauses environnementales, les clauses sociales seront intégrées aux objectifs dès 2015. Identifier les différents niveaux d'intégration de clauses (acte de candidature, cotation technique, contractuel dans CCAP, cumulatif)
Unité de la donnée	%
Source	Suivi spécifique au sein du service
Périodicité de remontée	mensuel
Granularité	trimestriel
Date de mise à disposition tutelle	01/02/N+1
Valeurs(s) d'origine (2012)	30%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 35% 2015 : ≥ 38% 2016 : ≥ 45%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 50%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Nouvel Indicateur
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Indicateur issu du plan cadre UCANSS

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Taux d'impact du pilotage du plan RSE
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	RSE-S-02
Domaine ou thème	Axe 3 : Porter une politique volontariste en matière de responsabilité sociétale d'entreprise
Référence fiche COG	3.2 : Mieux coordonner et valoriser les actions en matière de responsabilité sociale et environnementale
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Référent Développement Durable, Service I/MA, Services RH, Services DSI
Responsable(s)	Chefs des Divisions Pilotage Economique, RH, Immobilier & Production, DSI
Finalité	S'inscrire dans le Plan d'Eco-responsabilité Local et Social de la Sécurité Sociale
Définition	Mesurer les impacts des actions suivies dans le cadre du pilotage du plan RSE
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couvert(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	(Nombre d'indicateurs en amélioration p/r à 2012 + Nombre d'indicateurs ayant atteint la cible CPR) divisé par le nombre d'indicateurs renseignés dans Perl's
Observation	À construire en 2014 pour un démarrage en 2015
Unité de la donnée	%
Source	Perl's
Périodicité de remontée	annuelle
Granularité	annuelle
Date de mise à disposition tutelle	01/09/N+1
Valeurs(s) d'origine	NS
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	
Valeur(s) cible(s) 2016	
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Nouvel Indicateur
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	non

Fiche dictionnaire indicateur COG CPRPSNCF 2014 - 2017

Libellé	Déclaration Annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés
COG	CPRPSNCF 2014-2017
Date mise à jour	28/01/2014
N° identification	RSE-S-03
Domaine ou thème	Axe 3 : Porter une politique volontariste en matière de responsabilité sociale d'entreprise
Référence fiche COG	3.2 : Mieux coordonner et valoriser les actions en matière de responsabilité sociale et environnementale
Type	Suivi (pilotage)
Acteurs	Correspondant TH
Responsable(s)	Chef de la division Ressources Humaines
Finalité	S'inscrire dans la responsabilité sociale
Définition	Obligation des 6% d'emploi TH de l'effectif total de l'entreprise
Formule de calcul <ul style="list-style-type: none"> • formule mathématique • définition le cas échéant des composantes de la formule • champs géographie de référence • risque(s) et population(s) couverte(s) de référence • le cas échéant date d'arrêt des calculs • le cas échéant les bornes du délai mesuré 	<p>Nombre d'unités bénéficiaires en terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'effectif TH - effectif majoré pour les TH < 26 ans ou > 50 ans - de contrats aidés de sous-traitance <p>Ce nombre d'unités est divisé par l'effectif d'assujettissement.</p>
Observation	Effectif d'assujettissement = personnel établissement + la part travaillée des intérimaires + la part travaillée des entreprises sous traitantes (sécurité, nettoyage, informatique)
Unité de la donnée	%
Source	Suivi spécifique correspondant TH puis HR ACCESS
Périodicité de remontée	Annuelle
Granularité	Annuelle
Date de mise à disposition tutelle	01/04/N+1 (date DOETH)
Valeurs(s) d'origine (2012)	4,6%
Valeur(s) cible intermédiaire annuelle	2014 : ≥ 5,0% 2015 : ≥ 5,3% 2016 : ≥ 5,7%
Valeur(s) cible(s) 2017	≥ 6,0%
Renvoi à un indicateur de la précédente COG	Non
Renvoi à l'indicateur Benchmarking ou autre	Non

Glossaire

ABF	Architecte des bâtiments de France	DRH	Direction des ressources humaines
ACOSS	Agence centrale des organismes de sécurité sociale	DSN	Déclaration sociale nominative
AGIRC	Association générale des institutions de retraite des cadres	DSS	Direction de la sécurité sociale
AOD	Attestation d'ouverture des droits	ENIM	Établissement national des invalides de la Marine
ARRCO	Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés	EN3S	École nationale supérieure de sécurité sociale
ARS	Agence régionale de santé	EOPPS	Espace des organismes partenaires de la protection sociale
ASIP	Agence nationale des systèmes d'information partagés de Santé	EPIC	Établissement public à caractère industriel et commercial
AT-MP	Accident du travail – Maladie professionnelle	ETPT	Équivalent temps plein travaillé
BDC	Base de données cotisants	FAQ	Foire aux questions
BDV	Base de données vieillesse	FDS	Feuille de soins
CARCEPT	Caisse autonome de retraite complémentaire et de prévoyance des transports	FSE	Feuille de soins électronique
CMP	Contrôle médical de proximité	FSI	Fonds de solidarité invalidité
CNAMTS	Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés	FSP	Feuille de soins papier
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse	FSV	Fonds de solidarité vieillesse
CNAVTS	Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés	GA	Gestion administrative
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés	GED	Gestion électronique des documents
COG	Convention d'objectif et de gestion	GIE	Groupement d'intérêt économique
COFIL	Comité de pilotage	GIP	Groupement d'intérêt public
CP	Caisse de prévoyance	GMAO	Gestion de la maintenance assistée par ordinateur
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie	GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
CPR	Caisse de prévoyance et de retraite	Green IT	Green Information technology
CPRPSNCF	Caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF	GTA	Gestion des temps des agents
CR	Caisse de retraite	GVT	Glissement vieillesse technicité
CRFP	Centre Régional de Formation Professionnelle	HQE	Haute qualité environnementale
CROPERA	Caisse de retraite des personnels de l'Opéra national de Paris	IQV	Indice de qualité des dossiers validés
DGE	Dispositif des gestion des échanges inter-régime	LF	Lois de finances
DOETH	Déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés	LFSS	Lois de financement de la sécurité sociale
		MOP	Maîtrise d'ouvrage public
		MOSECOSO	Modernisation et la sécurisation des courriers sortants
		MSA	Mutuelle sociale agricole
		NC	Non communiqué
		NS	Non suivi

Glossaire

OPSAS	Observatoire permanent de la santé des agents de la SNCF	SUN	Surface utile nette
PACA	Provence Alpes Côte d'Azur	TBB	Tableau de bord budgétaire
PERL's	Plan d'éco-responsabilité locale et sociale	TIF	Taux d'incidence financière
PN	Prestation en nature	UCANSS	Union des caisses nationales de sécurité sociale
PRECI	Pôle régional de compétence immobilière	UNRS	Union nationale des régimes spéciaux
RG	Régime général	URSSAF	Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales
RGCU	Répertoire de gestion des carrières unique		
RH	Ressources humaines		
RIAP	Relevé individuel d'activité et de prescriptions		
RIOSS	Répertoire immobilier des organismes de sécurité sociale		
RIS-e	Relevé individuelle de situation électronique		
RIT	Référentiel Individu transverse		
RNCPS	Répertoire national commun de la protection sociale		
RNIAM	Répertoire national inter-régimes des bénéficiaires de l'assurance maladie		
RS	Relations sociales		
RSE	Responsabilité sociétale des entreprises		
RSI	Régime social des indépendants		
RT	Réglementation thermique		
SCOR	Scannérisation des ordonnances		
SDSI	Schéma directeur des systèmes d'information		
SI	Systèmes d'information		
SIRH	Systèmes d'information des ressources humaines		
SNCF	Société nationale des chemins de fer français		
SNGI	Système national de gestion des identifiants		
SPIL	Schéma prévisionnel d'implantation des locaux		
SPSI	Schéma pluriannuel de la stratégie immobilière		
SSSI	Schéma stratégique des systèmes d'information		

Convention d'Objectifs et de Gestion

entre l'État et la Caisse
de Prévoyance et de Retraite
du personnel de la SNCF



Caisse de Prévoyance
et de Retraite
du personnel de la SNCF