

# 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





# Préambule



Depuis sa création en 2007 en tant qu'organisme de Sécurité sociale autonome, deux conventions ont permis à la Caisse de Prévoyance et de Retraite du personnel de la SNCF (CPRPSNCF) de pérenniser son organisation et son fonctionnement et de stabiliser ses résultats, affirmant ainsi son ancrage dans la sphère de la protection sociale.

A l'instar des autres organismes de Sécurité sociale, la Caisse est engagée dans un double mouvement, d'une part de modernisation et d'amélioration de ses performances, et d'autre part de maîtrise de ses dépenses de fonctionnement, tout en assurant la mise en œuvre des évolutions réglementaires.

Sur la période conventionnelle 2014-2017, la Caisse a inscrit sa stratégie dans le cadre d'une COG ambitieuse, visant à moderniser la Caisse. Les actions de progrès engagées dans cette convention ont permis d'atteindre les objectifs fixés et les indicateurs affichent de bons niveaux de résultat, le tout dans le respect du cadre budgétaire contractué avec les autorités de tutelles. Par ailleurs, l'enquête de satisfaction menée en 2017 auprès des affiliés est venue confirmer la politique menée par la Caisse en matière de relation à l'assuré et de développement de l'offre de service.

\* \* \*

L'ambition proposée pour cette troisième convention d'objectifs et de gestion (COG), couvrant la période 2018-2021, consiste à consolider les avancées des précédentes COG, en se concentrant sur la poursuite de l'amélioration de la qualité du service rendu pour les affiliés, avec une recherche accrue d'efficacité. Les engagements et moyens contractés dans cette convention sont en cohérence avec les objectifs du programme gouvernemental Action publique 2022 visant à améliorer la qualité des services publics, offrir des environnements de

travail modernisés et maîtriser les dépenses publiques en optimisant les moyens.

Les ambitions de la CPRPSNCF s'articulent autour de 9 fiches thématiques déclinées en 39 chantiers à conduire sur les 4 années de la période conventionnelle.

La Caisse prolongera la trajectoire de modernisation de la relation de service dans le but d'offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant. Cette évolution s'appuiera sur les réussites de la présente période et visera notamment le déploiement d'une offre 100% accessible par le canal numérique et d'une relation de service davantage personnalisée, avec une attention particulière pour les publics en situation de fragilité.

La Caisse se mobilisera pour poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité, en s'appuyant sur des organisations et outils renouvelés, adaptés à l'évolution des attentes des différents profils d'assurés. L'enjeu « qualité » pour cette période conventionnelle est multiple : renforcer la qualité de la réponse aux assurés quel que soit le canal, développer une approche proactive, simplifier les démarches des assurés et améliorer l'accès aux services.

Cette orientation nécessitera de renforcer l'évaluation de la démarche qualité, celle perçue par les assurés et celle mesurée au niveau des processus de travail. Les méthodes et outils d'analyse de la qualité seront particulièrement développés pour répondre à cette exigence. La Caisse renforcera également les dispositifs d'écoute auprès des assurés et veillera à adapter la mesure de la qualité aux évolutions des canaux de la relation de service.

Cette troisième COG vise également à renforcer le rôle de la Caisse et la visibilité de ses actions de prévention, dans le cadre de la stratégie nationale

de santé. Elle examinera par ailleurs l'opportunité de développer des actions spécifiques liées aux caractéristiques de la population qu'elle couvre. Enfin, la poursuite de la professionnalisation des différents acteurs contribuera à offrir aux assurés un meilleur accès à l'offre de prévention.

La Caisse continuera de s'inscrire dans une démarche volontariste en développant les actions inter-régimes et les partenariats. Elle participera activement aux projets pilotés par le GIP Union Retraite, dans lesquels elle représente les régimes spéciaux. Le renforcement de la collaboration avec d'autres organismes de Sécurité sociale, en particulier avec la MSA, constituera également un levier important pour contribuer aux ambitions fixées. La CPRPSNCF souhaite exploiter davantage les complémentarités avec d'autres régimes dans un souci d'efficacité. Elle renforcera le partenariat avec l'action sociale de la SNCF afin de promouvoir son offre de service, notamment auprès des personnes en situation de fragilité.

La mise en œuvre de la stratégie de la CPRPSNCF s'appuiera également sur une optimisation des dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques. Celle-ci devra contribuer à apporter un service répondant aux besoins et aux attentes des assurés, tout en rationalisant les ressources de gestion. La Caisse poursuivra le développement d'indicateurs et d'outils d'aide au pilotage et cherchera à développer sa capacité d'anticipation et d'analyse prospective. Elle enrichira la mesure de la qualité du service rendu et poursuivra la maîtrise de ses coûts et la sécurisation des opérations.

Afin de mettre en œuvre les chantiers de la COG, le Schéma Directeur des Systèmes d'Information présente une feuille de route des activités informatiques sur la période 2018-2021. Élaborée pour répondre aux orientations stratégiques de la COG, elle est alignée sur le Schéma Stratégique des systèmes d'information de la Sécurité Sociale et intègre les projets inter-régime et réglementaires.

Convaincue que l'engagement de l'ensemble de ses collaborateurs représente un facteur clé de réussite, la Caisse s'attachera également à faire de la transversalité et du collaboratif des leviers

de performance. Elle ambitionne de favoriser les démarches collaboratives et participatives, en développant les outils de partage et d'échanges en interne.

En matière de ressources humaines, la CPRPSNCF continuera son action en matière d'accompagnement de ses salariés, pour répondre aux évolutions de l'environnement et aux conditions d'exercice de ses missions. Pour ce faire, la Caisse prévoit de conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice en poursuivant son investissement en faveur d'une politique RH renouvelée et modernisée. L'ambition RH de la prochaine COG sera déclinée dans un nouveau Schéma Directeur des Ressources Humaines.

En matière immobilière, la Caisse s'engage à poursuivre l'optimisation de son patrimoine immobilier en continuant notamment la réhabilitation de son siège et en cohérence avec les besoins d'accueil des assurés.

\* \* \*

Fortement engagée en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), la Caisse a développé dans ce domaine une approche intégrée dans la stratégie de l'organisme. Cet engagement sera maintenu durant la prochaine période conventionnelle, en consolidant cet ancrage au cœur des activités et projets de l'organisme.

Les chantiers en lien avec la démarche RSE sont identifiés dans le document par cette référence



\* \* \*

Les 9 fiches thématiques et 39 chantiers de la COG 2018-2021 traduisent la volonté stratégique de la CPRPSNCF de poursuivre sa modernisation, dans le cadre de la mise en œuvre du service public de sécurité sociale, en assurant une protection et un guichet spécifique de qualité aux ressortissants du régime spécial du personnel de la SNCF.

# Sommaire

Préambule .....	3	Signatures .....	51
Sommaire .....	5	Annexes .....	53
Thèmes et chantiers .....	7	● <b>Annexe 1.</b> Règles budgétaires de la COG de la CPRPSNCF pour la période 2018-2021 .....	55
● <b>Thème 1.</b> Offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant .....	11	● <b>Annexe 2.</b> Tableau des prévisions budgétaires et des effectifs à 4 ans .....	60
● <b>Thème 2.</b> Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité .....	15	● <b>Annexe 3.</b> Les projets du SDSI .....	61
● <b>Thème 3.</b> Renforcer l'évaluation de la démarche qualité .....	19	● <b>Annexe 4.</b> Règles de suivi et d'évaluation de la COG .....	63
● <b>Thème 4.</b> Renforcer le rôle de la Caisse et la visibilité de ses actions dans la prévention .....	23	● <b>Annexe 5.</b> Les indicateurs de résultat et de suivi .....	64
● <b>Thème 5.</b> S'inscrire dans une démarche volontariste en développant les actions inter-régimes et les partenariats .....	27	Glossaire .....	95
● <b>Thème 6.</b> Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques .....	31		
● <b>Thème 7.</b> Faire de la transversalité et du collaboratif des leviers de performance .....	37		
● <b>Thème 8.</b> Conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice .....	41		
● <b>Thème 9.</b> Poursuivre l'optimisation du patrimoine immobilier de la CPR .....	45		
● <b>Axe transversal.</b> Une Caisse engagée en matière de RSE .....	49		



# Thèmes et chantiers



## **Thème 1. Offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant**

1. Structurer et adapter l'offre de services en fonction de profils et des parcours des assurés ....	14
2. Poursuivre le développement de téléservices .....	14
3. Accompagner les assurés à l'utilisation des services en ligne.....	14
4. Améliorer l'information multicanale aux assurés en l'adaptant à leur profil .....	15
5. Développer une offre de rendez-vous pour des publics spécifiques .....	15
6. Réaliser un nouveau schéma directeur de l'accueil physique.....	15

## **Thème 2. Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité**

7. Actualiser la politique qualité de la relation de service de la Caisse .....	18
8. Poursuivre la montée en charge de l'outil unique multirisques et multicanal de gestion des contacts .....	18
9. Conduire une réflexion sur les scénarios d'optimisation de l'organisation de la réponse téléphonique.....	18
10. Renforcer la qualité et la cohérence des réponses aux assurés .....	18

## **Thème 3. Renforcer l'évaluation de la démarche qualité**

11. Renforcer le dispositif d'écoute active des assurés.....	22
12. Améliorer le traitement, l'analyse et l'exploitation des réclamations des assurés.....	22
13. Enrichir et exploiter plus efficacement les méthodes et outils d'analyse de la qualité.....	22

## **Thème 4. Renforcer le rôle de la Caisse et la visibilité de ses actions dans la prévention**

14. Optimiser le fonctionnement interne dans le domaine de la prévention .....	26
15. Mettre en place un budget pluriannuel de prévention .....	26
16. Décliner la politique nationale de prévention et mener des actions spécifiques.....	26
17. Améliorer la participation de nos assurés aux campagnes nationales de prévention.....	27

## **Thème 5. S'inscrire dans une démarche volontariste en développant les actions inter-régimes et les partenariats**

18. Préciser la stratégie de partenariat de la Caisse .....	30
19. Poursuivre le développement du partenariat avec la MSA .....	30
20. Accentuer les partages de pratiques et d'expériences, en particulier avec les Régimes spéciaux.....	30
21. Participer activement aux chantiers inter-régimes pour renforcer son efficacité et sa qualité de service.....	30
22. Renforcer le partenariat avec l'action sociale de la SNCF.....	30

## **Thème 6. Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques**

23. Optimiser les dispositifs de pilotage existants de la Caisse .....	34
24. Poursuivre une politique volontariste en matière de contrôle interne.....	34
25. Accompagner les services dans la rénovation des outils de pilotage et d'indicateurs .....	34
26. Développer progressivement le pilotage des processus.....	35
27. Accroître l'analyse et le suivi des coûts de gestion par processus .....	35
28. Renforcer les actions en matière de lutte contre la fraude .....	38

## **Thème 7. Faire de la transversalité et du collaboratif des leviers de performance**

29. Enrichir les outils de communication interne de la Caisse.....	40
30. Professionnaliser l'accompagnement dans le déploiement des outils transverses .....	40
31. Développer les démarches participatives associant l'ensemble des collaborateurs de la Caisse.....	40

## **Thème 8. Conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice**

32. Elaborer un schéma directeur des ressources humaines .....	44
33. Renforcer les dispositifs d'accompagnement du changement .....	44
34. Poursuivre les actions de la Caisse en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail.....	44
35. Enrichir l'information sur les statuts des agents .....	44
36. Poursuivre le dispositif d'accompagnement des cadres.....	45

## **Thème 9. Poursuivre l'optimisation du patrimoine immobilier de la CPR**

37. Poursuivre les travaux de réhabilitation du siège.....	48
38. Actualiser la stratégie Immobilière et poursuivre l'optimisation de l'ensemble du patrimoine de la CPR .....	48
39. Contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et de l'environnement de travail.....	48



## Enjeux et objectifs

Sur la précédente période conventionnelle, la CPRPSNCF s'est attachée à développer l'offre de services à destination de ses assurés tout en améliorant la qualité du service rendu.

L'offre de services en ligne a été particulièrement enrichie avec le développement de téléservices sur l'espace personnel de l'assuré. La dématérialisation des courriers sortants illustre également les avancées de la Caisse dans ce domaine.

La CPRPSNCF s'engage pour la nouvelle période conventionnelle à poursuivre la modernisation de son offre de services en allant plus loin dans la personnalisation de la relation avec l'assuré et en renforçant l'accompagnement des personnes en situation de fragilité. Cet enjeu nécessite de poursuivre le déploiement d'une approche multicanale ainsi que l'accessibilité à de nouveaux services en ligne.

La Caisse s'attachera également à améliorer l'information à ses assurés pour qu'ils accèdent plus facilement à leurs droits, et qu'ils soient le mieux à même de faire face aux difficultés liées à leur santé ou à leur retraite.

La Caisse a pour ambition de développer une politique d'«aller vers» tous ses publics et notamment ceux les plus en difficulté.

La Caisse a identifié plus spécifiquement quatre principaux enjeux :

- **Poursuivre le développement de l'offre de services**, afin de faciliter la relation avec les assurés, d'améliorer leur accès à l'information, de couvrir leurs besoins et attentes. Le développement de l'offre de services s'intégrera avec les offres mises en place au niveau de l'inter-régimes.
- **Faciliter l'accès aux droits et aux soins dans une logique de «parcours de vie» de l'assuré**. Il s'agit ici d'accompagner l'assuré tout au long de sa vie afin de lui proposer des services et des modalités d'accompagnement en adéquation avec son projet de vie et sa situation à un instant donné (personnelle, professionnelle, familiale, ...).
- **Renforcer l'accompagnement des personnes en situation de fragilité**, en leur proposant des services dédiés et personnalisés répondant à leurs besoins spécifiques.
- **Proposer une offre 100% accessible par le canal numérique**, tout en assurant la qualité de service sur les autres canaux de demande.

### **Chantier 1** Structurer et adapter l'offre de services en fonction de profils et des parcours des assurés



Dans un premier temps, ce chantier visera à définir les profils types d'assurés, et notamment les personnes en situation de fragilité, pour des raisons sociales, familiales, de santé...

Dans un second temps, il s'agira de structurer pour chaque profil d'assurés, les services répondant à ses attentes et besoins, ainsi qu'aux évènements de vie. Il conviendra dans ce cadre de :

- Réaliser un état des lieux ou diagnostic de l'offre de services de la Caisse afin notamment d'identifier les attentes / besoins non pris en compte à ce jour.
- Identifier les services à améliorer ou à concevoir et mettre en œuvre les actions nécessaires d'évolution de l'offre de services.
- Inscrire l'offre numérique dans les parcours des assurés.

Ce chantier conduira à réaliser une cartographie de l'offre de services selon les profils d'assurés et à identifier les pistes de renforcement de nos partenariats institutionnels.

### **Chantier 2** Poursuivre le développement de téléservices



Dans un objectif de simplification des démarches des assurés et de recherche d'efficacité, la Caisse a la volonté de poursuivre le développement de son offre de services en ligne. La Caisse s'engage notamment à :

- Rendre l'assuré acteur de ses démarches en ligne (coproduction).
- Articuler et intégrer les téléservices développés dans le cadre de l'inter-régimes, notamment la demande de retraite en ligne et la mutualisation des contrôles d'existence.
- Etudier l'opportunité de développer l'accès mobilité
- Offrir à l'assuré un système de prise de rendez-vous en ligne.
- Permettre à l'assuré un suivi en temps réel sur son espace personnel de l'avancement du traitement de ses demandes.

L'observation régulière des pratiques d'autres organismes de Sécurité sociale dans ce domaine permettra d'alimenter cette réflexion, dans une logique d'amélioration continue du service rendu aux assurés.

### **Chantier 3** Accompagner les assurés à l'utilisation des services en ligne

Le positionnement des canaux numériques comme outil privilégié de la relation de service nécessite la mise en œuvre d'actions d'accompagnement auprès des publics de la Caisse, en particulier pour les publics en difficulté dans l'usage de l'outil internet et/ou des téléservices de la Caisse. Plus particulièrement, il s'agira de :

- Concevoir et mettre en ligne des tutoriels d'appui à l'utilisation des téléservices. Des fiches pratiques pourront être mises à disposition des assurés.
- Mettre en place des expérimentations de sessions d'accompagnement à l'utilisation des téléservices. Les modalités précises seront définies selon les besoins des assurés (sessions individuelles ou collectives, en présentiel (via le réseau des antennes) ou à distance.
- Veiller à l'adéquation de l'ergonomie du site aux besoins.

#### **Chantier 4** Améliorer l'information multicanale aux assurés en l'adaptant à leur profil

La nature et la qualité de l'information transmise aux assurés sur les différents canaux doivent être améliorées, en l'adaptant à leur profil et à chaque événement de leur vie (naissance, retraite, ...). Il s'agira pour la Caisse de personnaliser l'information mais aussi d'apporter une information d'actualité, claire et complète, en renforçant son activité de veille réglementaire. Ce chantier consistera, entre autres, à :

- Définir un plan de communication multicanale pluri annuel intégrant les différentes campagnes, dans un contexte multirisques.
- Développer les campagnes de communication ciblées notamment sur des «moments de vie» particuliers.
- Promouvoir le « bon usage » des canaux de contacts et notamment assurer la promotion des services numériques.
- Renforcer la coordination avec les services partenaires de la SNCF dans la communication auprès des différentes cibles.
- Mettre à disposition sur l'espace personnel l'ensemble des documents à destination des assurés.
- Renforcer le système d'alertes ou de messages personnalisés directement vers l'assuré.

#### **Chantier 5** Développer une offre de rendez-vous pour des publics spécifiques

Le développement de l'offre de rendez-vous physique et téléphonique vise à renforcer le rôle d'information et de conseil de la Caisse auprès de ses assurés, et notamment des personnes en situation de fragilité, rencontrant des difficultés dans l'accès à l'information et/ou l'accomplissement de leurs démarches.

Il s'agira de développer l'offre de rendez-vous physique proposée par les antennes, mais aussi, dans une logique d'«Aller-vers» l'assuré, de :

- Sensibiliser les agents sur la détection des besoins des assurés, et les spécificités des personnes en situation de fragilité, afin de leur proposer des rendez-vous en cas de besoin.
- Expérimenter la mise en place de rendez-vous ponctuels pour répondre à des besoins pré-identifiés.

#### **Chantier 6** Réaliser un nouveau schéma directeur de l'accueil physique

Afin de mesurer la pertinence de l'implantation des antennes, un suivi d'activité par antenne sera mis en place. Ce suivi rendra compte d'un côté de l'activité de l'accueil physique et de l'autre de l'activité de production donnée par le siège de la Caisse pour développer l'efficacité globale.

En lien avec les travaux des chantiers n°3 et 5, ainsi qu'avec les résultats 2018 de l'activité de chaque antenne, un schéma directeur sera défini. Il traduira la stratégie de la Caisse en matière de contact physique en cohérence avec la stratégie globale de la relation avec les assurés et notamment avec la transition numérique.

Ce schéma directeur sera élaboré au plus tard pour la fin de l'année 2019

## Échéancier

Offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant	2018	2019	2020	2021
1 - Structurer et adapter l'offre de services en fonction de profils et des parcours des assurés	●	●		
2 - Poursuivre le développement de téléservices	●	●	●	●
3 - Accompagner les assurés à l'utilisation des services en ligne	●	●	●	●
4 - Améliorer l'information multicanale aux assurés en l'adaptant à leur profil		●	●	●
5 - Développer une offre de rendez-vous pour des publics spécifiques		●	●	
6 - Réaliser un nouveau schéma directeur de l'accueil physique		●		

## Indicateurs

	2017 (Ref.)	2018	2019	2020	2021
<b>1.1 Taux d'utilisation des téléservices</b>					
AOD	79,5%	≥ 80%	≥ 81%	≥ 82%	≥ 83%
Attestation Etudiant	70%	≥ 70,5%	≥ 71%	≥ 71,5%	≥ 72%
Carte Vitale <sup>(1)</sup>	21%	≥ 40%	≥ 50%	≥ 60%	≥ 65%
CEAM	67%	≥ 70%	≥ 71%	≥ 71,5%	≥ 72%

<sup>(1)</sup> Service ouvert en septembre 2017

## Indicateur de suivi

	2018	2019	2020	2021
<b>1.2 Indicateur composite sur les antennes</b>	Étude		Mise en œuvre	

### Enjeux et objectifs

L'amélioration de la relation de service aux assurés et aux professionnels de santé est une préoccupation permanente de la Caisse.

La CPR a ainsi investi dans l'amélioration de la qualité et l'accessibilité de l'accueil téléphonique et physique sur la COG 2014-2017, avec notamment la refonte du site Internet de la Caisse et le développement des téléséries sur l'Espace Personnel, le chantier de simplification du serveur vocal interactif (SVI), la mise en place de plateformes téléphoniques virtuelles pour l'assurance Maladie et l'assurance Vieillesse, ou encore l'élaboration d'un schéma directeur des antennes.

Cet investissement doit être poursuivi pour une amélioration de la qualité des réponses fournies, dans le sens de leur harmonisation et de la professionnalisation croissante de l'activité de réponse aux assurés.

La Caisse se fixe désormais trois objectifs au niveau de la relation de service :

- **La mise en place d'un dossier unique multirisques pour optimiser la relation avec les assurés.**
- **L'amélioration de l'organisation de l'accueil téléphonique** pour mieux répondre aux besoins des assurés et optimiser la mobilisation des ressources.
- **La montée en qualité et l'harmonisation des contenus des réponses délivrées, sur tous les canaux de la relation assurés.**

### **Chantier 7** Actualiser la politique qualité de la relation de service de la Caisse

La qualité du service rendu aux assurés est au cœur des préoccupations de la CPR depuis sa création et a été formalisée comme enjeu majeur dans l'ensemble des COG précédentes.

Cet investissement se doit d'être conforté avec la redéfinition, en début de cette COG, de la politique de qualité de service de la Caisse, au regard du développement des différents canaux d'échanges avec les assurés, de l'évolution de leurs attentes et besoins, ainsi que des objectifs de performance de gestion de la Caisse (qualité et efficacité).

### **Chantier 8** Poursuivre la montée en charge de l'outil unique multirisques et multicanal de gestion des contacts

Ce chantier vise à poursuivre le déploiement d'un outil unique, multirisques et multicanal, permettant d'avoir une vision globale du parcours de chaque assuré au sein de la Caisse.

L'extension de cet outil, qui devra prendre en compte les demandes en provenance du portail inter-régimes, permettra de renforcer l'efficacité et l'efficacité du traitement, de gagner en confort de travail pour les agents et in fine optimiser la satisfaction des assurés.

### **Chantier 9** Conduire une réflexion sur les scénarios d'optimisation de l'organisation de la réponse téléphonique

Une réflexion organisationnelle approfondie sera conduite sur l'accueil téléphonique pour identifier à court et moyen terme les leviers d'amélioration de la qualité et de la performance de la réponse téléphonique.

Deux axes d'évolution seront en particulier instruits :

- Opportunité de la mise en place d'un guichet unique Maladie / Vieillesse.
- Opportunité de la mise en place d'une plateforme téléphonique avec des ressources spécifiques.

### **Chantier 10** Renforcer la qualité et la cohérence des réponses aux assurés

Il s'agira de consolider l'organisation du pilotage de la relation de service dans une vision multicanal, à travers :

- La mise en place d'un dispositif d'analyse quantitative et qualitative des flux de contacts.
- L'homogénéisation des documents sortants (contenu / forme) et l'optimisation de leur gestion (création, évolution, archivage) ainsi que l'accompagnement des agents à leur utilisation.
- La définition et le développement des «savoir-faire» et «savoir-être» attendus des agents mobilisés sur la relation de service.
- Le renforcement de l'animation managériale au niveau de la relation de service, en vue de valoriser et reconnaître davantage cette activité.

## Échéancier

Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité	2018	2019	2020	2021
7 - Actualiser la politique qualité de la relation de service de la Caisse	●	●		
8 - Poursuivre la montée en charge de l'outil unique multirisques et multicanal de gestion des contacts	●	●	●	●
9 - Conduire une réflexion sur les scénarios d'optimisation de l'organisation de la réponse téléphonique	●			
10 - Renforcer la qualité et la cohérence des réponses aux assurés	●	●	●	

## Indicateurs

	2017 (Ref.)	2018	2019	2020	2021
2.1 Taux d'appels aboutis	93,5%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%
2.4 Taux d'attribution des droits propres et dérivés dans le délai requis	99%	≥98%	≥98%	≥98%	≥98%
2.5 Taux de disponibilité des applications externes	99,4%	≥99%	≥99,05%	≥99,10%	≥99,15%

## Indicateurs de suivi

	2018	2019	2020	2021
2.2 Taux de réponse écrite de qualité	Étude		Mise en œuvre	
2.3 Taux de réponse téléphonique de qualité	Étude		Mise en œuvre	



### Enjeux et objectifs

La précédente période conventionnelle s'est traduite par l'engagement de la Caisse dans une approche d'amélioration du suivi de la relation assuré incluant la mise en place d'outils de gestion communs aux sous-directions métiers, ainsi que dans l'élaboration d'une démarche Processus.

Dans le cadre de sa démarche qualité actuelle, la Caisse dispose d'indicateurs s'attachant à mesurer la qualité essentiellement sous l'angle quantitatif, au travers de l'analyse des volumes et des délais.

La Caisse s'engage à renforcer la mesure de la qualité en s'attachant à :

- **Renforcer et diversifier les dispositifs d'écoute des assurés de la Caisse** afin de mieux prendre en considération leurs attentes et leurs besoins, et d'évaluer leur niveau de satisfaction.
- **Améliorer le pilotage et l'organisation de la mesure de la qualité de la Caisse** sur la base d'indicateurs et d'objectifs pertinents, communiqués et partagés par tous les collaborateurs. Il s'agit plus précisément de :
  - Garantir une homogénéité du service rendu,
  - S'inscrire dans une véritable démarche d'amélioration continue notamment en prenant mieux en compte les motifs d'insatisfaction.

### **Chantier 11** Renforcer le dispositif d'écoute active des assurés

L'objectif de ce chantier est de définir et mettre en place de manière régulière des campagnes d'enquête qualité auprès des assurés de la Caisse. Celles-ci viseront à recueillir et suivre l'évolution de leurs attentes et besoins aussi bien qu'à analyser leur niveau de satisfaction. Portant sur des thématiques variées, elles alimenteront l'évolution de l'offre de services et permettront d'évaluer l'impact des changements conduits par la Caisse sur le niveau de qualité perçue.

Une réflexion devra être engagée sur les modalités de recueil d'informations : enquêtes de satisfaction, focus groupes « Usagers », enquêtes à chaud, enquêtes systématiques sur certaines thématiques...

### **Chantier 12** Améliorer le traitement, l'analyse et l'exploitation des réclamations des assurés

Partant des recommandations d'un audit effectué en 2017, ce chantier vise à définir et mettre en place, au sein de la Caisse, une gestion harmonisée du processus de gestion des réclamations des assurés, quel que soit le canal et tout au long du traitement.

Sa mise en œuvre permettra de garantir :

- L'homogénéité du traitement en lui-même, allant de la prise en compte de la réclamation à la formulation d'une réponse adaptée,
- L'analyse systématique et détaillée des motifs de réclamations.
- L'exploitation des données recueillies et la définition des actions d'amélioration nécessaires.

### **Chantier 13** Enrichir et exploiter plus efficacement les méthodes et outils d'analyse de la qualité

Pour porter l'ambition de la Caisse en matière de qualité, il convient de redéfinir les outils (indicateurs et tableaux de bord) en tirant mieux profit des systèmes d'information.

L'objectif est d'aider au pilotage de l'action aux différents niveaux de l'organisation et de responsabilités, sur :

- La qualité « interne », liée au fonctionnement des processus, ainsi qu'aux interactions existant entre eux.
- La qualité « externe », liée aux interactions existant entre la Caisse et ses assurés.

Il s'agira en particulier d'enrichir ces outils afin de disposer d'éléments d'observation et d'analyse plus complets et ciblés (production d'indicateurs « plus » qualitatifs, analyse plus fine par profil d'assurés, analyse des réitérations des contacts, ...), adaptés aux enjeux de chaque cœur de métier.

Par ailleurs, l'exploitation des outils doit permettre d'identifier et de conduire les actions d'amélioration nécessaires ; entre autres, identifier et réduire les itérations de contact, source importante d'insatisfaction.

## Échéancier

Renforcer l'évaluation de la démarche qualité	2018	2019	2020	2021
11 - Renforcer le dispositif d'écoute active des assurés	●	●	●	●
12 – Améliorer le traitement, l'analyse et l'exploitation des réclamations des assurés	●	●		
13 – Enrichir et exploiter plus efficacement les méthodes et outils d'analyse de la qualité	●	●	●	●

## Indicateurs

	2017 (Ref.)	2018	2019	2020	2021
3-1 Taux de réclamations Maladie traitées dans les délais	97%	≥95%	≥95%	≥95%	≥95%
3-2 Taux de réclamations Vieillesse traitées dans les délais	NS	Etude	Mise en œuvre		
3-3 Taux de satisfaction globale	96,5%		95%		95%
3-4 Taux de satisfaction des modes de contact					
Formulaires de contact	92%		≥92%		≥93%
Téléphone	93,5%		≥93,5%		≥94%
Accueil de proximité	95%		≥95%		≥95%
Courrier	92%		≥92%		≥93%

## Indicateur de suivi

	2018	2019	2020	2021
3-5 Taux de satisfaction – Ressenti de la réitération	●	●	●	●



### Enjeux et objectifs

La prévention est un domaine d'intervention multi-acteurs au sein de la Caisse dont les actions s'inscrivent pleinement dans le cadre des priorités définies par la stratégie nationale de santé publique 2018-2022, en particulier dans son 1<sup>er</sup> axe : « Mettre en place une politique de promotion de la santé, incluant la prévention, dans tous les milieux et tout au long de la vie ».

La CPR décline déjà, au travers de ses actions de prévention, les grands principes de cette stratégie nationale en s'engageant notamment dans les programmes nationaux de dépistage et d'accompagnement : promouvoir une alimentation saine et une activité physique régulière, prévenir l'entrée dans les pratiques addictives et réduire les prévalences de leurs pratiques, renforcer la protection vaccinale de la population, préserver l'efficacité des antibiotiques, développer une politique de repérage, de dépistage, et de prise en charge précoces des pathologies chroniques.

Dès 2014, la Caisse a identifié un pilote du processus prévention en charge d'organiser et de structurer les actions à mener, en tenant compte des orientations générales de prévention du Fond National de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaire (FNPEIS) et des actions suivies en inter-régimes.

La montée en charge des activités de prévention s'est faite de façon progressive, sur la dernière période conventionnelle (formalisation du processus de prévention, définition d'un calendrier annuel des actions, formation de plus de 200 agents, mise en œuvre d'actions spécifiques, réalisation d'étude d'impacts des campagnes de vaccination contre la grippe et bucco-dentaires, diversification des canaux de communication).

Pour aller plus loin dans son investissement, la CPR a engagé une étude de mise en place d'un budget pluriannuel de prévention sur la base notamment d'une analyse des pratiques et des modalités de pilotage, de financement des actions de prévention des autres organismes de sécurité sociale.

Pour la prochaine période conventionnelle, la CPR continuera à amplifier ses efforts sur différents axes : l'organisation et la structuration des actions de prévention, l'anticipation des actions à mener, la communication interne et externe.

Pour ce faire, trois orientations prioritaires vont guider son intervention pour les 4 ans à venir :

- **Poursuivre la professionnalisation de la politique de prévention.**
- **Mettre en place des actions de prévention fortes, en lien avec les actions nationales définies dans le cadre de la stratégie nationale de santé et cohérentes avec celles du Régime Général, ainsi que des actions spécifiques liées directement aux caractéristiques de sa population couverte.**
- **Permettre à tous les assurés d'avoir un accès à l'offre de prévention** en poursuivant la politique déjà engagée par la Caisse en matière de santé publique et en déployant une communication ciblée.

### **Chantier 14** Optimiser le fonctionnement interne dans le domaine de la prévention

L'objectif de ce chantier est de préciser et déployer une organisation plus performante de prise en charge de la prévention entre les différents acteurs mobilisés au sein de la Caisse – domaines administratif et médical – et d'identifier clairement les ressources associées.

La CPR s'inspirera des organisations mises en place dans d'autres organismes de Sécurité sociale dans ce domaine.

Cette organisation sera chargée en particulier de mettre en place :

- Un plan pluriannuel des actions,
- Une stratégie de communication renouvelée, en diversifiant les canaux en fonction de la population cible (en particulier pour les personnes en situation de fragilité) et / ou la thématique de prévention et / ou les événements.
- Une évaluation régulière des actions de prévention déployées.

### **Chantier 15** Mettre en place un budget pluriannuel de prévention

Dans la continuité de l'étude engagée dans la précédente COG, la CPR formalisera un budget de prévention pluriannuel en tenant compte :

- Des actions nationales relevant de la stratégie nationale de santé et des orientations inter-régimes de sécurité sociale,
- De sa contribution au financement du Fonds National de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaire (FNPEIS),
- Des actions spécifiques à sa population, dans le cadre de son budget.

Ce budget permettra la mise en œuvre du plan pluriannuel et fera l'objet d'approbations annuelles par le CA.

### **Chantier 16** Décliner la politique nationale de prévention et mener des actions spécifiques

La Caisse s'engage sur les actions nationales suivantes :

- Mobiliser les assurés pour améliorer leur participation aux campagnes nationales de dépistages organisés (cancer du sein et du colon, programme MT'Dents)
- Mettre en œuvre un plan d'action assurant la généralisation du dispositif de dépistage organisé du cancer du col de l'utérus auprès des femmes de 25 à 65 ans
- Promouvoir la vaccination anti grippal auprès des publics cibles et optimiser les outils de communication/information mis en place sur ce thème
- Assurer la promotion du calendrier vaccinal et la mise à disposition d'information sur ses évolutions

Au-delà des actions nationales, la Caisse s'attachera à développer des actions spécifiques.

Sur la base des travaux déjà initiés avec le Conseil d'Administration et en lien avec les services de la SNCF, elles s'inscriront dans la priorité de la stratégie nationale de santé intitulée : «la prévention et la promotion de la santé, tout au long de la vie et dans tous les milieux». Elles feront l'objet de validation par le CA à l'occasion de l'approbation annuelle du budget de prévention.

### **Chantier 17** Améliorer la participation de nos assurés aux campagnes nationales de prévention

Ce chantier vise à développer des actions pour mobiliser les cibles non-participantes aux campagnes de prévention nationales (vaccinations, dépistages dont celui du cancer du col de l'utérus qui va être généralisé,...). Pour ce faire, la Caisse exploitera notamment les informations issues du dernier sondage sur les campagnes de vaccination et de relance.

#### **Échéancier**

<b>Renforcer le rôle de la Caisse et la visibilité de ses actions dans la prévention</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>14</b> - Optimiser le fonctionnement interne dans le domaine de la prévention	●	●		
<b>15</b> - Mettre en place un budget pluriannuel de prévention	●	●		
<b>16</b> - Décliner la politique nationale de la prévention et mener des actions spécifiques	●	●	●	●
<b>17</b> - Améliorer la participation de nos assurés aux campagnes nationales de prévention	●	●	●	●



### Enjeux et objectifs

Dans un environnement en forte mutation, le renforcement de la collaboration et la coopération de la CPR avec d'autres organismes de Sécurité sociale constituent un levier important pour répondre à l'enjeu majeur d'amélioration des performances de la Caisse, tant en termes d'efficacité que d'efficience.

Au-delà de la poursuite de l'engagement de la CPRPSNCF dans les projets inter-régimes et de sa mission de coordination au niveau des régimes spéciaux de retraite, la Caisse souhaite exploiter davantage des complémentarités avec d'autres régimes (au niveau de compétences, d'expertises, ...) et générer des synergies, avec deux enjeux principaux :

- Mettre à profit les travaux menés en inter-régimes, dans le cadre du fonctionnement courant de la caisse.
- Tirer profit des opportunités offertes par les expertises, projets et services développés, d'une part, par d'autres organismes et, d'autre part, par la CPR au bénéfice d'autres organismes de Sécurité sociale.

Durant la prochaine période conventionnelle, la Caisse s'attachera à **développer une posture volontariste en termes de développement de partenariats** autour de 4 axes principaux :

- **Instruire toutes les opportunités de mutualisation**, notamment dans le cadre du partenariat avec la MSA.
- **Poursuivre le développement de l'offre de service de la CPR** à destination d'autres régimes.
- **Renforcer la coopération / coordination entre les régimes spéciaux**, notamment par l'intermédiaire du Club des Régimes spéciaux et de l'UNRS, **ainsi qu'avec les organismes de Sécurité sociale locaux.**
- **Renforcer le partenariat avec l'action sociale de la SNCF.**

### **Chantier 18** Préciser la stratégie de partenariat de la Caisse

Ce chantier vise tout d'abord à formaliser la stratégie de la Caisse en matière de partenariats, en particulier sur :

- le développement de quelques partenariats ciblés pour mutualiser les moyens de la Caisse sur des domaines précis : évaluation de l'opportunité, choix du partenaire le plus adéquat pour la Caisse...
- l'opportunité de développer une posture de prestataire de service pour le compte d'autres organismes de Sécurité sociale, en s'assurant pour chaque opération des bénéfices mutuels et de la pérennité de l'engagement des partenaires.

Cette démarche devra s'inscrire dans le cadre de la stratégie partenariale définie par la Caisse et selon la méthodologie prédéfinie. En particulier, il conviendra de réaliser systématiquement une analyse avantages / coûts / risques du partenariat et d'identifier le cas échéant les offres de service déjà existantes ou de nouvelles pistes (actions de contrôle ou de contentieux avec le régime général et d'autres régimes spéciaux, traitement des dossiers de soins à l'étranger, instruction de dossiers CMUC - ACS, intégration de la CPR dans les programmes SOPHIA et PRADO de la Cnamts, solutions numériques des solutions d'échanges et des solutions collaboratives).

### **Chantier 19** Poursuivre le développement du partenariat avec la MSA

Dans le cadre de la stratégie partenariale fixée, la CPR cherchera à renforcer et consolider le partenariat avec la MSA, dans une logique d'optimisation de l'allocation des ressources et de valorisation des expertises.

La poursuite de ce partenariat pourra porter sur des domaines variés :

- Poursuivre le partenariat sur la gestion de la Relation Assuré.
- Co-construire le SI retraite (convention d'ores et déjà signée avec la MSA).
- Étendre le partenariat sur le SI créances et contentieux.
- Étudier l'opportunité de mutualiser le SI sur de nouveaux domaines.

L'enrichissement de ce partenariat devra également conduire à mener une réflexion sur la mutualisation des compétences SI entre la MSA et la CPR dans une logique d'optimisation de l'allocation des ressources et de valorisation des expertises.

### **Chantier 20** Accentuer les partages de pratiques et d'expériences, en particulier avec les Régimes spéciaux

La CPR souhaite s'engager de manière plus forte dans des actions visant à favoriser le partage de bonnes pratiques et d'expériences avec des organismes des régimes spéciaux ainsi qu'avec des organismes locaux en région PACA. Des pistes de mutualisation seront dans ce cadre examinées.

Plus spécifiquement, la CPR pourra faire des propositions précises sur l'évolution du rôle et des modes de fonctionnement du Club des Régimes spéciaux dans le domaine Retraite, en vue d'asseoir la légitimité du Club des Régimes Spéciaux en renforçant sa fonction de représentation et en favorisant le développement de bonnes pratiques sur des thématiques variées.

## Chantier 21 Participer activement aux chantiers inter-régimes pour renforcer son efficacité et sa qualité de service

La CPR est proactive sur l'ensemble des chantiers inter-régimes touchant aux branches maladie et retraite, et s'appuie sur ces outils pour en tirer profit en renforçant son efficacité et sa qualité de service.

En particulier, la mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) permettra de centraliser l'ensemble des données de carrière collectées par les régimes de retraite obligatoires, permettant :

- pour les assurés de disposer d'une vision globale de leur carrière.
- un contrôle en amont de l'exhaustivité et de la justesse des informations personnelles et professionnelles.
- une simplification, une sécurisation et une accélération des démarches préalables à la liquidation de la retraite.

La Caisse s'attachera également à finaliser la mise en œuvre du Répertoire national commun de la protection sociale (RNCP), afin de faciliter les démarches administratives, diminuer le temps de traitement des dossiers, améliorer la qualité du service rendu et réduire les risques de fraude aux prestations sociales.

Elle contribuera aussi à la mise en place du portail commun inter-régimes (Compte Retraite), qui permettra aux affiliés de trouver facilement un point d'accès unique à l'univers de la retraite. Le but étant de créer un dénominateur commun pour améliorer la perception et la compréhension de la retraite.

## Chantier 22 Renforcer le partenariat avec l'action sociale de la SNCF

La Caisse cherchera à renforcer son partenariat avec les services de l'Action Sociale de la SNCF, afin de servir ses objectifs COG d'offre de services aux affiliés, en particulier pour les publics fragiles :

- Réfléchir à une approche coordonnée de prise en charge des populations fragiles, afin d'optimiser les réponses et l'orientation entre prestations légales, prestations complémentaires, prestations sociales, en veillant au respect des prérogatives de chacun,
- Poursuivre le développement d'un maillage territorial mutualisé, avec des permanences hébergées,
- Promouvoir réciproquement les offres de service proposées aux assurés en terme de simplification des démarches et de connaissance des droits.

### Échéancier

S'inscrire dans une démarche volontariste en développant les actions inter-régimes et les partenariats	2018	2019	2020	2021
18 - Préciser la stratégie de partenariat de la Caisse	•			
19 - Poursuivre le développement du partenariat avec la MSA	•	•	•	•
20 - Accentuer les partages de pratiques et d'expériences, en particulier avec les Régimes spéciaux	•	•	•	•
21 - Participer activement aux chantiers inter-régimes pour renforcer son efficacité et sa qualité de service	•	•	•	•
22 - Renforcer le partenariat avec l'action sociale SNCF	•	•	•	•



### Enjeux et objectifs

Le contexte d'élaboration d'une nouvelle COG, avec des objectifs de qualité et d'efficience, conduit la Caisse à devoir renforcer les démarches de pilotage de ses performances.

Au cours de la précédente COG, la CPR s'est engagée dans une démarche processus afin de permettre le développement d'une vision partagée et harmonisée des activités et de leurs finalités.

Une organisation et des méthodes de travail ont ainsi été mises en place et ont permis l'élaboration d'une cartographie des processus structurée autour de 16 macro-processus déclinés en 99 processus (pilotage, métiers, supports). Un important travail de formalisation de ces processus a été également engagé.

L'enjeu est désormais de rationaliser et d'outiller les différents dispositifs de pilotage en y intégrant le pilotage des processus transverses.

Pour cela, la Caisse devra désormais chercher à **enrichir la mesure de la qualité du service rendu, poursuivre la maîtrise de ses coûts et l'amélioration de sa performance de gestion, développer sa capacité d'anticipation et d'analyse prospective.**

En matière de **lutte contre la fraude**, la Caisse s'est attachée dans la précédente COG, à renforcer les actions en matière de lutte contre la fraude, en articulation avec le contrôle interne, avec notamment la mise en place puis la consolidation du dispositif de prévention et de lutte contre la fraude.

Deux objectifs sont visés en matière de lutte contre la fraude sur la prochaine période conventionnelle :

- **Consolider les actions débutées lors de la précédente COG en étant plus efficient,**
- **Mutualiser avec d'autres organismes lorsque cela est possible afin d'être plus réactif.**

### **Chantier 23** Optimiser les dispositifs de pilotage existants de la Caisse

Ce chantier vise dans un premier temps à établir une cartographie des instances et des indicateurs de pilotage.

Sur cette base, il s'agira ensuite d'identifier des pistes d'optimisation des modes de pilotage et des ressources consacrées au pilotage, pour gagner en lisibilité et en efficacité.

Plus particulièrement, il conviendra de :

- Préciser les rôles des différentes instances de pilotage et la nature des indicateurs associés.
- S'assurer de la cohérence de l'articulation de ces instances et de leur planification, ainsi que de leur bonne intégration au sein de l'organisme.
- Supprimer les éventuels doublons et d'identifier les manques en matière de pilotage, sur les différents registres de la performance.
- Clarifier les attendus des fonctions de pilotage, et notamment du contrôle de gestion pour améliorer le pilotage et les prises de décision.

### **Chantier 24** Poursuivre une politique volontariste en matière de contrôle interne

La Caisse s'attachera à favoriser l'appropriation et la valorisation des outils de contrôle interne pour les orienter davantage vers le pilotage des activités et l'évaluation des risques :

- Renforcer le rôle d'animation et d'évaluation objective du contrôle interne en révisant les méthodes d'évaluation des risques et rénovant le réseau d'acteurs du contrôle interne dans une finalité de maîtrise des risques et d'efficacité.
- Approfondir la cartographie des risques et analyser la pertinence et le coût des contrôles existants afin de proposer un plan de contrôle partagé entre le Directeur et l'Agent comptable proportionnant les contrôles au risque financier observé.
- Proposer des indicateurs propres au pilotage du contrôle interne dans un objectif de renforcement de la fiabilité des données comptables et financières.
- Renforcer la maîtrise et l'analyse des processus en faisant évoluer les Rapport, Protocole et Plan de contrôle interne, qui doivent constituer des leviers d'amélioration de la performance et de la fiabilité des données.
- Évaluer l'opportunité de se doter d'un outil de maîtrise des risques, en lien notamment avec l'inter-régimes.

## **Chantier 25** Accompagner les services dans la rénovation des outils de pilotage et d'indicateurs

Tirant profit des outils décisionnels développés lors de la précédente COG, l'objectif est d'accompagner les services de la Caisse dans la rénovation de leurs outils d'aide au pilotage pour leur permettre :

- d'effectuer un pilotage sur les différentes composantes de la performance (production, qualité, conformité, coûts...).
- de développer la capacité d'anticipation des services (étude des possibilités d'extrapolation de données et de développement de modèles de prévision).

## **Chantier 26** Développer progressivement le pilotage des processus

Les modes de pilotage actuels - par domaine d'activité et de gestion - doivent s'articuler avec le développement progressif au sein de la CPR d'un pilotage des processus transverses.

Il s'agira de déterminer les règles de gouvernance, la gestion des évolutions, les revues de processus, les moyens alloués aux pilotes de processus, l'établissement des plans d'actions en lien avec la politique de la CPR, l'animation de la démarche...

Dans ce cadre d'actions, les processus les plus transverses – impliquant de nombreuses parties prenantes en interne ou en externe - feront prioritairement l'objet d'une démarche d'optimisation :

- Définir et piloter la relation Assurés.
- Gérer des carrières (avec notamment l'optimisation de la procédure «Certification des carrières»).
- Liquider une pension personnelle.
- Recouvrer, dans le contexte de la refonte du SI Créances / Contentieux.

## **Chantier 27** Accroître l'analyse et le suivi des coûts de gestion par processus

Ce chantier s'attachera à définir les modalités – en termes de méthodes, d'outils, d'animation - d'un pilotage renforcé de la performance économique au niveau des différents services de la Caisse : construction et analyse des coûts, identification des pistes d'économie, suivi des coûts et suivi budgétaire, ...

Pour ce faire, il s'agira en particulier de mettre en place un outil de contrôle de gestion qui s'appuiera sur le système d'information gestion finances de la Caisse.

## Chantier 28 Renforcer les actions en matière de lutte contre la fraude

Ce chantier s'attachera en particulier à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Finaliser le travail de refonte des courriers adressés par la Caisse dans le domaine de la lutte contre la fraude, en particulier sur la procédure contradictoire
- Se doter d'un outil de gestion et de reporting de l'activité « lutte contre la fraude », afin de renforcer le suivi de l'activité et de mieux maîtriser les risques.
- Renforcer les échanges en inter-régimes et développer des partenariats (mutualisation avec les organismes du régime général, la MSA et des régimes spéciaux en matière de lutte contre la fraude (partage d'informations, travaux de contrôle d'existence conduits par le GIP UR, actions communes, ...).
- Optimiser le plan de contrôle en matière de lutte contre la fraude en s'appuyant plus fortement sur le RNCPS et l'inter-régimes, en particulier sur les résidents à l'étranger.

### Échéancier

Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	2018	2019	2020	2021
23 - Optimiser les dispositifs de pilotage existants de la Caisse	●	●		
24 - Poursuivre une politique volontariste en matière de contrôle interne	●	●	●	●
25 - Accompagner les services dans la rénovation des outils de pilotage et d'indicateurs	●	●		
26 - Développer progressivement le pilotage des processus	●	●	●	●
27 - Accroître l'analyse et le suivi des coûts de gestion par processus		●	●	●
28 - Renforcer les actions en matière de lutte contre la fraude	●	●	●	●

## Indicateurs

	2017 (Ref.)	2018	2019	2020	2021
<b>6-1</b> Taux de qualité des dossiers Vieillesse en volume après paiement (IQV)	NS	Définition objectifs			
<b>6-2</b> Taux de qualité des dossiers Maladie en volume après paiement (IQV)	99,8%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
<b>6-3</b> Taux d'incidences financières des erreurs Vieillesse (TIF)	NS	Définition objectifs			
<b>6-4</b> Taux d'incidences financières des erreurs Maladie (TIF)	0,3%	≤ 0.5%	≤ 0.5%	≤ 0.5%	≤ 0.5%
<b>6-5</b> Taux de recouvrement des indus Vieillesse – hors fraude	94%	Étude	Mise en œuvre		
<b>6-6</b> Taux de recouvrement des indus Maladie – hors fraude	82%	≥ 84%	≥ 86%	≥ 88%	≥ 90%
<b>6-8</b> Taux de récupération des indus frauduleux	NS	Étude	Mise en œuvre		

## Indicateurs de suivi

	2018	2019	2020	2021
<b>6.7</b> Montant des préjudices frauduleux + fautifs constatés	●	●	●	●
<b>6.9</b> Montant des préjudices frauduleux évités	●	●	●	●
<b>6.10</b> Productivité Usagers / ETPMA	Étude	Mise en œuvre		
<b>6.11</b> Charges de gestion / nombre d'usagers ou unités d'oeuvre	Étude	Mise en œuvre		
<b>6.12</b> Taux de mutualisation des achats	Étude	Mise en œuvre		



### Enjeux et objectifs

Renforcer la transversalité et le collaboratif constitue un axe de développement majeur de la CPRPSNCF afin notamment d'assurer une meilleure qualité de service à ses publics, d'améliorer la cohésion des collaborateurs et de travailler plus efficacement.

Diverses actions ont été menées lors de la précédente période conventionnelle et ont contribué à développer le collaboratif et la transversalité au sein de la Caisse. La mise en place récente de l'outil de gestion commun de la relation assuré à la Caisse ou d'un outil de gestion de projet collaboratif en sont des illustrations.

Les enjeux de la Caisse dans ce domaine sont les suivants :

- **Valoriser le collaboratif et la transversalité au sein de la Caisse** afin de les intégrer pleinement dans la culture et les valeurs de l'organisme.
- **Faciliter et accompagner le collaboratif et la transversalité** au sein de la Caisse, à travers notamment :
  - Une meilleure connaissance de l'organisation et des collaborateurs de la Caisse, des rôles et activités de chacun,
  - L'amélioration et l'homogénéisation de l'utilisation des outils transverses.
  - Le développement de démarches participatives associant l'ensemble des collaborateurs.

### **Chantier 29** Enrichir les outils de communication interne de la Caisse



Ce chantier vise à faciliter la compréhension des différents métiers et des adhérences inter services, et à améliorer la diffusion de l'information au sein de la Caisse.

Il s'agit plus précisément de :

- Mettre en place des outils et des dispositifs d'échange pour améliorer la connaissance des missions et activités des services de la Caisse, de la stratégie et des résultats obtenus.
- Optimiser le dispositif de circulation et de partage de l'information : il s'agira, entre autres, d'améliorer le ciblage dans la diffusion des messages internes d'information, d'optimiser l'utilisation de l'intranet et de la base documentaire d'entreprise.

### **Chantier 30** Professionnaliser l'accompagnement dans le déploiement des outils transverses

Ce chantier vise à garantir une homogénéité dans l'utilisation des outils transverses, quel que soit le métier ou le service impacté.

La CPRPSNCF s'engage tout d'abord à renforcer l'accompagnement des collaborateurs lors de la phase de déploiement des outils transverses, et à assurer un «Service après-vente» post-déploiement.

La Caisse s'engage par ailleurs à systématiser les retours d'expérience afin d'associer davantage les collaborateurs dans l'amélioration des outils transverses.

### **Chantier 31** Développer les démarches participatives associant l'ensemble des collaborateurs de la Caisse



La Caisse s'engage à mettre en place un dispositif d'écoute de son personnel et à développer les démarches participatives.

Les agents, interlocuteurs quotidiens des publics de la Caisse et/ou principaux utilisateurs des systèmes d'information, sont les mieux placés pour identifier les dysfonctionnements et proposer des pistes d'amélioration.

La Caisse mènera une réflexion sur les dispositifs d'écoute favorisant plus spécifiquement l'innovation et la remontée d'informations.

Faire de la transversalité et du collaboratif un levier de performance	2018	2019	2020	2021
29 - Enrichir les outils de communication interne de la Caisse	●	●		
30 - Professionnaliser l'accompagnement dans le déploiement des outils transverses	●	●		
31 - Développer les démarches participatives associant l'ensemble des collaborateurs de la Caisse	●	●	●	



### Enjeux et objectifs

Au cours des dix dernières années, la CPRPSNCF a connu de profondes transformations, avec la consolidation de son autonomie, la mise en œuvre de réformes et de nombreux chantiers métiers et outils et une recherche d'optimisation des ressources qui nécessitent de réinterroger perpétuellement les modalités de travail et la répartition de la charge. Ces évolutions s'inscrivent par ailleurs dans un contexte de forte mutation du monde du travail, avec l'évolution des comportements et attentes des salariés, les exigences de résultats qui obligent à rechercher sans cesse de nouvelles marges de manœuvre pour améliorer la performance, les nouvelles technologies qui permettent d'envisager de nouveaux usages, ...

La Caisse a développé dans ce cadre une politique ambitieuse en matière de ressources humaines, pour accompagner ces évolutions.

Sur la dernière période conventionnelle, elle a en particulier mis en place plusieurs dispositifs RH structurants : déploiement d'une GPEC, élaboration d'un référentiel des emplois et des compétences adossé d'une grille d'équivalence entre les deux statuts (SNCF et UCANSS), mise en place d'un comité carrière, de dispositifs de détection des potentiels (comité de carrière) et d'avancement du personnel (revue du personnel pour les agents UCANSS et la notation pour les agents mise à disposition par la SNCF à la CPR), élaboration d'une cartographie de maîtrise des risques en matière de compétences.

La prochaine convention d'objectifs et de gestion consiste à **consolider les fondamentaux RH, à améliorer les dispositifs et les modalités d'anticipation des besoins permettant de disposer des ressources et des compétences au bon moment, à travers une GPEC dynamique.**

### **Chantier 32** Elaborer un schéma directeur des ressources humaines



L'élaboration du schéma directeur des Ressources Humaines (SDRH) a pour objectif d'adapter la gestion des ressources humaines aux projets de développement de la Caisse et à l'évolution de son environnement. Plus particulièrement, le SDRH devra poursuivre les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité de vie au travail, accompagner les agents en difficulté en matière d'emploi et développer la prévention afin d'anticiper les risques sociaux et psychosociaux.
- Anticiper les besoins en matière d'emplois et accompagner les projets professionnels.
- Affirmer le positionnement de la fonction RH comme prestataire de services.
- Stabiliser et adapter les outils SIRH en réponse aux besoins de la CPR.

### **Chantier 33** Renforcer les dispositifs d'accompagnement du changement

Les mutations (évolutions/changements) entreprises par la CPRPSNCF et ses orientations stratégiques pour l'avenir sont porteuses d'impacts importants sur les métiers. Les agents doivent être accompagnés pour faire face aux conditions d'exercice de leur mission. Il s'agit d'apporter aux agents les outils et les conditions de travail adaptées aux évolutions de leurs métiers plus de facilité et de confort au quotidien.

Ce chantier visera plus particulièrement à :

- Poursuivre la mise en place de dispositifs d'accompagnement (auprès de la ligne managériale et des chefs de projet).
- Développer une démarche proactive d'identification des évolutions (réglementaires, technologiques, organisationnelles) permettant d'anticiper les changements et de diffuser au bon moment les informations, en priorisant et en vulgarisant les messages.

### **Chantier 34** Poursuivre les actions de la Caisse en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail



En matière d'amélioration de la qualité de vie au travail, la CPR s'attachera à poursuivre les engagements pris, en mettant l'accent notamment sur les actions suivantes :

- Identifier, mesurer et prévenir les risques psycho-sociaux,
- Mettre en place un plan d'action Qualité de Vie au Travail (QVT),
- Améliorer l'équilibre vie professionnelle et personnelle,
- Accompagner les fins de carrières,
- Conforter notre politique volontariste en faveur des travailleurs handicapés.

### **Chantier 35** Enrichir l'information sur les statuts des agents

Du fait de la coexistence de plusieurs statuts, les agents comme les cadres ont besoin d'une visibilité accrue. Dans ce contexte ce chantier vise à mettre à disposition de l'ensemble des agents des informations sur les procédures et les règles RH (rémunération, mobilité, ...) ainsi que les perspectives d'évolution aussi bien en interne qu'en externe.

### Chantier 36 Poursuivre le dispositif d'accompagnement des cadres

Capitalisant sur les travaux relatifs à la définition et au partage de la charte de valeurs des cadres, ce chantier vise à fixer un référentiel opérationnel partagé concernant le rôle du cadre, les compétences et les postures attendues, mais également les marges de manœuvre et d'actions, dans un souci d'homogénéisation des pratiques, de responsabilisation des cadres et de renforcement d'une culture du pilotage par la performance.

Ce chantier consistera également à développer des leviers qualitatifs du management en aidant les cadres managers à renforcer le soutien managérial (posture d'écoute active et bienveillante, droit à l'erreur,...) et à identifier des moyens d'expression de la reconnaissance au travail.

Il s'agira également de rénover les dispositifs de communication managériale et les outils mis à disposition des managers. Ils leur permettront de relayer de façon plus pertinente les informations (pilotage de la performance, informations « métiers » et pour l'animation de la vie de l'équipe) et de favoriser une communication proactive au sein de leur équipe.

#### Échéancier

Conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice	2018	2019	2020	2021
32 - Elaborer un schéma directeur des ressources humaines	●			
33 – Renforcer les dispositifs d'accompagnement du changement		●	●	
34 – Poursuivre les actions de la Caisse en matière d'amélioration de la qualité de vie au travail	●	●	●	●
35 – Enrichir l'information sur les statuts des agents	●	●	●	●
36 – Poursuivre le dispositif d'accompagnement des cadres	●	●	●	●

#### Indicateurs

	2017 (Ref.)	2018	2019	2020	2021
8-1 Taux de formation des agents	NS	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
8-2 Absentéisme Maladie courte durée	1,05%	≤ 1,05%	≤ 1,04%	≤ 1,03%	≤ 1,03%



### Enjeux et objectifs

La CPRPSNCF dispose d'un patrimoine immobilier, en propriété et location, comprenant 15 sites sur l'ensemble de la France.

La rédaction du premier Schéma Pluriannuel de Stratégie Immobilière (SPSI) de la Caisse en 2014, pour la période COG 2014-2017, a permis de dresser un état des lieux précis de ce patrimoine.

Ce SPSI définit la stratégie d'implantation des locaux d'accueil de la Caisse sur l'ensemble du territoire pour la période 2014-2017, sur la base de scénarios d'évolution en lien en particulier avec le schéma directeur des antennes.

Il a également permis de dégager des orientations et plans d'actions sur :

- La réhabilitation du siège.
- Les travaux dans les autres locaux, en particulier en matière d'accessibilité des personnes à mobilité réduite, de qualité d'accueil pour les assurés de la Caisse, et de qualité de travail pour les salariés.
- L'évolution de la composition du patrimoine, avec des objectifs de cession qui doivent être poursuivis sur la COG 2018-2021, pour continuer à contribuer au financement des travaux de réhabilitation du siège.

Pour la période 2018-2021, forte de ce premier exercice en matière de stratégie immobilière, la Caisse s'engage à poursuivre la gestion efficiente de son patrimoine immobilier, sous l'angle de la maîtrise des coûts et de la RSE.

### **Chantier 37** Poursuivre les travaux de réhabilitation du siège



Le projet de réhabilitation du siège de la CPRPSNCF a été initialisé dans le cadre de la COG 2014-2017, avec un planning et un budget de réalisation sur 2 périodes COG, jusqu'en 2021. Il comprend des orientations fortes en matière de RSE, avec à la clé des gains importants sur les coûts de fonctionnement de la Caisse en terme de consommation énergétique et de maintenance, mais aussi une amélioration de la qualité de vie au travail au travers de la déclinaison de la charte d'aménagement des locaux.

### **Chantier 38** Actualiser la stratégie Immobilière et poursuivre l'optimisation de l'ensemble du patrimoine de la CPR



Cet axe a pour objectif de rationaliser le patrimoine en fonction des orientations de la Caisse en matière de proximité et de l'évolution du marché immobilier.

Il comprend les actions suivantes :

- Actualiser le schéma pluriannuel de stratégie immobilière de la CPR. Il comprendra un bilan du premier SPSI de la Caisse, ainsi que les orientations stratégiques pour la nouvelle période conventionnelle 2018-2021 sur les 15 sites de la Caisse.
- Réaliser la cession des locaux de Clermont Ferrand à la fermeture de l'antenne.
- Procéder à la vente du bâtiment des archives à Marseille, Boulevard de Paris.

### **Chantier 39** Contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et de l'environnement de travail



Des actions seront mises en œuvre pour favoriser la qualité de réception de notre public, ainsi que la motivation et le bien-être des équipes de la CPR au service des assurés :

- Poursuivre la remise à niveau des locaux des antennes pour accueillir les assurés dans de bonnes conditions.
- Aménager des espaces de convivialité dans le cadre de la réhabilitation des locaux du Siège.
- Mettre à disposition des agents du siège une salle de sport, au 1<sup>er</sup> trimestre 2018.
- Etudier la possibilité d'agrandissement du réfectoire du siège.

## Échéancier

Poursuivre l'optimisation du patrimoine immobilier de la CPR	2018	2019	2020	2021
37 - Poursuivre les travaux de réhabilitation du siège	●	●	●	●
38 – Actualiser la stratégie Immobilière et poursuivre l'optimisation de l'ensemble du patrimoine de la CPR	●	●		
39 – Contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et de l'environnement de travail	●	●	●	●

## Indicateurs

	2017 (Ref.)	2018	2019	2020	2021
9-2 Surface utile par agent	11,23 m <sup>2</sup>	≤ 12 m <sup>2</sup>			

## Indicateur de suivi

	2018	2019	2020	2021
9-1 Taux d'évolution de la consommation énergétique	●	●	●	●



### Enjeux et objectifs

Dans la lignée du plan cadre développement durable du service public de la Sécurité sociale, la Caisse poursuit son engagement au travers d'une charte « RSE ». Sur l'exercice de la précédente COG, elle a renforcé le volet social, favorisé l'implication dans la vie locale, développé les achats éco-responsables et fixé de nouveaux objectifs pour la préservation des ressources naturelles.

En outre, plusieurs accords règlementaires ont été mis en œuvre sur le droit syndical, la formation professionnelle, le contrat de génération, l'égalité femme-homme, l'emploi des travailleurs en situation de handicap...

Elle a également engagé des actions en lien direct avec les conditions de travail des agents (charte d'aménagement des locaux, divers aménagements d'horaire de travail, tenue des réunions d'expression à raison de 6h / an et par agent, journée de développement durable, participation de la Caisse à des courses solidaires, journée de cohésion, ...).

La démarche s'est inscrite dans un processus transverse et participatif. Aujourd'hui la plupart des enjeux RSE sont maintenant intégrés dans les orientations métiers, la communication et les achats étant les leviers moteurs de l'avancement des enjeux.

Pour la prochaine période conventionnelle, la Caisse poursuivra ses efforts afin de réussir à concilier le progrès social et économique avec les enjeux de développement durable.

Plus spécifiquement sur la qualité de vie au travail, la Caisse s'engage sur la présente COG à veiller à y apporter une attention particulière à travers les différentes thématiques précédemment développées : le sens donné au travail, la fluidité de l'information, l'organisation du travail, les conditions de travail, la responsabilisation des agents, les moyens d'expression de la reconnaissance au travail, la conciliation des vies professionnelle et privée des agents, la qualité du climat social et du dialogue social ...

Tout en poursuivant les actions ayant démontré leur résultat ou remportant l'adhésion des agents, la Caisse souhaite mettre prioritairement l'accent sur deux enjeux :

- Accentuer les efforts d'amélioration de l'environnement et des conditions de travail.
- Conforter la mobilisation et la motivation du personnel.

Enfin la démarche RSE sera accompagnée d'une communication active auprès de ses partenaires et des assurés (valorisation des actions de caisse, partage de bonnes pratiques sur les thématiques du développement durable, ...).

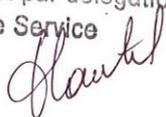


# Signatures

Fait à Marseille, le - 1 AOUT 2018

Le Ministre de l'action  
et des comptes publics

Pour Le Ministre et par délégation  
La Chef de Service



Sophie MANTEL

La Ministre des solidarités  
et de la santé

La directrice de la sécurité sociale

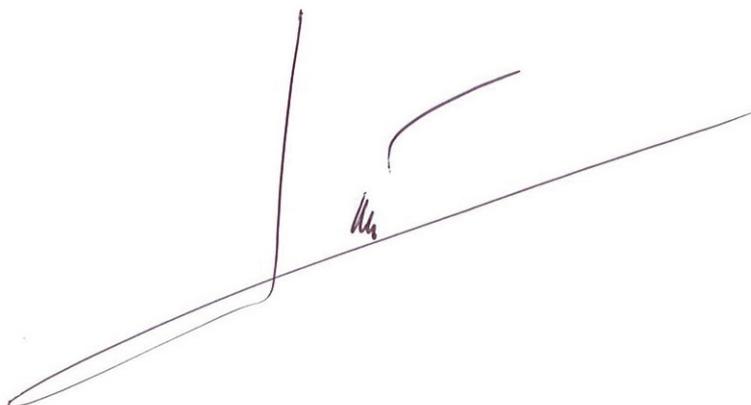


Mathilde LIGNOT-LELOUP

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





## 1. LE CADRAGE BUDGÉTAIRE PLURIANNUEL

Pour la période 2018-2021, 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.

### 1.1. Champ d'application

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

- Les dépenses à caractère limitatif,
- Les dépenses à caractère évaluatif.

#### 1.1.1. 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 2.3.1.

Il s'agit :

- des dépenses de personnel ;
- des autres dépenses de fonctionnement, hors celles citées au point 1.1.2. ;

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 :
  - informatique ;
  - immobilier ;
  - autres.

#### 1.1.2. 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 :

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

### 1.1.3. 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'Etat : 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 réalisée par la Caisse (éditique, informatique,...) ;
  - Les recettes de gestion de la caisse de prévoyance : 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 de la caisse de retraite : 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.

## 1.2. Détermination de la programmation budgétaire 2018-2021

### 1.2.1. 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.

### 1.2.2. 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 deux éléments :

- le plafond d'emplois annuel (en ETPT) arrêté pour la durée de la COG ;
- le cadrage du glissement vieillesse technicité positif et de l'effet noria, des mesures générales d'augmentation des salaires et spécifiques.

La masse salariale fait l'objet d'un suivi par la caisse et les services de l'Etat sur la base d'un tableau partagé sous-jacent à la programmation budgétaire pluriannuelle.

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.

### 1.2.3. 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.

#### 1.2.4. 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. A 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. LES RÈGLES DE GESTION

### 2.1. 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 semestre) 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 à l'expiration du délai d'un mois prévu au 3ème alinéa de l'article 20 du décret n°2007-730 du 7 mai 2007 relatif à la caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la Société nationale des chemins de fer français.

### 2.2. Les virements de crédits au sein du budget de gestion administrative

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

- les dépenses de personnel,
- les autres dépenses de fonctionnement,
- les dépenses d'investissement.

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

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.

### 2.3. Les règles relatives au report des crédits non consommés

#### 2.3.1. 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.

#### 2.3.2. 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 2.3.1 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.

A 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.

### 2.3.3. 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'Etat).
- 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 de la réalisation de recettes nouvelles ou 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. Par exception, certains comptes peuvent faire l'objet d'une réutilisation de la différence par rapport à l'évaluation inscrite dans la programmation budgétaire à hauteur de 100%.

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.

## 2.4. Le bilan de l'exécution budgétaire

### 2.4.1. 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.

#### **2.4.2. 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.

#### **2.4.3. Dépenses d'investissement immobilier**

Les dépenses d'investissement immobilier feront l'objet d'un suivi budgétaire spécifique.

#### **2.4.4. Tableaux de bord budgétaires (TBB) du budget de gestion**

La Caisse fournit pour chaque exercice budgétaire six 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<sup>er</sup> 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 CPRPSNCF 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.

#### **2.4.5. Effectifs**

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel de la CPRPSNCF 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'Etat selon une périodicité semestrielle.

## Annexe 2

# Tableau des prévisions budgétaires et des effectifs à 4 ans

### PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES

Montants en milliers d'euros	2018	2019	2020	2021
Dépenses de personnel	52 990	53 334	53 421	53 758
Limitatif	52 908	53 241	53 390	53 787
Dépenses de personnel hors intéressement	52 908	52 856	53 001	53 393
Intéressement*		385	389	394
Evaluatif	82	93	31	-29
<b>Autres dépenses de fonctionnement</b>	<b>20 930</b>	<b>17 861</b>	<b>17 371</b>	<b>17 228</b>
Limitatif	18 010	17 038	16 548	16 405
Dépenses en relation avec des tiers	5 802	5 802	5 802	5 802
Mandat de gestion SNCF	2 398	2 398	2 398	2 398
MSA	3 038	3 038	3 038	3 038
Offre de services	366	366	366	366
Dépenses propres	12 207	11 236	10 746	10 603
Augmentations potentielles (élections, loyers)	870 **	385	390	396
Autres postes	11 338	10 851	10 356	10 207
Evaluatif	2 920	823	823	823
Amortissements	5 191	5 421	6 064	6 119
<b>Total charges</b>	<b>79 111</b>	<b>76 616</b>	<b>76 856</b>	<b>77 105</b>
<b>Total produits</b>	<b>79 111</b>	<b>76 616</b>	<b>76 856</b>	<b>77 105</b>
Produits de gestion	33 265	10 543	10 543	10 543
<b>Investissements</b>	<b>8 535</b>	<b>9 616</b>	<b>8 080</b>	<b>7 703</b>
Informatiques	3 023	4 846	3 600	2 986
Immobiliers	5 512	4 770	4 480	4 717

\* L'intéressement a été calculé à partir d'un taux d'atteinte moyen des objectifs de 90%. L'enveloppe d'intéressement est versée à 100% pour les agents sous convention collective UCANSS et en complément de l'intéressement versé par la SNCF aux agents mis à disposition.

\*\* Le budget 2018 inclut les élections des retraités à hauteur de 450 K€ et les frais de commercialisation du bâtiment cédé en 2018, situé rue de Budapest à Paris, à hauteur de 136 K€.

### EFFECTIFS

En ETP MA	2018	2019	2020	2021
Effectifs de la CPRPSNCF	821	806	792	778

## PORTEFEUILLE DE PROJETS SDSI 2018-2021

AXE	NOM DU PROJET	PLANIFICATION DES PROJETS							
		2018		2019		2020		2021	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
<b>1. Pilotage du SI</b>									
1.1 Gouvernance & Organisation DSI	Optimisation et outillage des processus SI	●	●	●	●	●	●		
	Refonte des composants de sécurité		●	●	●				
1.2 Sécurité SI	RGPD	●	●	●	●				
<b>2. SI Métier</b>									
2.1 Métiers M, V & AT/MP	Refonte du SI retraite	●	●	●	●	●	●	●	●
	Mutualisation du SI AT/MP			●	●				
	Refonte de la tarification étape 2	●	●	●	●	●	●	●	●
2.2 Gestion de la relation Assurés	Dématérialisation des documents entrants et sortants	●	●	●	●	●	●	●	●
	Dossier assuré		●	●	●	●	●		
	Offre de service	●	●	●	●	●	●	●	●
2.3 Métiers Support	Digital et portail RH		●	●	●	●	●	●	●
	Réglementaire Paie UCANSS			●	●	●	●		
	Refonte du SI de gestion de Créances	●	●	●	●	●	●	●	●
	Outil de gestion/reporting de l'activité de Lutte contre la fraude	●	●	●	●	●	●	●	●
	Outil de gestion et de reporting du contrôle interne					●	●	●	
	Finalisation de la mise en œuvre du SIGF et stabilisation	●	●	●	●	●			
2.4 Décisionnel	Remplacement de l'outil de compta des risques		●	●	●	●	●	●	●
	Décisionnel transversale des données CPR	●	●	●	●	●	●	●	●
2.5 Réglementaire	SID Gestion de la Relation Assuré multi canal	●	●	●	●				
	PUMa	●	●	●	●				
	Réglementaire M	●	●	●	●	●	●	●	●
	Réglementaire V	●	●	●	●	●	●	●	●
2.6 Inter-Régime	Prélèvement à la source	●	●	●					
	Fiabilisation des informations personnelles des Assurés		●	●	●	●	●	●	●
	Optimisation de la gestion des informations personnelles des Assurés	●	●	●	●	●			
	Relation avec les Offreurs de soins	●	●	●	●	●	●	●	●
	Intégration de la CPRPSNCF au Répertoire de Gestion des Carrières Unique	●	●	●	●	●	●	●	●
	DGE V2		●	●	●				
	Enrichissement des normes Interops	●	●	●					
	Echanges SNGI Norme A		●	●	●	●	●	●	●
	Permettre au simulateur retraite IR MAREL de couvrir la population d'actifs CPR					●	●	●	
	GIP UR : Mutualisation des Contrôles d'Existence (MCE) des pensionnés à l'étranger		●	●					
Prise en compte des évolus du RNCPS V2		●	●						

AXE	NOM PROJET	PLANIFICATION DES PROJETS							
		2018		2019		2020		2021	
		S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
<b>3 Poste de Travail</b>									
	Collaboratif	●	●	●	●	●	●	●	●
	Évolutions Poste de Travail	●	●	●	●	●	●	●	●
	Habilitations et Authentification		●	●	●	●	●	●	●
<b>4 Infrastructure</b>									
4.1 Programme d'évolution technique	Modernisation et rationalisation des infrastructures	●	●	●	●				
	Portage et migration	●	●	●	●				

	2018	2019	2020	2021
Budget du SDSI (exprimé en milliers d'€)	3 023	4 846	3 600	2 986

L'ensemble des projets du SDSI représente donc un investissement financier total de : 14,5 millions d'euros TTC sur 4 ans.

### 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.

### 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.

### 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.

### 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 2021.

Ils seront basés sur le bilan à trois ans défini dans le point 2.

TABLEAU DE SYNTHÈSE

Thèmes	Réf.	Indicateurs	Résultat ou suivi	Valeur d'origine	Ob-jectif 2018	Ob-jectif 2019	Ob-jectif 2020	Ob-jectif 2021	
1-Offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant	1-1	Taux d'utilisation des téléservices							
		Attestation d'OD	Résultat	79,5%	≥ 80%	≥ 81%	≥ 82%	≥ 83%	
		Attestation étudiant		70%	≥ 70,5%	≥ 71%	≥ 71,5%	≥ 72%	
		Carte Vitale		21%	≥ 40%	≥ 50%	≥ 60%	≥ 65%	
	CEAM	67%		≥ 70%	≥ 71%	≥ 71,5%	≥ 72%		
1-2	Indicateur composite sur les antennes	Suivi	NS	Etude	Mise en œuvre				
2-Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité	2-1	Taux d'appels aboutis	Résultat	93,5%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	
	2-2	Taux de réponse écrite de qualité	Suivi	NS	Etude	Mise en œuvre			
	2-3	Taux de réponses téléphonique de qualité	Suivi	NS	Etude	Mise en œuvre			
	2-4	Taux d'attribution des droits propres et dérivés dans le délai requis	Résultat	99%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%	
	2-5	Taux de disponibilité des applications externes	Résultat	99,4%	≥ 99%	≥ 99,05%	≥ 99,1%	≥ 99,15%	
3-Renforcer l'évaluation de la démarche qualité	3-1	Taux de réclamations Maladie traitées dans les délais	Résultat	97%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	
	3-2	Taux de réclamations Vieillesse traitées dans les délais	Résultat	NS	Etude	Mise en œuvre			
	3-3	Taux de satisfaction globale	Résultat	96,5%		≥ 95%		≥ 95%	
	3-4	Taux de satisfaction des modes de contact							
		Formulaires de contact	Résultat	92%		92%		93%	
		Téléphone		93,5%		93,5%		94%	
		Accueil de proximité		95%		95%		95%	
Courrier	92%			92%		93%			
3-5	Taux de satisfaction - Ressenti de la réitération	Suivi	NS						

NS : non suivi sur la COG 2014-2017

Thèmes	Réf.	Indicateurs	Résultat ou suivi	Valeur d'origine	Ob-jectif 2018	Ob-jectif 2019	Ob-jectif 2020	Ob-jectif 2021
6-Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	6-1	Taux de qualité des dossiers Vieillesse en volume après paiement (IQV)	Résultat	NS	Défi-nition Objec-tifs			
	6-2	Taux de qualité des dossiers Maladie en volume après paiement (IQV)	Résultat	99,8%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
	6-3	Taux d'Incidences Financières des erreurs Vieillesse (TIF)	Résultat	NS	Défi-nition Objec-tifs			
	6-4	Taux d'Incidences Financières des erreurs Maladie (TIF)	Résultat	0,3%	≥ 0,5%	≥ 0,5%	≥ 0,5%	≥ 0,5%
	6-5	Taux de recouvrement des indus Vieillesse - hors fraude	Résultat	94%	Etude	Mise en œuvre		
	6-6	Taux de recouvrement des indus Maladie - hors fraude	Résultat	82%	≥ 84%	≥ 86%	≥ 88%	≥ 90%
	6-7	Montant des préjudices frauduleux + fautifs constatés	Suivi	NS				
	6-8	Taux de récupération des indus frauduleux	Résultat	NS	Etude	Mise en œuvre		
	6-9	Montant des préjudices frauduleux évités	Suivi	NS				
	6-10	Productivité Usagers / ETPMA	Suivi	NS	Etude	Mise en œuvre		
	6-11	Charges de gestion/nombre d'usagers ou unités d'œuvre	Suivi	NS	Etude	Mise en œuvre		
	6-12	Taux de mutualisation des achats	Suivi	NS	Etude	Mise en œuvre		
8-Conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice	8-1	Taux de formation des agents	Résultat	NS	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
	8-2	Absentéisme Maladie courte durée	Résultat	1,05%	≤ 1,05%	≤ 1,04%	≤ 1,03%	≤ 1,03%
9-Poursuivre l'optimisation du patrimoine immobilier de la CPR	9-1	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	Suivi	-13%				
	9-2	Surface utile par agent	Résultat	11,23 m <sup>2</sup>	≤ 12m <sup>2</sup>	≤ 12m <sup>2</sup>	≤ 12m <sup>2</sup>	≤ 12m <sup>2</sup>

## TAUX D'UTILISATION DES TÉLÉSERVICES

Référence COG	1-1					Indicateurs communs 
Thème	1 - Offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant					
Finalité	Mesurer l'adhésion des assurés aux démarches dématérialisées mises à disposition par la CPR.					
Type (résultat / suivi)	Résultat					
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre de déclarations et demandes faites par voie dématérialisée}}{\text{Nombre total de déclarations et demandes faites par tous les canaux pour ces mêmes services}^{(1)}}$ <p><sup>(1)</sup> (voie dématérialisée + voie postale + envoi courriel + remise à l'accueil physique + téléphone)</p>					
Éléments de calcul	<p>L'indicateur est calculé sur un bouquet de services proposés aux usagers : Périmètre 2018 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attestation d'Ouverture de Droit (AOD),</li> <li>• Attestation Etudiant,</li> <li>• Carte Vitale (vol / perte)</li> <li>• Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM)</li> </ul> <p>Ce périmètre sera progressivement enrichi des ouvertures de nouveaux services.</p>					
Unité	%					
Granularité	Mensuel					
Valeur d'origine	Valeurs 2017 dans tableau ci-dessous					
Valeurs cibles		2017 ref.	2018	2019	2020	2021
	AOD	≥ 79,5%	≥ 80%	≥ 81%	≥ 82%	≥ 83%
	Attest. Etudiant	≥ 70%	≥ 70,5%	≥ 71%	≥ 71,5%	≥ 72%
	Carte Vitale	≥ 21% <sup>(2)</sup>	≥ 40%	≥ 50%	≥ 60%	≥ 65%
	CEAM	≥ 67%	≥ 70%	≥ 71%	≥ 71,5%	≥ 72%

<sup>(2)</sup> Service ouvert en septembre 2017.

## INDICATEUR COMPOSITE SUR LES ANTENNES

Référence COG	1-2
Thème	1 - Offrir à l'assuré un service personnalisé et innovant
Finalité	Mesurer la répartition front office vs back office dans l'activité des antennes.
Type (résultat / suivi)	Suivi
Formule de calcul	A définir
Éléments de calcul	A définir
Unité	A définir
Granularité	Mensuel
Valeur d'origine	NS

## TAUX D'APPELS ABOUTIS

Référence COG	2-1 Indicateurs communs 			
Thème	2 - Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité			
Finalité	Mesurer la capacité à traiter les appels téléphoniques reçus			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre d'appels entrants aboutis}}{\text{Nombre total des appels entrants}}$			
Éléments de calcul	<p><b>Appels entrants aboutis</b> = appels décrochés par une personne physique + information délivrée par le SVI</p> <p><b>Appels entrants</b> = appels aboutis + 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).</p> <p>La mesure est réalisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur la plage d'ouverture d'accueil au public du siège,</li> <li>• sur l'ensemble des services dont l'activité intègre de l'accueil téléphonique (hors mandat de gestion),</li> <li>• dès la sélection de la première option retenue par l'utilisateur sur le serveur vocal interactif (SVI),</li> <li>• sans notion de délai de décroché.</li> </ul> <p>Indicateur benchmark FT200</p>			
Unité	%			
Granularité	Mensuel			
Valeur d'origine	93,3% (2017)			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%

## TAUX DE RÉPONSES ÉCRITES DE QUALITÉ

**Point d'attention :** S'agissant d'une approche nouvelle pour la CPRPSNCF, la faisabilité de la mise en place de cet indicateur sera étudiée sur l'année 2018.

La mesure de la qualité des courriers sortants pourrait être mise en œuvre après déploiement du chantier

Référence COG	2-2
Thème	2 - Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité
Finalité	Mesurer la qualité des réponses écrites fournies par la Caisse.
Type (résultat / suivi)	Suivi
Formule de calcul	A définir
Éléments de calcul	Évaluation basée sur un échantillon aléatoire de réponses écrites et sur des critères d'évaluation prédéfinis
Unité	%
Granularité	A définir
Valeur d'origine	NS

## TAUX DE RÉPONSES TÉLÉPHONIQUES DE QUALITÉ

**Point d'attention :** S'agissant d'une approche nouvelle pour la CPRPSNCF, la faisabilité de la mise en place de cet indicateur sera étudiée sur l'année 2018.

La mesure de la qualité des réponses téléphoniques pourrait être mise en œuvre après déploiement du chantier 8 : « Conduire une réflexion sur les scénarios d'optimisation de l'organisation de la réponse téléphonique ».

Référence COG	2-3
Thème	2 - Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité
Finalité	Mesurer la qualité des réponses téléphoniques fournies par la Caisse.
Type (résultat / suivi)	Suivi
Formule de calcul	A définir
Éléments de calcul	Évaluation basée sur un échantillon aléatoire de réponses téléphoniques et sur des critères d'évaluation prédéfinis.
Unité	%
Granularité	A définir
Valeur d'origine	NS

## TAUX D'ATTRIBUTION DES DROITS PROPRES ET DÉRIVÉS DANS LE DÉLAI REQUIS

Référence COG	2-4			
Thème	2 - Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité			
Finalité	Optimiser le délai de traitement d'une attribution de pension de droit propre ou dérivé pour limiter la durée d'une éventuelle rupture de ressources			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre d'attribution de pensions mises en paiement dans le délai requis}}{\text{Nombre d'attribution de pensions}}$			
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre</b> = pensions de droits directs et pensions de droits dérivés (conjoints survivants) ; résidents France (France + Dom) ou étranger.</p> <p><b>Délai requis</b> = 60 jours</p> <p><b>Calcul du délai =</b></p> <p><u>Point de départ</u> : date d'effet de la prestation (=date de jouissance) ou date de dépôt de la demande (=date d'entrée dans le socle fonctionnel) si celle-ci est postérieure à la date d'effet.</p> <p><u>Point d'arrivée</u> : Date à laquelle la pension a été installée dans la base de données (= date de fin de la procédure qui équivaut à la date de liquidation).</p> <p>Les délais négatifs (lorsque la date d'installation dans la base de données précède la date d'effet) sont ramenés à 0.</p>			
Unité	%			
Granularité	Mensuel			
Valeur d'origine	99,05% (2017) et 97,8% (2016)			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 98%

## TAUX DE DISPONIBILITÉ DES APPLICATIONS EXTERNES

Référence COG	2-5				Indicateurs communs	
Thème	2 - Poursuivre l'engagement d'une relation de service de qualité					
Finalité	S'assurer de la disponibilité des applicatifs pour un traitement efficient des demandes					
Type (résultat / suivi)	Résultat					
Formule de calcul	$\frac{\text{Temps de disponibilité effective}}{\text{Temps de disponibilité attendue}}$		Soit $\frac{\sum_1^n p_i \times d_i}{\sum_1^n p_i \times da_i}$		<p><b>n</b> = nb de services présents dans l'espace personnel entrant dans le calcul de l'indicateur +1 (espace personnel).</p> <p><b>da<sub>i</sub></b> = tps de <b>disponibilité attendue</b> pour le service i</p> <p><b>d<sub>i</sub></b> = tps de <b>disponibilité effective</b> pour le service i</p>	
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre applicatif</b> : espace personnel sécurisé et services présents dans cet espace.</p> <p>Ce périmètre évolue en fonction de la mise à disposition de nouveaux services.</p> <p><b>Disponibilité théorique</b> : 23h/24h - 7j / 7j</p> <p><b>Disponibilité attendue</b> : disponibilité théorique - indisponibilité pour interventions de maintenance planifiées.</p> <p><b>Disponibilité effective</b> : disponibilité attendue - nb heures d'interruption non planifiées</p>					
Unité	%					
Granularité	Mensuel					
Valeur d'origine	99,4% (2017)					
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>		
	≥ 99%	≥ 99,05%	≥ 99,10%	≥ 99,15%		

## TAUX DE RÉCLAMATIONS MALADIE TRAITÉES DANS LES DÉLAIS

Référence COG	3-1 <span style="float: right;">Indicateurs communs </span>			
Thème	3 - Renforcer l'évaluation de la démarche qualité			
Finalité	Mesurer l'efficacité du traitement des réclamations			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre de réclamations traitées dans les délais}}{\text{Nombre total de réclamations reçues}}$			
Éléments de calcul	<p><b>Définition de la réclamation :</b> Une réclamation est une déclaration écrite ou orale, traçable et actant le mécontentement d'un client. Une simple demande d'information d'avis ou de clarification de service ne constitue pas une réclamation.</p> <p><b>Population :</b> affiliés</p> <p><b>Périmètre :</b> réclamations de la sous-dir. M, du département des antennes et du département des cadres supérieurs concernant le risque maladie.</p> <p><b>Délai :</b> 21 jours calendaires</p> <p><b>Calcul du délai :</b></p> <p><u>Point de départ</u> : Date de numérisation (« date d'origine contexte » dans le socle fonctionnel)</p> <p><u>Point d'arrivée</u> : Date de fin de traitement (« date de fin de contexte » dans le socle fonctionnel).</p>			
Unité	%			
Granularité	Mensuel			
Valeur d'origine	97% (2017)			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%

## TAUX DE RÉCLAMATIONS VIEILLESSE TRAITÉES DANS LES DÉLAIS

**Point d'attention :** La CPRPSNCF met en place un suivi des réclamations relatives au domaine vieillesse sur l'année 2018 pour objectiver l'indicateur à compter de 2019.

Référence COG	3-2	Indicateurs communs 
Thème	3 - Renforcer l'évaluation de la démarche qualité	
Finalité	Mesurer l'efficacité du traitement des réclamations	
Type (résultat / suivi)	Résultat	
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre de réclamations traitées dans les délais}}{\text{Nombre total de réclamations reçues}}$	
Éléments de calcul	<p><b>Définition de la réclamation</b> = Une réclamation est une déclaration <b>écrite ou orale</b>, traçable et actant le <b>mécontentement d'un client</b>. Une simple demande d'information d'avis ou de clarification de service ne constitue pas une réclamation.</p> <p><b>Population</b> = affiliés, descendants et tiers</p> <p><b>Périmètre</b> = réclamations de la sous-direction de l'assurance vieillesse, du département des antennes et du département des cadres supérieurs concernant le risque Vieillesse.</p> <p><b>Délai</b> = à définir</p> <p><b>Calcul du délai</b> =</p> <p><u>Point de départ</u> : : Date de numérisation (« date d'origine contexte » dans le socle fonctionnel)</p> <p><u>Point d'arrivée</u> : Date de fin de traitement (« date de fin de contexte » dans le socle fonctionnel).</p>	
Unité	%	
Granularité	Mensuel	
Valeur d'origine	NS	

## TAUX DE SATISFACTION GLOBALE

Référence COG	3-3 Indicateurs communs 	
Thème	3 - Renforcer l'évaluation de la démarche qualité	
Finalité	Mesurer la qualité de service perçue par les assurés	
Type (résultat / suivi)	Résultat	
Formule de calcul	Pourcentage d'usagers satisfaits des services rendus au moment du traitement de leur dossier	
Éléments de calcul	Notation en 10 crans	
Unité	%	
Granularité	Bisannuel (2019 et 2021)	
Valeur d'origine	96,5% (2017 – notation en 4 items)	
Valeurs cibles	<b>2019</b>	<b>2021</b>
	≥ 95%	≥ 95%

## TAUX DE SATISFACTION DES MODES DE CONTACT (FORMULAIRE DE CONTACT, TÉLÉPHONE, ACCUEIL DE PROXIMITÉ ET COURRIER)

Référence COG	3-4 <span style="float: right;">Indicateurs communs </span>			
Thème	3 - Renforcer l'évaluation de la démarche qualité			
Finalité	Mesurer la qualité de service perçue par les assurés concernant les modalités d'échange avec la CPR			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	Pourcentage d'usagers satisfaits sur chaque canal.			
Éléments de calcul	Les canaux pris en compte sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaires de contact (espace personnel),</li> <li>• Téléphone,</li> <li>• Accueil de proximité,</li> <li>• Courrier.</li> </ul>			
Unité	%			
Granularité	Bisannuel (2019 et 2021)			
Valeur d'origine	Valeurs 2017 dans le tableau ci-dessous			
Valeurs cibles		Valeur d'origine (2017)	<b>2019</b>	<b>2019</b>
	Formulaires de contact	≥ 92%	≥ 92%	≥ 93%
	Téléphone	≥ 93,5%	≥ 93,5%	≥ 94%
	Accueil de proximité	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%
	Courrier	≥ 92%	≥ 92%	≥ 93%

## TAUX DE SATISFACTION - RESENTI DE LA RÉITÉRATION

Référence COG	3-5	Indicateurs communs 
Thème	3 - Renforcer l'évaluation de la démarche qualité	
Finalité	Apprécier la perception des usagers sur le nombre de contacts nécessaires pour obtenir une réponse "satisfaisante"	
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	A définir	
Éléments de calcul	A définir	
Unité	%	
Granularité	Bisannuel (2019 et 2021)	

## TAUX DE QUALITÉ DES DOSSIERS EN VOLUME APRÈS PAIEMENT (IQV) (VIEILLESSE)

**Point d'attention :** Cet indicateur n'est pas objectivé à ce stade du fait du peu de recul sur les impacts de l'évolution du dispositif de contrôle.

Référence COG	6-1	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	Mesurer la fiabilité du processus de liquidation	
Type (résultat / suivi)	Résultats	
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre de dossiers de l'échantillon validés sans erreur financière}}{\text{Nombre total de dossiers de l'échantillon validés}}$	
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre :</b> pension de droits directs et dossiers de droits dérivés .</p> <p><b>Echantillon :</b> L'échantillon se compose de dossiers liquidés avec ou sans contrôle de 1<sup>er</sup> niveau. Sélection de 100 dossiers par trimestre liquidés et mis en paiement au cours du trimestre précédent (T-1). Les dossiers sélectionnés seront représentatifs de la diversité des dossiers.</p> <p>Les typologies d'anomalies seront regroupées par grande famille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit-Paiement-ME</li> <li>• Prestations hors risque vieillesse</li> <li>• Situation fiscale.</li> </ul> <p>Seules les anomalies reprises dans la typologie Droit-Paiement-ME seront prises en compte dans l'Indicateur IQV</p>	
Unité	%	
Granularité	Semestriel	
Valeur d'origine	NS	
Valeurs cibles	A définir	

## TAUX DE QUALITÉ DES DOSSIERS EN VOLUME APRÈS PAIEMENT (IQV) (MALADIE)

Référence COG	6-2				Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques				
Finalité	Mesurer la fiabilité du processus du remboursement des soins				
Type (résultat / suivi)	Résultat				
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre de factures payées sans erreur}}{\text{Nombre total de factures réglées}}$				
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre :</b> prestations en nature (FSP et FSE)</p> <p><b>Echantillon de factures :</b></p> <p>L'échantillon se compose de dossiers liquidés avec ou sans contrôle de 1er niveau ou 2<sup>nd</sup> niveau.</p> <p>Sélection de 1000 dossiers par an, liquidés et mis en paiement au cours du semestre précédent (S-1). Les dossiers sélectionnés seront représentatifs de la diversité des normes et types de professionnels de santé.</p>				
Unité	%				
Granularité	Semestriel				
Valeur d'origine	99,8% (2017)				
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	
	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	

## TAUX D'INCIDENCES FINANCIÈRES DES ERREURS (TIF) VIEILLESSE

**Point d'attention :** Cet indicateur n'est pas objectivé à ce stade du fait du peu de recul sur les impacts de l'évolution du dispositif de contrôle.

Référence COG	6-3	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	Mesurer la fiabilité du processus de liquidation	
Type (résultat / suivi)	Résultat	
Formule de calcul	Montant des erreurs financières de l'échantillon en valeur absolue / Montant total initial de l'échantillon	
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre :</b> pension de droits directs et dossiers de droits dérivés.</p> <p><b>Echantillon :</b> L'échantillon se compose de dossiers liquidés avec ou sans contrôle de 1<sup>er</sup> niveau. Sélection de 100 dossiers par trimestre liquidés et mis en paiement au cours du trimestre précédent (T-1). Les dossiers sélectionnés seront représentatifs de la diversité des dossiers.</p> <p>Les typologies d'anomalies seront regroupées par grande famille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit-Paiement-ME</li> <li>• Prestations hors risque vieillesse</li> <li>• Situation fiscale.</li> </ul> <p>Seules les anomalies reprises dans la typologie Droit-Paiement-ME seront prises en compte dans l'Indicateur IQV.</p>	
Unité	%	
Granularité	Semestriel	
Valeur d'origine	NS	
Valeurs cibles	A définir	

## TAUX D'INCIDENCES FINANCIÈRES DES ERREURS (TIF) MALADIE

Référence COG	6-4 <span style="float: right;">Indicateurs communs </span>			
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques			
Finalité	Mesurer la fiabilité du processus du remboursement des soins			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Montant des erreurs financières (en valeur absolue) des factures contrôlées}}{\text{Montant total initial des factures contrôlées}}$			
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre :</b> prestations en nature (FSP et FSE)</p> <p><b>Echantillon de factures à contrôler :</b></p> <p>L'échantillon se compose de dossiers liquidés avec ou sans contrôle de 1<sup>er</sup> niveau ou 2<sup>nd</sup> niveau.</p> <p>Sélection de 1000 dossiers par an, liquidés et mis en paiement au cours du semestre précédent (S-1). Les dossiers sélectionnés seront représentatifs de la diversité des normes et types de professionnels de santé.</p>			
Unité	%			
Granularité	Semestriel			
Valeur d'origine	0,3% (2017)			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≤ 0,5%	≤ 0,5%	≤ 0,5%	≤ 0,5%

## TAUX DE RECOUVREMENT DES INDUS VIEILLESSE - HORS FRAUDE

Référence COG	6-5	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	Mesurer la capacité de recouvrement	
Type (résultat / suivi)	Résultat	
Formule de calcul	$\frac{\text{Montant des indus Vieillesse non frauduleux recouvrés}}{\text{Montant total des indus Vieillesse non frauduleux}}$	
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre du recouvrement</b> (numérateur) : recouvrement effectif (hors annulations, remises de dettes, admissions en non valeur et effacements suite à surendettement) sur le périmètre des indus Vieillesse hors fraude.</p> <p><b>Périmètre des indus</b> (dénominateur) : Tous indus Vieillesse non qualifiés de frauduleux. Le volume d'indus est ajusté en cas d'annulation.</p> <p>L'indicateur est calculé de manière glissante sur 24 mois.</p>	
Unité	%	
Granularité	Semestriel	
Valeur d'origine	94% (2017)	
Valeurs cibles	A définir	

## TAUX DE RECOUVREMENT DES INDUS MALADIE - HORS FRAUDE

Référence COG	6-6 <span style="float: right;">Indicateurs communs </span>			
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques			
Finalité	Mesurer la capacité de recouvrement			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Montant des indus Maladie non frauduleux recouvrés}}{\text{Montant total des indus Maladie non frauduleux}}$			
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre :</b> (numérateur) : recouvrement effectif (hors annulations, remises de dettes, admissions en non valeur et effacements suite à surendettement) sur le périmètre des indus Maladie hors fraude.</p> <p><b>Périmètre des indus :</b> (dénominateur) : Tous indus Maladie (dont les créances liées au L 133-4 du code de SS) non qualifiés de frauduleux. Sont exclus les indus PF et franchises, recours contre tiers.</p> <p>Le volume d'indus est ajusté en cas d'annulation.</p> <p>L'indicateur est calculé de manière glissante sur 24 mois.</p>			
Unité	%			
Granularité	Semestriel			
Valeur d'origine	82% (2017)			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≥ 84%	≥ 86%	≥ 88%	≥ 90%

## MONTANT DES PRÉJUDICES FRAUDULEUX + FAUTIFS CONSTATÉS

Référence COG	6-7	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	S'inscrire dans le plan d'action de la DNLF (Délégation Nationale de Lutte contre la Fraude)	
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	Somme des montants des préjudices frauduleux + fautifs constatés	
Éléments de calcul	Comptabilisation du 01/01/N au 31/12/N	
Unité	€	
Granularité	Semestriel	
Valeur d'origine	430,5 K€ en 2017	

## TAUX DE RÉCUPÉRATION DES INDUS FRAUDULEUX

Référence COG	6-8	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	S'inscrire dans le plan d'action de la DNLF (Délégation Nationale de Lutte contre la Fraude)	
Type (résultat / suivi)	Résultat	
Formule de calcul	$\frac{\text{Montant des indus frauduleux constatés recouvrés}}{\text{Montant total des indus frauduleux constatés}}$	
Éléments de calcul	<p><b>Périmètre du recouvrement retenu</b> (numérateur) : Recouvrement effectif (hors annulations, remises de dettes, admissions en non valeur et effacements suite à surendettement) sur le périmètre des indus frauduleux.</p> <p><b>Périmètre des indus</b> (dénominateur) : tous les indus des gestions techniques qualifiés de frauduleux. Les pénalités ne sont pas prises en compte.</p> <p>L'indicateur est calculé de manière glissante sur 48 mois.</p> <p>A noter : le suivi des fautes est mis en place à partir de 2018. Les fautes seront donc intégrées au périmètre de cet indicateur dès que la caisse disposera de 48 mois de recul (prochaine COG).</p>	
Unité	%	
Granularité	Semestriel	
Valeur d'origine	NS	

## MONTANT DES PRÉJUDICES FRAUDULEUX ÉVITÉS

Référence COG	6-9	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	S'inscrire dans le plan d'action de la DNLF (Délégation Nationale de Lutte contre la Fraude)	
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités	
Éléments de calcul	A définir	
Unité	€	
Granularité	Annuel	
Valeur d'origine	NS	

## PRODUCTIVITÉ USAGERS / ETPMA

**Point d'attention :** méthodologie de calcul sera définie en 2018 pour mise en place en 2019.

Référence COG	6-10	Indicateurs communs 
Thème	6 -Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	Mesurer l'évolution de la productivité et des coûts.	
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	A définir	
Éléments de calcul	A définir	
Unité	A définir	
Granularité	Annuel	
Valeur d'origine	NS	

## CHARGES DE GESTION/NOMBRE D'USAGERS OU D'UNITÉS D'ŒUVRE

**Point d'attention :** Une méthodologie de calcul sera définie en 2018 pour mise en place en 2019.de l'évolution du dispositif de contrôle.

Référence COG	6-11	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité	Mesurer l'évolution de la productivité et des coûts.	
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	A définir	
Éléments de calcul	A définir	
Unité	A définir	
Granularité	Annuel	
Valeur d'origine	NS	

## TAUX DE MUTUALISATION DES ACHATS

Référence COG	6-12	Indicateurs communs 
Thème	6 - Optimiser les dispositifs de pilotage de la performance et de maîtrise des risques	
Finalité		
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	$\frac{(\text{Montant des achats mutualisés en intrabranche} + \text{Montant des achats mutualisés en interbranche centrale UCANSS} + \text{UGAP})}{\text{Montant total des achats de la branche}}$	
Éléments de calcul	<p><b>Faisabilité et méthodologie de calcul sont à l'étude.</b></p> <p>Il est calculé hors achat local interbranche.</p> <p>(hors loyers immobilier) périmètre exhaustif 37 domaines/36 segments d'achat cartographie UCANSS. Il est centré sur les seuls achats « généraux ». En sont donc exclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les loyers</li> <li>• Les remboursements aux agents</li> <li>• Les dépenses informatiques. Celles-ci représentent 1/3 des achats. Cependant ils sont trop variables d'une année sur l'autre et surtout la DSS souhaite un traitement séparé de la problématique SI sous tous ses aspects.</li> </ul> <p>Concernant la correspondance entre les familles d'achat et la segmentation comptable du référentiel UCANSS, les comptes concernés sont les suivants : Balances comptables des comptes de fonctionnement (60,61 et 62) et les comptes d'investissement (205, 215 et 218) à retraiter des éléments exclus (ex: loyers).</p>	
Unité	%	
Granularité	Annuel	
Valeur d'origine	NS	

## TAUX DE FORMATION DES AGENTS

Référence COG	8-1 <span style="float: right;">Indicateurs communs </span>			
Thème	8 - Conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice			
Finalité	Mesurer la proportion d'agents formés sur une période donnée			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre d'agents ayant bénéficié d'une formation au titre de l'année N}}{\text{Nombre de personnes physiques présentes au 31/12 de l'année N}}$			
Éléments de calcul	<p><b>Formation</b> : couvre tous les types de formations recensés dans le plan de formation (externe, interne, séminaire, accueil...)</p> <p><b>Personnes physiques</b> : nombre d'agents en CDI au 31/12 de l'année N diminué du nombre d'agents en situation d'ILD.</p>			
Unité	%			
Granularité	Mensuel			
Valeur d'origine	NS			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%

## ABSENTÉISME MALADIE COURTE DURÉE

Référence COG	8-2 <span style="float: right;">Indicateurs communs </span>			
Thème	8 - Conduire une politique de ressources humaines mobilisatrice			
Finalité	Mesurer l'absentéisme de courte durée			
Type (résultat / suivi)	Résultat			
Formule de calcul	$\frac{\text{Nombre d'heures d'absence Maladie de courte durée}}{\text{Total d'heures théoriques de travail}}$			
Eléments de calcul	<p><b>Absence Maladie de courte durée :</b> Absence maladie de moins de <u>8 jours calendaires</u>. L'absence est décomptée à partir de l'arrêt de travail et en cas de prolongation, la durée est appréciée sur la durée totale de l'absence.</p> <p><b>Heures d'absence Maladie de courte durée :</b> Nombre de <u>jours ouvrés</u> de l'absence de courte durée x durée journalière théorique de travail à la CPR.</p> <p><b>Heures théoriques de travail :</b> Nombre <u>jours ouvrés</u> de travail théorique x durée journalière théorique de travail à la CPR (ex 2017 : 249 x 7,6 = 1 892,4 heures).</p> <p><b>Total d'heures théoriques de travail :</b> Heures théoriques de travail x nombre moyen d'effectif « contrats ».</p> <p>Indicateur benchmark FT500</p>			
Unité	%			
Granularité	Mensuel			
Valeur d'origine	1,05% (2017)			
Valeurs cibles	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
	≤ 1,05%	≤ 1,04%	≤ 1,03%	≤ 1,03%

## TAUX D'ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

**Point d'attention :** Indicateur non objectivé compte tenu des travaux de réhabilitation du siège prévus sur la période.

Référence COG	9-1	Indicateurs communs 
Thème	9 - Poursuivre l'optimisation du patrimoine immobilier de la CPR	
Finalité	Mesurer les efforts de maîtrise de la consommation d'énergie	
Type (résultat / suivi)	Suivi	
Formule de calcul	$\frac{\text{Conso. annuelle d'énergie primaire (N)} - \text{Conso. d'énergie annuelle primaire (N-1)}}{\text{Consommation d'énergie annuelle primaire (N-1)}}$	
Éléments de calcul	<p>Périmètre retenu : siège (avenue général Leclerc).</p> <p>La <b>Consommation annuelle d'énergie primaire</b> est calculée en cohérence avec la définition du plan cadre Développement durable de l'UCANSS.</p> <p>Les éléments utilisés sont ceux saisis dans Perl's (Plan d'éco-responsabilité locale et sociale).</p> <p>Indicateur benchmark DD105</p>	
Unité	%	
Granularité	Annuel	
Valeur d'origine	-13% (Evolution de 3 782 223 KWh (2016) à 3 289 749 KWh (2017))	

## SURFACE UTILE PAR AGENT

Référence COG	9-2
Thème	9 - Poursuivre l'optimisation du patrimoine immobilier de la CPR
Finalité	Suivre le respect de la norme d'occupation fixée par l'Etat (12 m2)
Type (résultat / suivi)	Résultat
Formule de calcul	$\frac{\text{Surface utile nette exprimée en m}^2}{\text{Nombre d'agents de l'organisme}}$
Éléments de calcul	<p>Le périmètre retenu est le siège (avenue général Leclerc).</p> <p>La <b>surface utile nette</b> (SUN) est calculée en cohérence avec la définition du recensement immobilier UCANSS.</p> <p>Toutefois, afin de prendre en compte les impacts du chantier pluri-annuel de réhabilitation du siège, la SUN saisie dans RIOSS (Répertoire immobilier des organismes de sécurité sociale) sera diminuée des surfaces en cours de travaux.</p> <p>Le <b>nombre d'agents</b> est le nombre de personnes physiques au 31/12/N (en cohérence avec la définition du recensement immobilier UCANSS).</p>
Unité	m <sup>2</sup>
Granularité	Annuel
Valeur d'origine	11,23 m <sup>2</sup>
Valeurs cibles	2018 à 2021 : ≤ 12 m <sup>2</sup> (norme fixée par l'Etat)





**ACS** : Aide pour une Complémentaire Santé

**AOD** : Attestation d'Ouverture de Droits

**CA** : Conseil d'Administration

**CEAM** : Carte Européenne d'Assurance Maladie

**CMUC** : Couverture Maladie Universelle Complémentaire

**CNAMTS** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés

**COG** : Convention d'Objectifs et de Gestion

**CPR** : Caisse de Prévoyance et de Retraite

**CPRPSNCF** : Caisse de Prévoyance et de Retraite du personnel de la SNCF

**ETPMA** : Equivalent Temps Plein Moyen Annuel

**FNPEIS** : Fonds National de Prévention, d'Education et d'Information Sanitaire

**GIP UR** : Groupement d'Intérêt Public Union Retraite

**GPEC** : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

**IQV** : Indice de Qualité des dossiers Validés

**MSA** : Mutualité Sociale Agricole

**PACA** : Provence Alpes Côte d'Azur

**PRADO** : Programme d'Accompagnement de retour à Domicile

**QVT** : Qualité de Vie au Travail

**RGCU** : Répertoire de Gestion des Carrières Unique

**RH** : Ressources Humaines

**RNCPS** : Répertoire National Commun de la Protection Sociale

**RSE** : Responsabilité Sociétale d'Entreprise

**SDRH** : Schéma Directeur des Ressources Humaines

**SI** : Système d'Information

**SIRH** : Système d'Information des Ressources Humaines

**SNCF** : Société Nationale des Chemins de fer Français

**SOPHIA** : Service d'accompagnement des malades chroniques de l'Assurance Maladie

**SPSI** : Schéma Pluriannuel de Stratégie Immobilière

**SVI** : Serveur Vocal Interactif

**TIF** : Taux d'incidence financière

**UCANSS** : Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale

**UNRS** : Union Nationale des Régimes Spéciaux





## 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