



Convention d'objectifs et de gestion

2018-2022

GROUPE



CNRACL

La retraite des fonctionnaires
territoriaux et hospitaliers



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Convention d'objectifs et de gestion 2018 - 2022

Signée le 15 octobre 2018

Conclue

Entre

> **L'ETAT,**

représenté par la Directrice de la sécurité sociale et la Sous-Directrice du budget ;
Par délégation, la sous-directrice

Ci-après "l'Etat"

Et

> **LA CAISSE NATIONALE DE RETRAITES DES AGENTS DES COLLECTIVITES LOCALES,**

représentée par le Président du conseil d'administration,
dûment habilité par délibération du conseil d'administration du 28 septembre 2018

Ci-après "la CNRACL"

Et

> **LA CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATIONS,**

représentée par le Directeur général

Ci-après la "Caisse des Dépôts"

Préambule

Avec 3,5 millions d'assurés, la CNRACL est l'un des tous premiers régimes de retraite en France. Elle est, de plus, le premier régime de salariés en termes de rapport démographique, avec 1,73 cotisant pour 1 retraité en 2017.

L'objet premier de la CNRACL est de garantir le paiement exact et à bonne date des prestations vieillesse et invalidité. Elle apporte par ailleurs un appui aux pensionnés les plus fragiles par son fonds d'action sociale. Elle concourt également à la politique de prévention des risques professionnels mise en place par les employeurs territoriaux et hospitaliers et à destination des affiliés.

Depuis sa création en 1945, c'est sous l'autorité et le contrôle de son Conseil d'administration que la gestion de la CNRACL est assurée par la Caisse des Dépôts. Cette quatrième convention d'objectifs et de gestion a donc pour objet de définir le niveau de service à atteindre et les moyens à mobiliser par la Caisse des Dépôts en réponse aux attentes exprimées par le Conseil d'administration, et en accord avec l'État. Cette convention est conclue entre l'État, la CNRACL et la Caisse des Dépôts pour une durée de cinq ans.

En cohérence avec les travaux engagés lors des COG précédentes, et tenant compte des dernières réformes et des projets engagés au niveau de l'inter-régimes, cette convention porte l'ambition de faciliter l'accès à une information plus complète et plus personnalisée des affiliés, de simplifier les traitements et de renforcer la performance de gestion.

Les attentes des affiliés en matière d'information constituent l'un des enjeux majeurs auxquels doivent répondre les régimes de retraite. La complexité du système et l'individualisation croissante des conditions de départs en sont les causes premières.

Cette information s'appuie en premier lieu sur les données conservées dans les "comptes individuels retraite" (CIR) dont la gestion évoluera fortement d'ici 2023 par le déploiement de deux projets majeurs : la nouvelle déclaration sociale nominative adressée par les employeurs (DSN) et le répertoire général des carrières uniques (RGCU) tenu par le régime général pour le compte de tous les régimes.

Aussi, avant de transférer dans ce « répertoire commun » le stock des données carrières de la CNRACL, il est impératif d'engager des actions ciblées de complétude et de fiabilisation des CIR, y compris en traitant l'ensemble du stock de validations de périodes. Ceci permettra ensuite de faciliter le traitement des liquidations.

L'information des affiliés, c'est aussi offrir un accès rapide et de qualité au centre d'appel et aux services dématérialisés.

Sur cette base, le service gestionnaire pourra progressivement prendre en charge, de manière plus directe, la relation aux affiliés au moment de la liquidation, permettant ainsi aux actifs d'obtenir un traitement de leur dossier plus simple, plus rapide et moins intermédié. Cette évolution rapprochera la CNRACL des actions engagées pour les fonctionnaires d'État et des modalités mises en œuvre dans la plupart des régimes.

Forte de son modèle de gestion, qui s'appuie sur une relation à distance de qualité évitant les coûts associés à un réseau de guichets, mais aussi sur un modèle de gestion mutualisée permettant le partage de moyens entre différents fonds, la Caisse des Dépôts facture d'ores et déjà des coûts très maîtrisés, inférieurs à 30 € par assuré par an. Elle entend cependant aller plus loin encore et répondre ainsi aux attentes supplémentaires des pouvoirs publics.

A cette fin, le service gestionnaire propose une nouvelle approche de ses coûts de gestion, issue d'analyses comparées.

Par ailleurs, deux leviers seront mobilisés :

- Les simplifications réglementaires et de processus de gestion. Elles rendront les droits des affiliés plus lisibles. A ce titre, l'automatisation du traitement des liquidations dites simples sera expérimentée, afin d'en permettre un déploiement élargi d'ici la fin de la COG.
- Le numérique continuera d'être mobilisé pour rendre des services toujours plus riches et personnalisés. Parallèlement, des solutions particulières seront mises en œuvre pour les affiliés peu ou pas connectés à Internet, afin que chacun puisse bénéficier de la même qualité de service.

Sommaire

Fiches thématiques

Piloter le régime

Fiche thématique 1	
Pilotage démographique et financier	page 8
Fiche thématique 2	
Maîtrise des risques et qualité de service	page 10
Fiche thématique 3	
Pilotage de la performance	page 12

Renforcer l'information des actifs et des pensionnés *Et renouveler la relation à l'employeur*

Fiche thématique 4	
De nouvelles modalités de recouvrement	page 15
Fiche thématique 5	
Des comptes individuels retraite complétés et disponibles	page 17
Fiche thématique 6	
Vers une demande unique et directe de retraite	page 19
Fiche thématique 7	
Un accès facilité à l'accueil téléphonique et aux services internet	page 20
Fiche thématique 8	
Un programme de prévention des risques professionnels recentré	page 22

Accompagner les retraités les plus fragiles

Fiche thématique 9	
Une politique d'action sociale ciblée et simplifiée	page 24

Conclusion et signature

Annexes

1. Actions à conduire et échéances
2. Indicateurs de suivi et de résultat
3. Volumétrie prévisionnelle d'activité
4. Budget du fonds d'action sociale
5. Budget du fonds national de prévention
6. Règles relatives aux frais de gestion

Glossaire



**Fiches
thématiques**

Fiche thématique 1

Pilotage démographique et financier

La maîtrise des enjeux démographiques et financiers, de la trésorerie, et de la réglementation, permettent ensemble de garantir les grands équilibres du régime. Cette garantie a pour finalité le paiement à bonnes fins des prestations dues aux pensionnés. Ceci est réalisé dans le respect de la gouvernance du régime définie par les textes.

1. Renforcer le pilotage technique du régime

Engagements du service gestionnaire

Le service gestionnaire s'engage à renforcer sa capacité d'analyse des enjeux de retraite des fonctions publiques territoriales et hospitalières afin d'alimenter les réflexions du Conseil d'administration et de l'Etat, et à répondre aux sollicitations de l'Etat, en particulier dans le cadre de la préparation de la réforme des retraites.

1.1. Eclairer les décisions

S'agissant du risque « vieillesse », le service gestionnaire s'engage à mener à son terme le développement d'un modèle de micro-simulation engagé lors de la COG précédente.

Ce nouveau modèle de projection, à la précision accrue, vise à renforcer les études démographiques et financières, et ainsi à pouvoir davantage projeter les comportements individuels.

Ce projet est développé en associant un comité de suivi qui se réunit régulièrement et qui associe le Conseil d'orientation des retraites (COR), l'Institut des politiques publiques (IPP), l'Institut national des études démographiques (INED), l'Université de Paris I et les services de

l'Etat (Service des Retraites de l'Etat -SRE-, Direction du Budget, De la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques).

Les capacités d'analyse apportées par ce modèle seront complétées par la réalisation de cas-types représentatifs de la population du régime, permettant d'apprécier finement l'impact de réformes sur des situations individuelles.

S'agissant du risque "invalidité", et plus particulièrement des démarches engagées dans le cadre du fonds national de prévention (FNP), le service gestionnaire s'engage à mettre à niveau la banque nationale de données (BND) et l'application informatique permettant de l'alimenter.

Ces évolutions seront précédées d'une consultation des employeurs, afin d'imaginer les nouveaux services qu'ils pourraient souhaiter se voir proposer à cette occasion.

De même, constatant une augmentation importante du nombre de départs pour invalidité ces dernières années, le service gestionnaire engagera une analyse particulière de cette évolution en lien avec les employeurs.

1.2. Assurer les équilibres financiers et de trésorerie

Le service gestionnaire s'engage à réaliser annuellement les analyses financières sur un horizon de 5 ans glissants et, à informer dans les meilleurs délais le Conseil d'administration de toute évolution démographique ou financière significative.

Le service gestionnaire s'engage par ailleurs à présenter en début et en milieu de période de COG une note sur la situation financière du régime à moyen-long terme (horizon 20 ans).

Les prévisions de trésorerie sont réalisées à deux ans. Elles doivent permettre d'anticiper la recherche de solutions, réglementaires ou financières, pour couvrir les besoins de trésorerie du régime, et aux ministères de tutelle du régime de prendre en compte chaque année ce besoin dans le projet de loi de financement de la sécurité sociale N+1. La perspective, à réglementation inchangée, d'une situation très dégradée à l'horizon 2020, rend ces travaux particulièrement sensibles.

Par ailleurs, toute modification du droit ayant un impact économique et financier sur la CN-RACL, fera l'objet, de la part du gestionnaire, d'une analyse des coûts de la mesure et d'une étude d'impact en termes de gestion.

1.3 - Optimiser la gestion financière du régime

Au regard du contexte financier actuel, le service gestionnaire poursuivra les actions engagées visant à optimiser le rendement ou limiter le coût des placements, tout en maîtrisant les risques.

Engagements de l'État

L'État s'engage :

- A mettre en œuvre toutes mesures permettant de garantir les engagements du régime en informant les instances du régime.
- A étudier toutes mesures visant à favoriser la connaissance des accidents de service et des maladies professionnelles dans le cadre du FNP, notamment en rendant obligatoire la transmission des données par les employeurs.
- A analyser les questions réglementaires examinées par les instances du régime visant en particulier à faciliter l'interprétation des textes applicables.

2. Accompagner les membres du Conseil d'administration et les représentants de l'État dans la vie sociale du régime

Engagements du service gestionnaire

Dans le respect du règlement intérieur, le secrétariat administratif du Conseil d'administration veille à l'information complète des administrateurs et des Commissaires du Gouvernement de manière sécurisée et réactive, à partir d'outils dématérialisés de partage d'information.

Le service gestionnaire propose au Conseil d'administration un programme de formation visant en particulier les évolutions réglementaires pouvant avoir un impact sur le régime. Un programme de formation spécifique est mis en œuvre lors de chaque renouvellement du Conseil.

Le service gestionnaire soumet pour approbation du Bureau du Conseil d'administration un plan de communication pluriannuel retenant des actions tournées vers les employeurs, actifs et pensionnés du régime.

Engagements de l'État

L'État s'engage :

- A analyser les questions juridiques examinées par les instances du régime visant en particulier à faciliter l'interprétation des textes applicables sur la base d'une liste de questions qui sera déterminées en commission de la réglementation, en accord avec l'État.
- A informer le Président du Conseil d'administration sur les projets de texte modifiant la réglementation de la CNRACL dans la mesure du possible.
- A arrêter les modalités d'élection du Conseil d'administration avant le 30 avril de l'année de renouvellement.

Fiche thématique 2

Maîtrise des risques / qualité de service

La maîtrise des risques s'appuie sur un dispositif de contrôle interne qui couvre l'ensemble des activités de gestionnaire administratif prises en charge par la Caisse des Dépôts pour la CNRACL. Elle vise à tracer et garantir le niveau de conformité des décisions prises au titre de cette gestion. Elle s'appuie également sur un plan de continuité d'activité visant à garantir le traitement des actes essentiels en cas de sinistre majeur.

La prévention et la lutte contre la fraude ont pour objet de garantir le versement à bon droit des prestations servies et s'appuient en conséquence à la fois sur le développement de compétences spécifiques en interne et le renforcement des échanges inter-régimes.

Engagements du service gestionnaire

1. La maîtrise des risques

1.1 Le contrôle interne

Le contrôle interne est un outil de pilotage de l'activité. Il vise à en maîtriser les risques et en mesurer la qualité. C'est un levier majeur de management des services.

Les actions mises en œuvre visent à la fois une ambition d'amélioration continue et d'adaptation aux nouveaux enjeux. Il est proposé de conforter les dispositifs existants tout en assurant leur mise à jour dans la perspective de la liquidation directe et de la mise en œuvre de mesures de simplifications réglementaires et d'accès au droit :

- Actualiser la politique des contrôles "a posteriori" au fur et à mesure de l'évolution du processus de liquidation. Les taux de conformité constatés sont également un support de mise à jour des cibles de contrôle.
- Renforcer les échanges de données inter-organismes (flux automatiques via les systèmes d'information) pour permettre une mise à jour plus rapide des situations des actifs et des pensionnés et prévenir les cas de fraude externe.

Le service gestionnaire s'engage sur le respect d'un taux de qualité relatif aux liquidations de droit reflétant le maintien d'un niveau élevé - au moins équivalent à celui atteint sur la précédente COG - de maîtrise des risques.

De même, le service gestionnaire s'engage à communiquer annuellement aux instances de la CNRACL :

- Le dispositif du contrôle interne sous la forme d'un rapport annuel à l'attention du Conseil d'administration et des tutelles de la CNRACL (conformément au décret n° 2013-917 du 14 octobre 2013). Il sera examiné la possibilité de le produire plus tôt dans l'année afin d'assurer la remontée d'une information utile - le cas échéant dans un format adapté - au regard des besoins des instances du régime.
- La mise à jour de la cartographie des risques sur l'ensemble des événements redoutés pour tous les processus gérés et le suivi des recommandations d'audit.

1.2 Le plan de continuité d'activité

Le service gestionnaire développe un plan de continuité d'activité (PCA) dont l'objectif est de minimiser l'impact de sinistres majeurs et d'organiser un retour progressif à une pleine activité. De même, il s'engage à réaliser des exercices de cellule de crise tous les deux ans.

2. La prévention et la lutte contre la fraude

Le service gestionnaire s'engage à renouveler et élargir l'information auprès des assurés via les supports d'information du régime (site internet, lettres dématérialisées et magazine Climat)

2.1 Echanges inter-organismes

Le service gestionnaire s'engage à poursuivre l'utilisation des outils inter-régimes permettant de consulter les données issues des autres régimes, qu'il s'agisse du répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) ou de l'outil mis à disposition par la caisse d'allocation famille (CAFPRO), et à réaliser des contrôles ciblés, s'appuyant en particulier sur un référentiel des scénarios de fraude identifiant des atypies.

Par ailleurs, la direction générale des finances publiques (DGFIP) sera sollicitée en vue d'obtenir de nouvelles informations par fichiers, au-delà des états-civils "mariés" déjà obtenus en 2005, pour disposer des revenus (compléments de pension ou cumul emploi-retraite).

2.2 Ciblage des contrôles

Le service gestionnaire s'engage à poursuivre sa politique de contrôle ciblé, visant à réduire les risques de maintien de prestations indues, notamment en raison de modifications de situation familiale pour les pensions de réversion.

De même, il est proposé de maintenir les actions mises en œuvre sur le recouvrement des indus, en notant que le préjudice subi en 2016 est inférieur à 0,01 % des prestations en 2016.

2.3 Pénalités administratives

Le service gestionnaire s'engage à poursuivre le déploiement du dispositif de pénalités administratives* reposant sur une démarche contradictoire et sur l'application de sanctions graduées susceptibles de recours devant la commission des pénalités.

Cette commission est informée de toute évolution significative dans la gradation des sanctions appliquées.

Le service gestionnaire communique un bilan annuel des actions de lutte contre la fraude en commission des comptes du 2nd trimestre de chaque année.

Engagements de l'État

Pour accompagner le régime dans la mise en œuvre de ses actions de lutte contre la fraude et de maîtrise des risques, l'État informera le régime des prévisions d'évolutions réglementaires, en amont de la parution des textes, notamment celles liées aux nouveaux outils inter-régimes et ayant un impact sur ces actions.

** La circulaire interministérielle du 8 avril 2011 précise le champ d'application du dispositif des pénalités administratives dans les organismes chargés de la gestion des prestations d'assurance vieillesse dont la CNRACL. Le dispositif permet d'éviter de recourir systématiquement au dépôt de plainte pour les fraudes de préjudices de faible montant (indus inférieurs à quatre fois le plafond de sécurité sociale) et de pouvoir sanctionner certaines fautes.*

Fiche thématique 3

Pilotage de la performance

1. Contexte

Le cadrage budgétaire des moyens nécessaires à la gestion est présenté sous forme de trajectoire financière pluriannuelle.

Cette trajectoire de frais de gestion, rapprochée de l'activité à mettre en œuvre chaque année, traduit l'évolution de la performance du régime.

En effet, l'évolution des moyens mobilisés en gestion ne peut être appréciée sans mettre en regard les nouveaux enjeux à relever, tels qu'ils sont décrits dans la présente convention, qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs :

- Ces enjeux visent à la fois à prendre en compte les projets touchant l'ensemble des régimes de retraite (prélèvement à la source, déclaration sociale nominative, projets portés par le GIP Union retraite), mais aussi la poursuite de l'amélioration de l'accès aux différents modes de contacts (dont en particulier le téléphone) avec les affiliés et les employeurs.
- La volumétrie prévisionnelle d'activité fait apparaître de fortes augmentations d'activité pour les principaux processus, associée une progression élevée du nombre de pensionnés :
 - Nombre de pensionnés : +20%
 - Nombre de liquidations traitées : +14%
 - Nombre de validations de périodes traitées : +31%
 - Nombre d'appels téléphoniques traités : +11%
 - Nombre de contacts écrits traités : +30%
 - Traitement de la double campagne de flux de CIR à compter de 2020

Par ailleurs, en application de l'article 14 de la loi de programmation des finances publiques (LFPF) n°2018-32 du 22 janvier 2018, les dépenses de gestion administrative exécutées dans le cadre des conventions d'objectifs et de gestion signées à compter du 1er janvier 2018 entre l'Etat et les régimes obligatoires de sécurité sociale doivent diminuer globalement d'au moins 1,5 % en moyenne annuelle sur la période 2018-2022, à périmètre constant.

2. De nouveaux principes de facturation pour répondre aux nouveaux enjeux

La Caisse des Dépôts engage un plan ambitieux de réduction de ses coûts au bénéfice de ses mandants.

Elle souhaite aussi renforcer la lisibilité de sa facturation en favorisant leur comparaison avec ceux d'autres organismes de la sphère sociale. Cela se traduit par la valorisation des moyens engagés selon des coûts standards.

Afin de répondre aux enjeux d'activité et de performance de la CNRACL, elle met en œuvre ces nouveaux principes dès la première année de la COG.

3. Une trajectoire qui respecte les attendus de l'article 14 de la loi de programmation des finances publiques...

...Si bien que la trajectoire peut retenir une baisse annuelle de 2 % de l'ensemble des dépenses, hors le périmètre évaluatif, soit une baisse de 9.6 % sur la période, respectant ainsi l'article 14 de la loi de programmation des finances publiques.

Les charges évaluatives sont par construction isolées et leur trajectoire est établie sur la base des informations connues du régime au titre des coûts de développement informatiques liés à l'inter régime, des contributions obligatoires et le cas échéant de provisions.

Les nouveaux principes de facturation permettent de dégager des moyens en équivalent temps plein (ETP) supplémentaires dans un premier temps tout en respectant la trajectoire de baisse des frais de gestion, et se traduiront par une baisse des ETP en fin de période.

Il sera cependant nécessaire de prévoir des moyens supplémentaires spécifiques pour faire face à la double campagne de traitement des CIR, lors du déploiement de la DSN. Ce besoin particulier est identifié dans les charges évaluatives et sera ajusté lorsque les impacts opérationnels auront été stabilisés.

Ainsi, le tableau ci-dessous retrace le plafond de dépenses de gestion sur la période 2018-2022 pour les charges limitatives ("charges hors évaluatif") et des prévisions pour les recettes de gestion du régime, les charges évaluatives et les effectifs consacrés à la production stricto sensu (" ETP opérationnels ").

Les montants annuels retenus dans la trajectoire sont adaptés aux volumétries prévisionnelles d'activités présentées en annexe 3, tout en respectant la baisse globale prévue.

(en k€)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution 2022 - 2017		Cumul 2018-2022
ETP Production et Appui aux mandants	72 233	66 958	70 586	71 664	69 395	63 546	- 8 686	-12%	342 150
Système d'information	15 880	12 114	13 762	15 137	16 431	16 184	354	2%	73 627
ETP MOA	4 821	4 864	4 913	4 962	5 011	5 061	240	5%	24 811
Système d'information hors MOA	11 058	7 250	8 849	10 176	11 419	11 122	114	1%	48 816
Autres charges	8 580	8 057	7 968	7 743	7 704	7 732	- 848	-10%	39 204
Fonctionnement	7 659	7 111	6 989	6 734	6 667	6 666	- 993	-13%	34 167
Frais de banque et de tenue de compte	921	946	979	1 009	1 037	1 065	145	16%	5 037
Charges hors évaluatif	96 642	87 129	92 316	94 544	93 529	87 462	- 9 181	-9%	454 981
Recettes	- 1 181	- 1 181	- 1 181	- 1 181	- 1 181	- 1 181	-	0%	- 5 905
Système d'information hors MOA	995	568	1 526	2 126	2 473	2 191	1 196	120%	8 883
Gestion double campagne			-	1 170	1 625	2 612	2 612		5 408
Autres charges	995	1 440	2 135	3 457	1 959	1 962	966	97%	10 952
Charges Evaluatif	1 991	2 007	3 660	6 753	6 057	6 765	4 774	240%	25 242
Frais de gestion	97 452	87 956	94 795	100 116	98 405	93 046	- 4 407	-5%	474 318
ETP opérationnels (hors Evaluatif)	640	640	685	690	660	587	- 53	-8%	3 263
ETP opérationnels (Evaluatif)				16	22	35			73
Frais / Prestations (en %)	0,50%	0,43%	0,44%	0,44%	0,41%	0,37%			
Frais / Cotisations & Prestations (en %)	0,24%	0,21%	0,22%	0,22%	0,21%	0,20%			
Coût d'un affilié (en €)	27,9€	24,9€	26,6€	27,8€	27,0€	25,3€	- 3	-9%	

Chaque année, le Conseil d'administration adoptera le budget de gestion, à partir d'un projet présenté par le service gestionnaire lors des instances du 4ème trimestre n-1.

La Caisse des Dépôts acceptant d'anticiper au bénéfice du régime la baisse à venir de ses propres charges, il est convenu que la trajectoire des charges, hors périmètre évaluatif, constitue un plafond exprimé en euro. Considérant par ailleurs l'incertitude attachée aux principaux projets rappelés supra, ces moyens sont à répartir sur la durée de la COG en fonction des besoins, les crédits étant fongibles et, sous réserve de l'accord des instances du régime, reportables sur la période.

Il est rappelé que la trajectoire ne tient pas compte :

- De la future réforme des retraites.
- Des mesures de redressement des comptes du régime.

De plus, les parties pourront s'entendre sur une révision de cette trajectoire dans l'hypothèse d'un événement majeur dans l'environnement technique, social ou économique venant affecter de manière significative les conditions de gestion.

Par ailleurs, si un écart par rapport aux prévisions d'activités retenues lors de l'élaboration de cette présente convention est constaté, le service gestionnaire pourra saisir les instances du régime d'une demande de révision des moyens de gestion au titre du budget de gestion de l'année suivante ou, si les circonstances le justifient, sur le budget de l'année en cours. Lorsque cet écart traduit une hausse d'activité par rapport aux prévisions, l'activation de cette disposition sera accompagnée d'une présentation des mesures mises en œuvre pour y répondre et une description des besoins supplémentaires sur tout ou partie de la période de la COG restant à courir, en vue d'une décision rapide d'abondement des crédits du budget de gestion.

Fiche thématique 4

De nouvelles modalités de recouvrement

Le programme de modernisation du recouvrement répond au changement de la norme de déclaration sociale et à un besoin des employeurs qui demandent plus de souplesse, de services, de simplifications.

Deux normes (N4DS et DSN) et deux fréquences (annuelle et mensuelle) de déclaration

La CNRACL mènera une étude sur les conditions d'un déploiement optimal de la DSN afin de réduire les contraintes relatives à la mise en œuvre conjointe de deux modes de recouvrement sur les années 2020 à 2022.

Cette évolution de norme entraîne une transformation du processus de recouvrement qui se traduira par une refonte du système informatique et des procédures de gestion.

La nouvelle fréquence de la DSN conduisant mécaniquement à une répétition mensuelle des anomalies, le service gestionnaire accentuera ses actions préventives :

- En direction des éditeurs SIRH des employeurs afin qu'ils intègrent au plus tôt les exigences qualitatives du recouvrement des cotisations dans les déclarations individuelles (N4DS et DSN).
- En détectant au plus tôt les anomalies et atypies déclaratives et en mettant en place les actions correctives et préventives.

La mise à jour des outils et processus sera l'occasion de développer de nouveaux services permettant à l'employeur de :

- Visualiser les échéances de paiement de ses cotisations, les erreurs de références de virement, appréhender les écarts entre le SI DRS et son SIRH.
- Agir sur des événements passés, présents ou à venir : en informant de ses prochaines difficultés de paiement, en mettant son contrat à jour, en demandant des remises, des remboursements, des échelonnements, des délais de paiement, des attestations, en complétant ses versements, en modifiant sa DSN...
- Opter pour de nouveaux modes de versement des cotisations : paiement en ligne, prélèvements.

Renforcer l'efficacité du recouvrement et accompagner les employeurs en difficulté

La DSN permettra d'expérimenter le prélèvement des cotisations qui pourrait à terme réduire le nombre d'anomalies de virement des employeurs et le nombre de paiements en retard et majorés.

Le service gestionnaire favorisera les actions proactives en mettant en place un plan d'accompagnement employeurs, en expérimentant les relances multi canal (téléphone, courriel, point de rencontre), et en ciblant davantage les démarches menées en amont des dates d'exigibilité.

Le service gestionnaire s'attachera à concilier le caractère incitatif des majorations de retard et des procédures précontentieuses et contentieuses avec les enjeux du régime :

- En simplifiant le traitement des demandes de remise de majoration de retard et des demandes d'échelonnement de paiement des cotisations.
- En proposant des actions de recouvrement amiables selon le profil des employeurs cotisants.

La CNRACL continuera de suivre avec une grande attention la situation des employeurs défaillants, en privilégiant des rencontres régulières avec leurs représentants, les partenaires locaux et les institutions publiques concernées (ARS, préfecture, ...).

Engagements de l'État

Deux engagements de l'État permettront d'accompagner l'évolution du recouvrement :

- Donner une base réglementaire aux modalités de pilotage du passage à la DSN afin de réussir entre janvier 2020 et janvier 2022 les phases pilote, déploiement, et généralisation.
- Donner une base réglementaire à tous les protocoles d'accord mis en œuvre avec les employeurs défaillants.

Fiche thématique 5

Des comptes individuels retraite (CIR) complétés et disponibles

Engagements du service gestionnaire

1. Mise à jour du système d'information et des processus

Les projets DSN et RGCU induisent une restructuration de l'outillage informatique du gestionnaire comme de ses processus de gestion.

Environ 40% des collaborateurs du service gestionnaire auront à s'adapter à des processus modifiés, rendus plus complexes pendant une période transitoire.

Les procédures de traitement devront être mises à jour ou entièrement revues, notamment sur le processus de gestion des cotisations et tenir compte des doubles campagnes à gérer (passage de la N4DS annuelle à la DSN mensuelle), en fonction de la montée en charge des employeurs sur la période 2020-2022.

2. Complétude et qualification des comptes individuels retraite

2.1 - Assurer le traitement du stock des validations de périodes

En dépit des mesures réglementaires applicables à ce jour fixant au 31/12/2017 au plus tard la transmission des dossiers de validation, à fin juillet 2018, 49 000 dossiers sont en attente de transmission par les employeurs, formant ainsi un stock total à traiter par le service gestionnaire de 160 000 dossiers.

Cet ensemble restant à traiter pèse de manière importante sur la tenue et la qualité des comptes individuels retraite par le service gestionnaire.

Aussi, il est convenu de faire évoluer la procédure, en précisant les conditions de retours des dossiers ou des pièces complémentaires encore détenues par les employeurs et en mobilisant les affiliés concernés.

Ces mesures permettront de disposer d'une visibilité accrue sur la gestion du stock des validations de périodes et ainsi d'anticiper sur les moyens et le volume d'activité pour l'ensemble des acteurs concernés (employeurs, autres régimes, service gestionnaire).

Concomitamment, afin de faciliter la prise de décision des agents, il est proposé d'élargir et d'affiner les cas-types proposés sur le site internet et d'examiner la possibilité de mettre à leur disposition un simulateur leur permettant de mesurer les conséquences de la validation des périodes sur ses droits futurs à la retraite, tous régimes confondus.

Les moyens prévus par la présente convention, de même que les évolutions réglementaires et de procédures convenues avec les services de l'État, ont pour objectif de traiter l'ensemble du stock de demandes avant fin 2022.

Cependant, il est convenu que dans l'hypothèse où une réforme des retraites rendrait nécessaire un traitement plus rapide des demandes de validations de périodes, le Conseil d'administration réexaminera les moyens à accorder au service gestionnaire pour y faire face, et répondre ainsi aux besoins des affiliés du régime.

2.2 Engager un programme ciblé de qualification des périodes inscrites dans les CIR

Au-delà de la complétude issue des validations de périodes, la CNRACL porte l'ambition de disposer de données qualifiées permettant également d'aller vers une liquidation plus automatique et en relation directe avec l'affilié.

C'est pourquoi le service gestionnaire a mis en place un nouveau service visant à qualifier les périodes depuis le 4ème trimestre 2017. Le retour sur investissement sera apporté, pour le service gestionnaire, par l'automatisation d'une partie des liquidations et, pour les employeurs, par son traitement en relation directe avec l'affilié.

La qualification des données dans les CIR doit aussi permettre à l'employeur de sécuriser davantage sa compréhension des situations individuelles des agents, et donc d'apprécier plus sûrement et de manière anticipée les conditions de départ à la retraite.

Engagements de l'Etat

L'Etat s'engage à accompagner l'évolution des procédures et de la réglementation autant que nécessaire, en particulier sur les validations de périodes.

Fiche thématique 6

Vers une demande unique et directe de retraite

Le service gestionnaire propose de mettre en œuvre une expérimentation visant à la liquidation en relation directe avec l'affilié, à partir de la demande que ce dernier aura exprimée via le portail commun inter-régimes (PCI), et donc sans l'intermédiation de l'employeur pour l'envoi du dossier afférent, comme le prévoit la réglementation actuelle.

Cette action est en ligne avec le programme engagé pour les fonctionnaires d'État par le SRE, à la demande de la Cour des comptes, et vise à offrir à tous les fonctionnaires, quel que soit le versant de rattachement, un service équivalent.

L'objectif est de déployer progressivement cette nouvelle modalité de liquidation d'ici 2023, année de basculement complet du système d'information carrière de la CNRACL vers le RGCU.

L'actif pourra alors avoir une connaissance précise et directe de l'état d'avancement de sa demande quelle que soit sa nature (rectification de carrières, demande de liquidation).

Un nouveau service pour les affiliés, une charge réduite pour les employeurs.

La liquidation directe permettra aux actifs de solliciter le régime sans passer par l'employeur. Il pourra alors disposer d'une réponse sur son droit à pension :

- De manière automatique à partir du moment où sa carrière aura préalablement été qualifiée et que les éléments familiaux auront été adressés par l'actif.
- Dès lors qu'il aura mis à disposition du régime l'ensemble des pièces justificatives spécifiées sur le portail.

Pour les centres de gestion qui le souhaiteront, le service gestionnaire apportera les éléments d'information permettant d'accompagner les agents dans leur demande de liquidation (information/formation sur les outils et procédures).

L'effort consenti par les employeurs sur la qualification aura comme effets, dans un premier temps, de lisser la charge du traitement des dossiers et, à terme, de supprimer la charge consacrée à la transmission des demandes de liquidation pour le compte de ses agents.

Engagements du service gestionnaire

Le service gestionnaire va adapter ses processus pour développer la relation directe à l'actif à partir des services en cours de développement sur le portail commun inter-régimes.

Cela implique des évolutions techniques pour :

- Intégrer la demande de liquidation de l'actif directement dans l'outil de liquidation.
- Alimenter automatiquement le suivi des affaires sur internet pour que l'affilié soit informé de l'état de sa demande, ainsi que l'employeur.

Par ailleurs, l'outil de liquidation devra être revu pour recevoir les éléments de carrière directement du RGCU. Le gestionnaire propose de mener des travaux conjoints avec le SRE visant à identifier les mutualisations possibles.

L'ensemble de ces transformations implique, au-delà des adaptations des systèmes d'information (chaîne de déclaration, moteur de liquidation, adaptation des services aux employeurs, aux assurés), la mise en place de nouvelles procédures et des plans de formations adaptés pour les collaborateurs à une échelle importante.

Fiche thématique 7

Un accès facilité à l'accueil téléphonique et aux services internet

Il ressort des enquêtes conduites auprès des affiliés, lors d'ateliers de co-construction ou groupe d'échanges par exemple, que les attentes évoluent vers plus de personnalisation, de simplification et de réactivité.

L'enjeu sera donc de poursuivre l'amélioration de l'accessibilité téléphonique en particulier pour les sollicitations requérant le plus d'expertise (questions complexes, public pour lequel l'accès aux services automatisés est plus difficile...), et de renforcer les services automatisés (SVI, Internet) pour les autres besoins de renseignements.

Ainsi et en complément du téléphone, l'enrichissement des services existants et le développement de nouveaux services, de tutoriels ou encore de formations à distance permettra aux affiliés d'être informés en continu sur leur situation, d'effectuer des démarches en ligne et d'échanger des documents dématérialisés.

Engagements du service gestionnaire

1. Mieux répondre aux affiliés

Le service gestionnaire s'engage à développer une relation avec les actifs plus simple et plus personnalisée.

- Le téléphone demeure un mode de contact privilégié, parce que facteur de proximité.
- Chaque fois que possible, les contacts seront orientés vers une prise en charge dématérialisée :
 - Traitement plus automatisé des courriels de premier niveau.
 - Envoi de mailings/sms en anticipant les demandes récurrentes.
 - Les autres modes de contacts apporteront les informations plus automatiques, mais toujours plus ciblés (courriels, "chat", conseillers virtuels personnalisés).

Par ailleurs, le serveur vocal interactif (SVI) sera optimisé (reconnaissance vocale) et donnera une information sur le temps d'attente. Le champ couvert par le SVI sera développé notamment pour les actifs pour lesquels il n'est aujourd'hui utilisé qu'à près de 20% (hors droit à l'information et validations de périodes).

En reliant le SVI à l'outil de liquidation, il sera possible pour l'utilisateur de faire le point sur son dossier de liquidation, motif de contact le plus fréquent sur la période (60%).

- Les vecteurs d'échanges dématérialisés seront développés (SAS d'échanges de documents, réseaux sociaux, mobilité, plateforme collaborative...).
- Une analyse plus fine des parcours des utilisateurs sera développée.

Le service gestionnaire étudiera la possibilité de mettre en place une segmentation selon l'âge et donc selon les besoins, avec la mise en place de parcours types comme "je pars à la retraite dans un an", "j'ai 55 ans, j'ai besoin de conseils", etc. Un travail sur une meilleure connaissance des affiliés du régime est actuellement engagé et permettra de mettre en place ces dispositifs "sur-mesure", plus adaptés à leurs besoins.

Enfin, les temps de traitement des appels pourront être optimisés, si possible, en vue d'une meilleure accessibilité.

Une attention toute particulière sera donc portée à l'accessibilité des services. Les moyens devront être adaptés en conséquence selon le scénario présenté dans la fiche "performance".

2. Le contact maintenu avec tous les pensionnés

Les services internet se développent et permettent aux pensionnés d'être informés en continu sur leur situation. C'est pourquoi le service gestionnaire s'engage à rechercher le plus grand nombre d'adresses courriels, ou de coordonnées téléphoniques mobiles permettant de partager de l'information par sms.

Cependant, il est important de veiller à conserver le contact avec tous les pensionnés, qu'ils soient, ou non, connectés à Internet.

Aussi, le service gestionnaire veillera, sous l'impulsion et le contrôle du Conseil d'administration, à maintenir les supports en format papier pour les pensionnés les plus âgés et non connectés à Internet, et à rester présent lors de manifestations / salons retraite en région.

De même, il maintiendra l'offre de documents imprimés à la demande pour ceux qui, quel que soit leur âge, en feraient la demande et qui ne disposeraient pas d'accès aux services en ligne et engagera des démarches de partenariat pour maintenir un contact avec tous.

Enfin, un appui ciblé sera proposé par le fonds d'action sociale pour les pensionnés souhaitant opter pour un accès numérique aux services offerts par le régime mais ayant besoin d'aide pour disposer du matériel adapté ou pour en maîtriser les usages.

3. Une relation avec les employeurs renouvelée

La relation aux employeurs est organisée en plusieurs segments afin d'adapter les modalités d'échanges aux besoins.

- Un "carré employeur" est le support de la relation avec les 51 employeurs ayant plus de 5 000 affiliés. Cette instance favorise notamment les échanges d'expériences.
- Le partenariat avec les centres de gestion et les correspondants hospitaliers permet d'in-

termédier la relation avec les employeurs ayant moins de 350 affiliés pour la fonction publique territoriale ou 500 affiliés pour les hospitaliers. Ce partenariat permet de proposer à tous les affiliés le même niveau d'information en apportant un appui de proximité (information, formation, appui sur la préparation des demandes de retraite).

- Les autres employeurs sont en relation directe avec le service gestionnaire, en mobilisant les différents outils mis à disposition (centre de contact, serveur vocal, plate-forme Internet qu'il conviendra d'animer et de faire évoluer, campagnes d'information-formation régionales).

Au même titre que les affiliés, il ressort des échanges avec les employeurs une attente toujours plus forte de réactivité et de personnalisation de la relation.

Aussi, le développement des solutions digitales, que ce soit l'information-formation (via des tutoriels, formations à distance, services...) ou les nouveaux services mis à disposition, pourront faciliter la prise en charge de ces évolutions.

Ceci complétera les démarches de co-construction déjà engagées et qui se poursuivront, à titre d'exemple, en sollicitant un panel d'employeur pour mettre en place les évolutions de processus.

La création d'une plateforme d'échanges collaboratifs avec eux permettrait en ce sens de concrétiser une relation digitale, réactive et concrète.

Engagements de l'État

L'État s'engage à informer le service gestionnaire au plus tôt des nouvelles mesures pouvant avoir un impact sur l'information des affiliés, de façon à pouvoir les anticiper et mieux maîtriser ainsi le recours aux téléconseillers.

Fiche thématique 8

Un programme de prévention des risques professionnels recentré

La loi du 17 juillet 2001 a fixé trois missions au Fonds national de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles de la CNRACL (FNP).

Ces missions concernent : l'élaboration, au plan national, de statistiques des accidents du travail et des maladies professionnelles, l'appui aux employeurs dans leur démarche de prévention au travers de financements et enfin l'élaboration de recommandations d'actions en matière de prévention à l'attention des collectivités territoriales et établissements de santé.

Pour l'accomplissement de ces missions, le Fonds national de prévention peut conclure des conventions avec tout service ou organisme œuvrant dans le domaine de la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Les modalités d'intervention du Fonds national de prévention seront définies dans le programme d'actions 2018-2022 en adéquation avec les orientations retenues par le Plan santé au travail 2016-2020 et celles de la DGAFP pour l'ensemble de la fonction publique. Ce programme d'actions, qui fixe les orientations et ambitions des prochaines années, constituera la feuille de route opérationnelle du Fonds national de prévention de la CNRACL.

1. Enjeux

Au-delà des aspects juridiques et de responsabilité, la prévention recouvre des dimensions organisationnelles, humaines et économiques. Elle appelle de ce fait une approche globale et pluridisciplinaire et, s'inscrit spécifiquement dans une politique de responsabilité sociétale des employeurs publics.

Par ailleurs, l'évolution des modes de travail et des formes d'organisation fait émerger de nouveaux enjeux et risques autour des parcours de vie professionnelle.

Dans cette perspective, les enjeux sont :

- Prioritairement d'émettre des recommandations d'actions en capitalisant sur les pratiques et les retours d'expérience de démarches de prévention menées sur le territoire.
- D'être proactif sur les risques professionnels émergents et les métiers les plus exposés, en adaptant les modalités de financement.
- En amont, d'améliorer la collecte, l'exploitation et la diffusion des données du domaine de la prévention.

2. Suites à donner

2.1 Pour le service gestionnaire

Le service gestionnaire développera des modalités d'intervention spécifiques en identifiant des métiers, secteurs et thématiques prioritaires en matière de prévention des risques professionnels.

Ces cibles pourront porter sur :

- Des structures spécifiques nées des réformes territoriales et hospitalières et/ou particulièrement en tension (EHPAD...),
- Des métiers : ATSEM, auxiliaires de puéricultures...,
- La thématique générique du maintien dans l'emploi (en lien avec les transitions professionnelles, la pénibilité, l'usure professionnelle, les maladies chroniques...) ou des risques professionnels spécifiques tels que ceux induits par le travail sur écran.

Dans ce cadre, le principe de l'appel à projets sera rendu plus fréquent (incitation à des démarches collectives et sur des thématiques prégnantes), la politique de financement sera adaptée en conséquence et la fonction de conseil développée par le service gestionnaire (fourniture d'appui au travers de la capitalisation des expériences, de la diffusion de bonnes pratiques, amélioration de la fonction de conseil sur les projets de démarche de prévention).

Pour autant, l'appui aux collectivités territoriales et établissements de santé s'engageant dans une démarche de prévention des risques professionnels sera maintenu selon des modalités revisitées.

Dans le domaine statistique, une réflexion autour d'une utilisation renforcée des outils de collecte des données relatives aux accidents de travail et maladies professionnelles sera menée.

Les outils de collecte et d'exploitation des données relatives à la sinistralité devront entrer dans une logique d'évolution progressive ; la capacité d'analyse et de diffusion sera renforcée en s'appuyant si nécessaire sur des partenariats comme par exemple avec le régime général ou tout autre organisme à vocation nationale.

Le FNP, dans une perspective d'efficacité et de développement de son impact, orientera sa politique partenariale en veillant à mutualiser les connaissances, développer son expertise, fédérer les acteurs et nourrir le processus de capitalisation.

Il assumera un rôle de facilitateur et d'animateur de réseaux au bénéfice des employeurs territoriaux et hospitaliers.

Le service gestionnaire veillera à capitaliser la connaissance à partir d'une veille active et de revues de projets ciblés. Il veillera aussi à diffuser cette connaissance afin d'émettre des recommandations.

La politique de communication sera adaptée aux enjeux préalablement définis afin de faciliter la réalisation des missions du FNP.

2.2 Pour les employeurs

Les employeurs continueront à bénéficier d'un soutien du FNP pour leurs actions de prévention s'inscrivant dans le cadre du plan pluriannuel d'actions 2018-2022.

Ils seront, par ailleurs, incités à agir sur des domaines, métiers ou thématiques prioritaires notamment au travers de la mise en place de dispositifs de subventionnement rénovés.

Enfin, il leur sera proposé d'élaborer en co-construction, des services dématérialisés, afin de faciliter les échanges avec le service gestionnaire et les différents acteurs de la prévention (demandes de subventions, fourniture de pièces, demandes de prises de rendez-vous, communautés de partage...).

Engagements de l'État

L'article 21 bis de la loi du 13 juillet 1983 créé par l'article 10-I de l'ordonnance n° 2017-53 du 19 janvier 2017 portant diverses dispositions relatives au compte personnel d'activité, à la formation et à la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique dispose : "Les employeurs publics fournissent les données nécessaires à la connaissance des accidents de service et des maladies professionnelles. Un arrêté du ministre chargé de la fonction publique fixe les modalités pratiques de la collecte et du traitement de ces données". L'État s'engage à publier cet arrêté dans les meilleurs délais.

Il reviendra ensuite au régime de déterminer les solutions techniques à mettre en œuvre pour recevoir et traiter ces données de façon satisfaisante (application Prorisq ou équivalente).

Fiche thématique 9

Une politique d'action sociale ciblée et simplifiée

1. Contexte

La CNRACL, au travers de son action sociale, a très tôt développé un dispositif d'aides, expression de la solidarité du régime envers ses ressortissants les plus modestes. Elle s'attache ainsi à favoriser le maintien à domicile et à accompagner les retraités en situation de fragilité en mettant en place une politique d'action sociale ciblée.

De ce fait, la CNRACL entend d'ici 2022 :

- Affirmer sa place en tant que membre à part entière de l'inter-régimes. Elle poursuivra donc son intégration dans les instances de pilotage et de travail de l'inter-régimes. Ainsi, elle participera à la définition et à la mise en œuvre de politiques communes en matière de prévention. Dans ce cadre, elle pourrait participer notamment, d'une part, à des expérimentations ciblées menées par l'inter-régimes au niveau des territoires dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie. D'autre part, elle contribuera à renforcer la synergie et la coordination entre acteurs de l'action sociale dans le respect de leur autonomie.
- Tenir compte des besoins spécifiques des pensionnés du régime au travers d'actions visant un accompagnement personnalisé, selon les besoins et fragilités des retraités.

Dans ce cadre général, une réflexion sera menée afin de faire évoluer l'offre de l'action sociale de la CNRACL de manière, d'une part, à mieux prendre en compte les besoins des retraités au regard des évolutions de la société actuelle et, d'autre part, de simplifier l'accès aux aides (notamment lutte contre le non recours pour les populations les plus fragiles).

2. Orientations

L'enveloppe annuelle est fixée à 130 M€, soit le budget voté pour l'année 2017, stable sur toute la période de la COG.

Les crédits non consommés pendant un exercice pourront faire l'objet d'un report sur les exercices suivants.

Dans le respect de cette enveloppe, le Conseil d'administration fixe les orientations de la politique d'action sociale ainsi que les barèmes retenus, en cohérence avec les pratiques de l'inter-régimes.

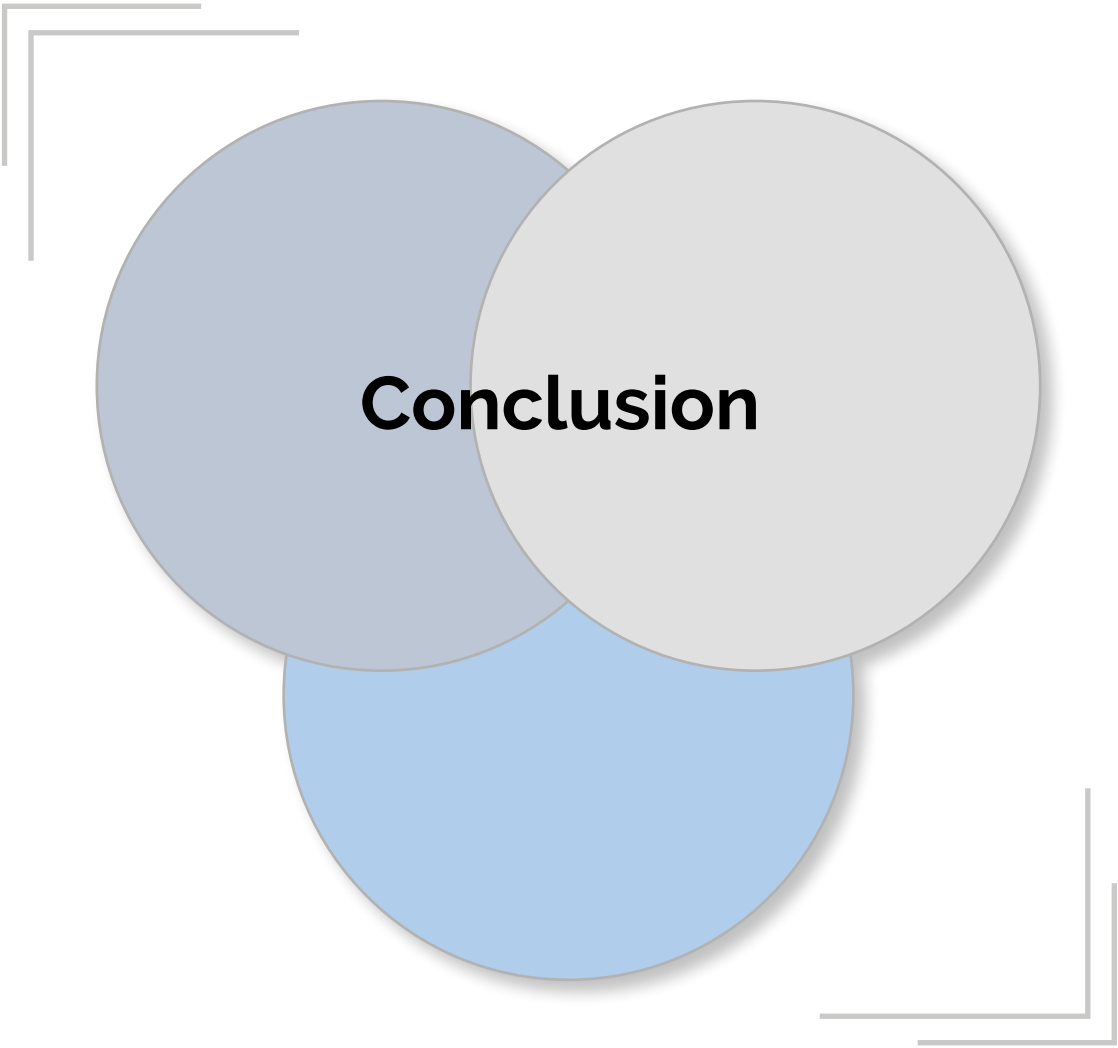
Plus largement, et dans le souci de développer une action sociale ciblée vers l'accompagnement des retraités les plus fragiles, la CNRACL renforcera les actions de communication à destination de publics prioritaires et de lutte contre l'isolement des personnes âgées.

3. Impacts pour le gestionnaire

Le développement de l'évaluation globale des besoins à domicile des retraités dépend du démarrage, lié aux impératifs de la CNAV, des travaux de SIREVA, outil inter-régimes d'évaluation globale. A terme, l'intégration de cette application au système d'information devra permettre une fiabilisation des traitements et une optimisation des moyens en raison d'une simplification sensible de la gestion (fin de la double saisie...).

La mise en place d'un service de dématérialisation des demandes d'aides implique en préalable des développements informatiques nécessaires et la validation d'une donnée ressource unique (ex : le revenu fiscal de référence).

Ces deux évolutions entraîneront donc la modification des processus de traitements pour le service gestionnaire.



Il est convenu entre les parties que la présente convention sera actualisée si l'environnement devait être modifié substantiellement, qu'elle sera évaluée en continu et fera l'objet d'un bilan en fin de période.

Garantir les conditions d'application et d'actualisation de la COG

La présente convention est conclue pour une durée de cinq ans. Elle prend effet au 1^{er} janvier 2018 pour s'achever au 31 décembre 2022.

La présente convention sera révisée en cours de période par avenant, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, en cas de modification substantielle de l'environnement de gestion, ou pourra l'être, pour tenir compte d'éléments nouveaux susceptibles de modifier l'équilibre entre les objectifs, les charges et les moyens.

Assurer l'évaluation de la COG

La Caisse des Dépôts, le Conseil d'administration de la CNRACL et l'Etat procèdent à une évaluation annuelle sur la base, notamment, des indicateurs figurant en annexe à la présente convention. Cette évaluation permet le suivi des engagements pris par les signataires de la convention.

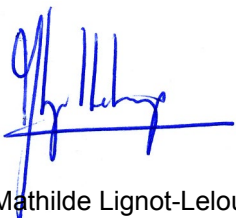


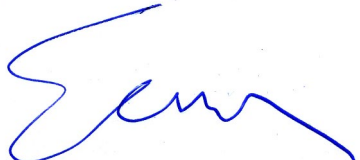
La Caisse des Dépôts transmet les informations nécessaires à la réalisation de ce suivi, sur le niveau d'atteinte des indicateurs précités. Ces informations font l'objet d'un examen annuel entre l'Etat, la Caisse des Dépôts et le Conseil d'administration dans le cadre d'un Bureau élargi aux Commissaires du Gouvernement.

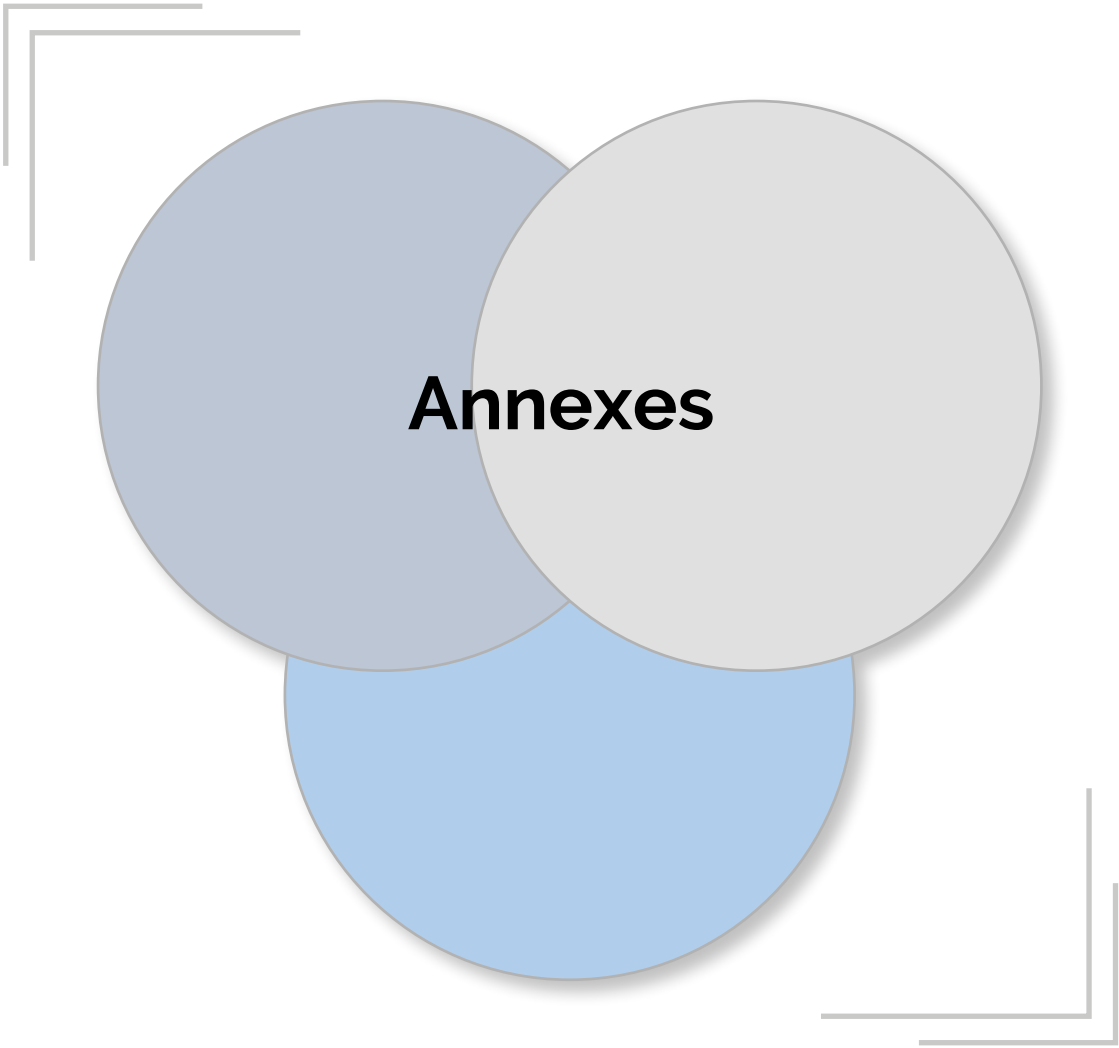
Garantir les conditions de renouvellement de la COG

Dans l'année qui précède le terme de la présente convention, les signataires de la convention procèdent à une évaluation contradictoire de la COG pour apprécier l'atteinte des objectifs et analyser les raisons des écarts éventuels entre objectifs et réalisations.

Au terme de la COG, un rapport d'évaluation sur l'ensemble de la période écoulée ainsi que des préconisations sur la COG à venir est réalisé par une mission d'inspection préalablement à l'ouverture de la négociation. Dans ce cadre, le service gestionnaire transmet toute donnée utile aux inspecteurs. Six mois avant le terme de la présente convention, le Président du Conseil, en lien avec l'Etat et le gestionnaire, constitue des groupes de travail entre les parties signataires afin de préparer le renouvellement de la COG.

Fait à Paris, le 15 octobre 2018 en quatre exemplaires originaux.

<p>La ministre des solidarités et de la santé Pour la ministre, par délégation, la directrice de la sécurité sociale</p>  <p>Mme. Mathilde Lignot-Leloup</p>	<p>La ministre de l'action et des comptes publics Pour le ministre, par délégation, la directrice du budget ; Par délégation, la sous-directrice</p>  <p>Mme. Marie Chanchole</p>
<p>Le président du Conseil d'administration de la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales</p>  <p>M. Claude Domeizel</p>	<p>Le Directeur général du groupe Caisse des Dépôts</p>  <p>M. Eric Lombard</p>



Annexe 1

Actions à conduire et échéances

Fiche 1 - Pilotage démographique et financier

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Projection court terme	1.1	Réaliser chaque année une projection à 3 ans de la situation financière du régime	x	x	x	x	x
	1.2	Proposer des pistes de travail aux instances du régime pour équilibrer les comptes à court et moyen terme	x				
Projection long terme	1.3	Répondre aux demandes du Conseil d'orientation des retraites	x	x	x	x	x
	1.4	Réaliser des prévisions visant à apprécier la soutenabilité financière du régime à 20 ans (cotisations, dépenses, réserves)	x		x		x
Eclairer les décisions en matière de réforme	1.5	Répondre aux demandes du Conseil d'administration et des pouvoirs publics	x	x	x	x	x
Sécuriser le financement du régime	1.6	Suivi des frais financiers complets nets	x	x	x	x	x
	1.7	Proposer au Conseil d'administration un programme de formation en particulier sur les évolutions réglementaires	x	x	x	x	x
	1.8	Soumettre au Bureau le plan de communication pluri annuel		x			

Fiche 2 - Maîtrise des risques et qualité de service

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Adapter en continu le dispositif de maîtrise des risques	2.1	Etablissement du rapport annuel de contrôle interne	x	x	x	x	x
	2.2	Mise à jour annuelle de la cartographie des risques	x	x	x	x	x
	2.3	Actualiser le dispositif en lien avec l'évolution des processus (DSN publique, demande unique de liquidation (UR))		x	x	x	x
S'assurer du suivi des recommandations des audits	2.4	Bilan annuel de suivi des recommandations d'audit	x	x	x	x	x
Garantir la mise en œuvre du plan de continuité	2.5	Exercice de cellule de crise tous les 2 ans		x		x	x
	2.6	Exercice de continuité (test OWA et télétravailleurs) tous les ans	x	x	x	x	x
Anticiper le dispositif à horizon du nouveau site et tiers lieu	2.7	Adapter le PCA à ce nouveau contexte			x		
Renforcer les contrôles et la lutte contre la fraude aux prestations	2.8	Bilan des enquêtes de vie, sur situations familiales	x	x	x	x	x

Fiche 3 – Pilotage de la performance

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Procéder aux actualisations de la trajectoire pluriannuelle des frais de gestion	3.1	Evaluer les impacts sur la trajectoire financière pluriannuelle des écarts par rapport aux prévisions d'activité	x	x	x	x	x
	3.2	Evaluer les impacts sur la trajectoire financière pluriannuelle en cas de modification substantielle de l'environnement technique social ou économique	x	x	x	x	x
Mettre en œuvre la procédure budgétaire annuelle dans le respect du cadrage des charges limitatives prévues par la COG	3.3	Soumettre aux instances du régime les projets de budget initial et s'il y a lieu de budgets rectificatifs selon le calendrier et les formats prévus	x	x	x	x	x
	3.4	Rendre compte aux instances du régime de l'exécution budgétaire annuelle selon le calendrier et les formats prévus et justifier des demandes de reports des crédits limitatifs non consommés sur les exercices suivants	x	x	x	x	x
Assurer l'évaluation de la COG	3.5	Produire au Bureau élargi aux Commissaires du Gouvernement une évaluation annuelle des engagements pris dans la COG sur la base notamment des indicateurs figurant en annexe	x	x	x	x	x
	3.6	Communiquer à la mission d'inspection les informations utiles à l'évaluation de la COG sur la période 2018-2022 et aux préconisations sur la COG à venir					x

Fiche 4 - De nouvelles modalités de recouvrement

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Evaluer le contexte de mise en œuvre de la DSN publique	4.1	Enquêter auprès des employeurs et des éditeurs de logiciel sur leur capacité de mise en œuvre de la DSN	x	x			
Expérimenter la mise en œuvre de la DSN après d'un échantillon d'employeurs pilote	4.2	Engager une expérimentation et rendre compte du résultat aux instances du régime		x	x		
Définir le nouveau processus de gestion	4.3	Adapter le système d'information de la gestion des comptes financiers employeurs	x	x	x		
	4.4	Optimiser la gestion des échanges mensuels avec les employeurs via E-services		x	x	x	x
	4.5	Elaborer les nouveaux indicateurs de suivi et adapter l'indicateur de suivi (Taux de CFE soldés) au nouveau processus Définir les modalités de suivi pendant la période de transition : gestion de la campagne double		x	x	x	
Informier sur les enjeux et l'avancement de la mise en œuvre de la DSN publique	4.6	Présentation en commission des comptes (calendrier, impact en gestion, impact budgétaire)	x	x	x	x	x
Faire évoluer les modalités de paiement	4.7	Proposer de nouveaux modes de paiement de type prélèvement à l'horizon de la DSN			x		
Assurer un suivi particulier des employeurs en difficultés	4.8	Elaborer une offre d'accompagnement des employeurs en difficultés par profils de cotisants	x	x			
	4.9	Rendre compte de la situation des employeurs défaillants et des actions spécifiques mises en œuvre	x	x	x	x	x

Fiche 5 - Des comptes individuels retraites complétés et disponibles

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Adapter le système d'information aux évolutions du processus	5.1	Adapter le système d'information de gestion des déclarations	x	x			
	5.2	Adapter les services en ligne aux employeurs dans le cadre de la DSN		x	x	x	x
Mettre à jour les procédures de traitement de gestion du flux de déclaration	5.3	Définir les modalités de gestion de la double campagne : niveau de qualité, volumétries, montée en charge progressive des employeurs ...		x			
Adapter les indicateurs de suivi	5.4	Elaborer l'indicateur d'alimentation des CIR (N) dans le cadre du nouveau processus Définir les modalités de suivi et le niveau de qualité attendu pendant la période de transition : gestion de la campagne double		x	x	x	
Faire évoluer le processus d'affiliation	5.5	Produire une étude sur la faisabilité : impact progressif en fonction de la montée en charge à compter de 2020		x			
Adapter le système d'information	5.6	Mettre en œuvre les adaptations du système d'information permettant d'alimenter le RGCU			x	x	x
Informier sur les enjeux et l'avancement de la mise en œuvre du RGCU	5.7	Présentation en commission des comptes (calendrier, impact en gestion, impact budgétaire)	x	x	x	x	x
Rendre en compte du traitement du stock	5.8	Rendre compte de l'avancement de l'objectif en lien avec les évolutions réglementaires et les moyens alloués à la gestion du stock des demandes (chez l'employeur et chez le gestionnaire)	x	x	x	x	x
Etre force de proposition dans les évolutions réglementaires	5.9	Communiquer à l'Etat les éléments utiles aux évolutions réglementaires dans les meilleurs délais visant : - les demandes de validations	x				
	5.10	- la suppression de la procédure de régularisation des cotisations mise en œuvre par le gestionnaire	x				
Se mettre en relation directe avec l'agent	5.11	Adapter le service en ligne afin de : - mettre à disposition de l'agent les informations dont dispose le régime - solliciter auprès de lui les éléments manquants au dossier dans le respect des évolutions réglementaires prévues au 5.9		x	x	x	x
Disposer d'un simulateur inter-régime	5.12	Apporter les éléments nécessaires à la mise en œuvre d'un simulateur sur le site de la caisse permettant aux agents de mesurer les conséquences de la validation des périodes sur ses droits futurs à la retraite		x			

Rendre en compte de l'avancement du programme de qualification	5.13	Rendre compte de l'avancement de l'objectif en lien avec les moyens alloués au programme et la capacité des employeurs à contribuer à l'objectif	x	x	x	x	x
Assurer la rectification de carrières demandée par les agents via le portail inter régime	5.14	Adapter le processus actuel pour prendre en charge les demandes de rectification de carrières des agents assorties de pièces justificatives - processus mis en œuvre conjointement avec la demande unique de retraite		x	x	x	x
Etre force de proposition dans les évolutions réglementaires	5.15	Communiquer à l'Etat les éléments utiles aux évolutions réglementaires dans les meilleurs délais visant à intégrer dans les textes des dispositions relatives à l'obligation des employeurs, à la demande du régime et dans un délai à définir, à compléter les CIR pour les périodes manquantes et les pièces nécessaires à leur fiabilisation	x				

Fiche 6 - Vers une demande unique et directe de retraite

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Adapter le système d'information aux évolutions du processus	6.1	Intégrer la demande de liquidation de l'actif dans le système d'information -chaîne liquidation et notamment les pièces déposées directement par l'agent		x			
Adapter les services en ligne aux actifs à l'offre de service du portail inter régime	6.2	Alimenter le suivi d'affaires du portail inter régime permettant à l'actif d'avoir une connaissance précise de l'état d'avancement de sa demande et du niveau de prise en charge des informations mises à disposition de son régime		x			
Faire évoluer la relation avec les employeurs	6.3	Informier l'employeur au fil de l'eau de l'état d'avancement des demandes et des éléments communiqués par l'actif permettant ainsi de limiter sa contribution au moment du départ à la retraite dès lors que la carrière aura été qualifiée au préalable		x	x	x	x
Expérimenter un traitement direct avec l'agent dès 2019 et envisager son déploiement progressif à horizon 2023, date de migration dans le RGCU	6.4	Rendre compte régulièrement de la transformation du processus		x	x	x	x
Définir les modalités de mise en œuvre	6.5	Mettre en œuvre sur un périmètre de demandes à définir un processus de liquidation automatique permettant de répondre de manière plus efficiente à la liquidation directe		x			
	6.6	Adapter le système d'information à l'évolution du processus		x			
Engager les travaux d'adaptation du moteur de liquidation	6.7	Mener des travaux conjoints avec le SRE visant à identifier les mutualisations possibles			x	x	x

Fiche 7 - Un accès facilité à l'accueil téléphonique et aux services internet

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Améliorer l'accessibilité au téléphone	7.1	Poursuivre la formation des collaborateurs du centre de contacts pour une plus grande maîtrise des temps de traitement des appels	x				
Orienter les contacts à moindre valeur ajoutée vers une prise en charge dématérialisée	7.2	Identifier en amont les évènements source d'incertitude et de besoin d'information des assurés afin d'identifier les modalités de réponse adaptées aux sollicitations	x	x	x	x	x
	7.3	Adapter en continu le serveur vocal interactif - pour les actifs par la mise en relation du SVI avec l'outil de liquidation - pour accompagner les besoins d'information des pensionnés	x	x	x	x	x
	7.4	Automatiser le traitement des courriels de 1er niveau		x	x		
	7.5	Informers les assurés de l'état d'avancement de leurs demandes récurrentes : - date de paiement des pensions - état de la demande de liquidation	x				
	7.6	Demander un EIR en ligne Changer de RIB en ligne Suivre les oppositions sur pension en ligne	x				
Rechercher le plus grand nombre de coordonnées médiatiques (adresses courriels, mobiles)	7.7	Mener des actions ciblées permettant d'accélérer le recueil des coordonnées médiatiques des pensionnés	x	x	x	x	x
Faciliter l'accès des services en ligne à tous dans le contexte de la dématérialisation des supports écrits	7.8	Permettre aux membres de la famille des retraités et aux prestataires de mettre à jour les coordonnées dans leur espace personnel		x			
Adapter les supports aux générations de pensionnés	7.9	Dématérialiser les supports pour les moins de 80 ans (Climats, Guide de l'action sociale, Vacances-vous, les bulletins de paiement et attestations fiscales)	x	x	x	x	x
	7.10	Exploiter le suivi des demandes d'envoi papier permettant de mieux connaître le profil des pensionnés en fracture numérique	x	x	x	x	x
Intégrer dans SARA les services en ligne déployés sur le portail inter-régimes et assurer la relation aux assurés	7.11	Mettre en place la préférence de contact au titre du droit à l'information Intégrer le simulateur Inter régimes Mar@! Intégrer le pack paiement inter régimes	x				
	7.12	Prendre en charge : - les demandes de rectification de carrières avec dépôt de pièces justificatives - les demandes uniques de retraite avec dépôt de pièces justificatives		x			

Accompagner les assurés afin de les rendre plus autonomes dans le self-service information retraite	7.13	Déployer un agent conversationnel personnalisé en lien avec certains services en ligne		x			
	7.14	Déployer des tutoriels et des vidéos en appui des services en ligne aux assurés		x			
Développer des parcours type adaptés aux besoins des affiliés	7.15	Accompagner les futurs retraités 1 an avant leur départ à la retraite		x			
	7.16	Accompagner les actifs de + 55 ans		x			
Renforcer le partenariat et la co-construction avec le Carré Employeur	7.17	Animer des groupes de travail et une réunion Carré par an Identifier les employeurs pilotes pour les expérimentations à mener et l'accompagnement de projets transverses	x	x	x	x	x
Expérimenter l'évolution du partenariat hospitalier	7.18	Présenter le bilan de l'expérimentation menée en 2018	x				
Adapter le partenariat avec les centres de gestion à l'évolution des processus et aux priorités inscrites dans la COG	7.19	Nouvelle convention de partenariat rédigée avec le CNT	x				
Explorer de nouveaux partenariats avec le CNFPT et des organismes agréés par l'ANFH	7.20	Diffuser par leur intermédiaire des modules de formation à destination des services concernés des employeurs des deux fonctions publiques		x	x		
Adapter les modalités d'échanges aux différents segments	7.21	Développer la connaissance des employeurs par les enquêtes et des actions de co-construction	x	x	x	x	x
DSN	7.22	Elaborer et mettre en œuvre le plan de communication et d'accompagnement ciblé par segment employeur Adapter en continue l'offre de services en ligne à la transformation des processus et au rôle des employeurs	x	x			
RGCU - planification des travaux de qualification des CIR	7.23		x	x	x	x	x
Gestion du stock de validations de périodes	7.24		x	x			
Impact de la demande unique de retraite	7.25		x	x	x	x	x
Accroître la dématérialisation de l'offre d'information et de formation vers les employeurs	7.26		Mettre à disposition des employeurs un assistant vocal interactif sur le site internet et sur les services en ligne			x	
	7.27	Déployer des classes virtuelles, des échanges en ligne sur rendez-vous, des web conférences avec les référents gestion chez les employeurs dans le cadre des immersions croisées		x	x		
	7.28	Mettre à disposition des employeurs une messagerie sécurisée adossée aux services en ligne en remplacement des formulaires de contacts disponibles sur le site				x	
Développer une stratégie d'information et de communication sur les réseaux sociaux	7.29	Animer des communautés d'employeurs / créer des forums d'échanges entre employeurs, des plateformes d'idéation et d'innovation ouverte		x			
Restituer aux employeurs les données enrichies sur la carrière de leurs agents	7.30	Créer une base de données enrichies à destination des employeurs à partir du modèle de micro simulation		x			

Fiche 8 - Un programme de prévention des risques professionnels recentré

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Fixer les orientations et les ambitions sur le champ de la prévention et développer l'impact du FNP	8.1	Elaborer et mettre en œuvre le programme d'actions 2018-2022	x				
	8.2	Organiser le colloque du Fonds National de Prévention		x		x	
	8.3	Renforcer les partenariats afin d'accroître l'impact auprès des collectivités		x	x	x	x
Apporter un appui aux employeurs dans leur démarche de prévention au travers de financements	8.4	Définir des modalités d'intervention renouvelées en appui d'actions ciblées soit : - sur des métiers spécifiques - sur des structures spécifiques - sur des thématiques génériques comme le maintien dans l'emploi	x	x	x	x	x
	8.5	Développer des services dématérialisés en co construction avec les employeurs visant à simplifier leurs démarches		x	x		
Elaborer des recommandations d'actions en matière de prévention à l'attention des collectivités territoriales et hospitalières	8.6	Produire et diffuser des documents de référence sur les démarches engagées visant à partager les retours d'expériences avec l'ensemble des employeurs	x	x	x	x	x
Elaborer au plan national des statistiques AT/MP	8.7	Réfléchir à l'optimisation des capacités d'analyse et de diffusion des données relatives à la sinistralité par le développement de partenariats au plan national		x	x		
	8.8	Produire des rapports statistiques	x	x	x	x	x

Fiche 9 - Une politique d'action sociale ciblée et simplifiée

Actions	Engagements		Echéances				
			2018	2019	2020	2021	2022
Participer à la définition et à la mise en œuvre de politiques communes en matière de prévention par la promotion de l'information et du conseil pour bien vivre sa retraite et anticiper la perte d'autonomie - niveau 1 et 2 de la prévention	9.1	Mettre en œuvre la convention bilatérale avec Santé Publique France signée le 20 novembre 2017 - engagement pour 2017-2018	x	x	x	x	x
	9.2	Définir la participation du régime dans la mise en œuvre de programmes d'actions et d'ateliers collectifs à destination des retraités autonomes	x	x	x	x	x
Participer aux COPIL de l'inter-régimes	9.3	Assurer la représentation du régime aux COPIL de l'inter-régimes	x	x	x	x	x
Déployer l'évaluation globale des retraités à leur domicile (conditionné au déploiement de l'outil inter-régimes de gestion des évaluations globales, SIREVA, en lien avec la CNAV)	9.4	Etendre aux demandes de renouvellement de l'aide-ménagère le recours au bilan global				x	
	9.5	Faire évoluer l'aide énergie afin qu'elle s'inscrive dans la lutte contre la précarité énergétique				x	
Engager une réflexion portant sur une meilleure identification et un accompagnement adapté des retraités en situation de rupture (sortie d'hospitalisation, rupture familiale...)	9.6	Maintenir voire développer les services à destination de cette population				x	
Maintenir la lutte contre l'isolement des personnes âgées	9.7	Renforcer les offres ciblées (dispositifs séniors en vacances, promotion de la cohabitation intergénérationnelle...)			x		
	9.8	Etendre le dispositif des prêts aux collectivités de manière à promouvoir la construction de résidence pour séniors offrant des services dédiés ...			x		
Renforcer l'accompagnement et le soutien aux retraités en situation de fragilité	9.9	Mener des actions de communication adaptées	x	x	x	x	x
	9.10	Faciliter l'accès aux techniques du digital et du numérique par des actions d'accompagnement dans l'appropriation des nouvelles technologies (aide financière pour l'achat d'équipement et de formation)			x	x	x
Poursuite des démarches de simplification	9.11	Développer un service dématérialisé des demandes d'aides - conditionné à la prise en compte d'un référentiel ressources unique		x			

Annexe 2

Indicateurs de suivi et de résultats

N° d'indicateur	Fiche Thématique	Périodicité	Indicateurs	Nature de l'indicateur	Valeur cible	Valeur résultat	Cibles et échéances				
					2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	2	T	Taux de qualité des dossiers de liquidation en volume	Résultat	95%	97,2%	> 95 %	> 95 %	> 95 %	> 95 %	> 95 %
2		A	Taux d'incidence financière	Suivi			x	x	x	x	x
3		A	Nombre de signalements transmis aux organismes partenaires	Suivi			x	x	x	x	x
4		A	Montant des préjudices frauduleux + fautifs constatés ou subis	Suivi			x	x	x	x	x
5		A	Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités	Suivi					x	x	x
6		A	Taux de recouvrement des indus frauduleux + fautifs	Suivi			x	x	x	x	x

N° d'indicateur	Fiche Thématique	Périodicité	Indicateurs	Nature de l'indicateur	Valeur cible	Valeur résultat	Cibles et échéances				
					2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
7	3	A	Ratio frais de gestion	Résultat	< 0,60%	0,51%	< 0,50%	< 0,50%	< 0,50%	< 0,50%	< 0,50%
8		A	Ratio global multi-activités (prestations + cotisations)	Résultat	< 0,30%	0,24%	< 0,25%	< 0,25%	< 0,25%	< 0,25%	< 0,25%
9		A	Coût de gestion par affilié (en €)	Résultat	< 31 €	28 €	< 30 €	< 30 €	< 30 €	< 30 €	< 30 €
10		A	Nombre d'usagers par ETPMA	Suivi		4 854	Méthode à définir avec les nouveaux principes de facturation				
11		A	Productivité du processus « Recouvrer et maîtriser les cotisations » : nombre de compte employeurs soldés au titre de N-1 /ETP	Suivi		2 083	x	x	x	x	x
12		A	Productivité du processus « Liquidier les retraites et payer » : nombre de liquidations et révisions traitées /ETP	Suivi		1 010	x	x	x	x	x
13		A	Productivité du processus « Gérer l'action sociale » : nombre d'aides traitées/ETP	Suivi		4 621	x	x	x	x	x
14		A	Coût unitaire d'une liquidation	Suivi		143	x	x	x	x	x
15		A	Coût d'une aide sociale	Suivi		35	x	x	x	x	x
16		A	Taux de disponibilité des applications	Résultat			>98%	>98%	>98%	>98%	>98%
17		A	Ratio de surface utile par agent	Suivi			x	x	x	x	x
18		A	Taux d'évolution de la consommation d'énergie (DD 105)	Suivi		5%	x	x	x	x	x
19		A	Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à 8 jours (FT 500)	Suivi		1%	x	x	x	x	x
20		A	Taux de formation des agents (FT 600)	Suivi		28%	x	x	x	x	x

N° d'indicateur	Fiche Thématique	Périodicité	Indicateurs	Nature de l'indicateur	Valeur cible	Valeur résultat	Cibles et échéances					
					2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
21	4	M	Taux d'employeurs déposant une DSN	Suivi					x	x	x	
22		M	Taux de DSN enregistrées (nombre de CIR)	Suivi					x	x	x	
23		T	Taux de compte employeur à jour : CIR alimentés et solde CFE < seuil fixé (seuil = 40€)	Suivi		61%	x	x	x	x	x	
		T	Taux de CFE soldés - DSN	Suivi					x	x	x	
24	5	M	Nombre de dossiers de validation traités (en cumulé)	Résultat	28 000	28 051	25 000	38 000	42 500	42 500	21 212	
25		A	Taux de CIR qualifiés	Suivi				x	x	x	x	
26		M	Taux de CIR alimentés (année N-1) - N4DS	Résultat	93,5%	93,90%	94%	94%	A définir (déploiement DSN)			
27		M	Taux de CIR alimentés (année N) - DSN	Suivi								
28		S	Taux de CIR complets (part des actifs pour lesquels le régime dispose de l'ensemble des périodes)	Suivi		75,1%	x	x	x	x	x	
29		S	Taux de complétude des CIR	Suivi		93,9%	x	x	x	x	x	

N° d'indicateur	Fiche Thématique	Périodicité	Indicateurs	Nature de l'indicateur	Valeur cible	Valeur résultat	Cibles et échéances				
					2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
30	6	M	Taux d'attribution droits propres dans les délais requis (RE400) 1er paiement < délai 30 jours / date d'effet pension	Résultat	99%	99,9%	> 99 %	> 99 %	> 99 %	> 99 %	> 99 %
31		M	Taux d'attribution droits dérivés dans les délais requis (RE500) 1er paiement < délai 30 jours / date demande	Résultat	95%	98%	>95%	>95%	>95%	>95%	>95%
32		M	Nombre de liquidation traitées - Reçues directement de l'actif	Suivi				x	x	x	x
		M	Taux de dossiers de liquidation traitées, - Reçues directement de l'actif	Suivi				x	x	x	x
33	7	M	Taux d'appels aboutis (FT 200)	Résultat	85%	83,4%	85%	86%	86%	86%	86%
34		T	Délai moyen de mise en relation téléphonique avec un téléconseiller (FT 230)	Suivi		0:05:46	x	x	x	x	x
35		M	Taux de réponse aux courriels dans les délais (en 3 jours)	Résultat	80%	76%	80%	80% ou	80%	80%	80%
		M	Taux de réponse aux courriels dans les délais (en 2 jours ouvrés)	Résultat				55%	60%	70%	80%
36		M	Taux de réponse aux courriers de réclamations dans un délai < 15 jours	Résultat	95%	97%	95%	95%	95%	95%	95%
37		T	Nombre d'EIR réalisés	Suivi		4380	x	x	x	x	x
38		T	Nombre de RIS et d'EIG à la demande, réalisés	Suivi			x	x	x	x	x
39		A	Ratio d'adresses courriel (volumétrie)	Suivi		32,1%	x	x	x	x	x

N° d'indicateur	Fiche Thématique	Périodicité	Indicateurs	Nature de l'indicateur	Valeur cible	Valeur résultat	Cibles et échéances				
					2017	2017	2018	2019	2020	2021	2022
40	7	A	Taux d'utilisation des services en ligne pour les usagers (actifs / retraités)	Suivi			A définir	x	x	x	x
41		A	Taux d'utilisation des services en ligne pour les employeurs	Suivi			A définir	x	x	x	x
42		A	Taux global de dématérialisation des démarches	Suivi			A définir	x	x	x	x
43		A	Niveau de satisfaction globale (FT 400)	Résultat		0,0%	91%	91%	92%	92%	92%
44		A	Niveau de satisfaction globale au téléphone (FT415)	Résultat	87%	91,4%	88%	88%	88%	88%	88%
		A	Niveau de réitération ressenti	Suivi		1,9%	x	x	x	x	x
45		A	Niveau de satisfaction des assurés utilisateurs des Services en ligne	Résultat		96%	91%	91%	92%	92%	92%
46		A	Niveau de satisfaction des employeurs utilisateurs des Services en ligne	Résultat		91%	90%	90%	90%	90%	90%
47	9	T	Nombre de retraités du régime participant aux ateliers de prévention	Suivi			x	x	x	x	x
48		A	Taux de cadres femmes / hommes (périmètre CDC)	Suivi		54 % 46 %	x	x	x	x	x

Annexe 3

Volumétrie prévisionnelle d'activité

Thématiques	Volumétries associées à la trajectoire financière	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution 2022-2017	Evolution moyenne annuelle 2017-2022
Pilotage technique du régime	Cotisants (ETP - en moyenne annuelle) <i>Evolution n/n-1</i>	2 218 660 -0,3%	2 203 133 -0,7%	2 189 287 -0,6%	2 175 563 -0,6%	2 161 962 -0,6%	2 148 477 -0,6%	-3%	-1%
	Pensionnés (en moyenne annuelle) <i>Evolution n/n-1</i>	1 280 165 3,5%	1 329 893 3,9%	1 380 536 3,8%	1 431 613 3,7%	1 482 557 3,6%	1 533 412 3,4%	20%	4%
	Montant des cotisations (en M€) <i>Evolution n/n-1</i>	21 123 2,7%	21 240 0,6%	21 622 1,8%	21 889 1,2%	21 975 0,4%	22 081 0,5%	5%	1%
	Montant des prestations versées (en M€) <i>Evolution n/n-1</i>	19 436 4,0%	20 405 5,0%	21 520 5,5%	22 610 5,1%	23 809 5,3%	25 113 5,5%	29%	5%
Gestion des flux de départs à la retraite	Demandes de liquidations et avis préalable <i>Evolution n/n-1</i>	93 585 14,4%	95 694 2,3%	98 017 2,4%	99 322 1,3%	100 858 1,5%	102 143 1,3%	9%	2%
	Nombre de liquidations traitées (droit propre et dérivé & inaptitude) <i>Evolution n/n-1</i>	82 489 12,0%	88 182 6,9%	90 604 2,7%	91 488 1,0%	92 582 1,2%	93 903 1,4%	14%	3%
	Liquidations vieillesse en date d'effet	60 336	63 000	64 500	65 000	65 700	66 150	10%	2%
	Avis préalable traités <i>Evolution n/n-1</i>	8 167 3,9%	8 000 -2%	8 000 0%	8 000 0%	8 000 0%	8 000 0%	-2%	0%
	Révisions PPCR traités	15 948							
	Demande de révisions - rejet	4 559							

Thématiques	Volumétries associées à la trajectoire financière	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution 2022-2017	Evolution moyenne annuelle 2017-2022
Des CIR complétés et disponibles	Nombre de CIR alimentés au titre de N-1 (norme N4DS) <i>Evolution n/n-1</i>	2 369 511 0,3%	2 365 575 -0,2%	2 349 020 -0,7%	2 334 153 -0,6%	1 855 459 -20,5%	1 152 267 -37,9%		
	Taux d'alimentation des CIR (au titre de N-1)	93,9%	94%	94%	94%	94%	94%		
	Nombre de CIR alimentés au titre de N (DSN - Hypothèse 20% en 2020/ 50% en 2021/ 100% en 2022)				463 865	1 152 267	2 304 535		
	Fiabilisation du CIR / qualification des périodes <i>Evolution n/n-1</i>	12 556 -4,8%	15 500 -29,5%	74 000 377,4%	93 500 26,4%	33 500 -64,2%	12 500 -62,7%	0%	0%
	Flux de retour de dossiers de validations de services à traiter <i>Evolution n/n-1</i>	20 112 -17,6%	12 000 -40,3%	23 000 91,7%	15 000 -34,8%				
	Nombre de validations de service traitées <i>Evolution n/n-1</i>	28 051 -25%	25 000 -10,9%	38 000 52%	42 500 11,8%	42 500 0%	21 212 -50,1%	-24%	-5%
	Stock de dossiers à traiter <i>Evolution n/n-1</i>	119 212 -6,2%	106 212 -11%	91 212 -14%	63 712 -30%	21 212 -67%	0		
	<i>dont stock en attente de traitement CNRACL</i>	69 740							
	<i>dont stock en attente de retour de demande de pré annulation</i>	11 309							
	<i>dont stock en attente de pièces complémentaires de l'employeur</i>	38 163							
	Stock en attente de transmission du dossier par l'employeur au 31/12/N Abandons à fin 2022	58 281	46 281	23 281	8 281	8 281	8 281		
	Sorties de régimes avec ou sans transfert de cotisations <i>Evolution n/n-1</i>	6 479 -33%	6 500 0,3%	6 500 0,0%	6 500 0,0%	6 500 0,0%	6 500 0,0%	0%	0%

Thématiques	Volumétries associées à la trajectoire financière	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution 2022-2017	Evolution moyenne annuelle 2017-2022
Un accès facilité à l'accueil téléphonique	Nombre d'appels téléphoniques entrants <i>Evolution n/n-1</i>	1 269 166 18%	1 386 944 9%	1 406 167 1%	1 333 378 -5%	1 349 320 1%	1 367 232 1%	8%	1%
	<i>dont Pensionnés</i>	990 039	1 104 403	1 088 484	988 059	988 593	989 155	0%	0%
	<i>dont Actifs</i>	139 689	156 064	179 966	190 221	193 225	200 614	44%	8%
	<i>dont Employeurs</i>	139 438	126 477	137 718	155 098	167 502	177 464	27%	5%
	Nombre d'appels téléphoniques traités (1) <i>Evolution n/n-1</i>	1 058 271 17%	1 178 903 11%	1 209 304 3%	1 146 705 -5%	1 160 415 1%	1 175 820 1%	11%	2%
	<i>dont Pensionnés</i>	835 900	938 742	936 096	849 731	850 190	850 673	2%	0%
	<i>dont Actifs</i>	107 777	132 655	154 770	163 590	166 173	172 528	60%	10%
	<i>dont Employeurs</i>	114 594	107 506	118 437	133 384	144 051	152 619	33%	6%
	Taux d'appels aboutis	83,4%	85%	86%	86%	86%	86%		
	Courriers (2)	65 861	62 568	62 568	62 568	62 568	62 568	-5%	-1%
	Courriels (3) *	74 638	98 205	101 940	104 766	112 129	120 167	61%	10%
	Nombre de contacts écrits (2) + (3)	140 499	160 773	164 508	167 334	174 697	182 735	30%	5%
	Contacts traités (1) + (2) + (3) <i>Evolution n/n-1</i>	1 198 770 15,4%	1 339 676 11,8%	1 373 811 2,5%	1 314 039 -4,4%	1 335 112 1,6%	1 358 554 1,8%	13%	3%
Nombre de demandes d'EIR <i>Evolution n/n-1</i>	4 432 10%	4 500 1,5%	4 500	4 500	4 500	4 500	2%	0%	

(*) y/c courriels FAS à compter de 2018

Thématiques	Volumétries associées à la trajectoire financière	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution 2022-2017	Evolution moyenne annuelle 2017-2022
Un accès facilité aux services internet	Courriels - actifs	480 765	718 338	1 119 024	1 494 609	1 530 609	1 566 609	226%	27%
	Courriels - retraités	522 251	626 912	791 042	926 809	1 013 317	1 105 263	112%	16%
	Coordonnées médiatiques - Courriels	1 003 016	1 345 250	1 910 066	2 421 418	2 543 925	2 671 872	166%	22%
	Mobile - retraités	352 122							
	Mobile - actifs	97 253							
	Coordonnées médiatiques - Mobile	449 375							
	Nombre d'inscrits Services en ligne (31/12) (1)	628 608							
	Actifs	257 768							
	Pensionnés	370 840							
	<i>dont contrat FAS</i>	<i>73 859</i>							
	Accès aux services - Assurés (1)	2 233 406							
	Nombre de services utilisés - Assurés	1 232 453							
	Accès aux services mutualisés (références et DAI) - Assurés (1)	214 119							
	Nombre de services mutualisés utilisés Assurés	188 308							
	Nombre de services utilisés Employeurs	1 607 330							
	Nombre de SMS envoyés - Liquidations	84 607							
Sollicitations de l'AVI - Assurés	51 663								

	Nombre de visites sur le site Internet	3 945 253							
Thématiques	Volumétries associées à la trajectoire financière	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Evolution 2022-2017	Evolution moyenne annuelle 2017-2022
De nouvelles modalités de recouvrement	Nombre d'immatriculations en cours	44 102							
	Ouverts	1 090							
	Fermés (fermé/suspendu)	3 565							
	Nombre de virements reçus	590 958							
	Taux d'anomalie de virement	6,5%							
	Nombre d'employeurs défaillants	71							

Annexe 4

Budget du fonds d'action sociale

La trajectoire financière pluriannuelle de l'action sociale est synthétisée dans le tableau ci-dessous.

<i>(en M€)</i>	Budget 2017	COG 2018	COG 2019	COG 2020	COG 2021	COG 2022
Aides et secours	130	130	130	130	130	130

L'enveloppe des Aides et Secours est établie à 130 M€ sur la base du budget voté au titre de 2017, stable sur la période de la COG.

Chaque année, après la clôture des comptes, les crédits non consommés au titre de l'année N - 1 peuvent donner lieu à report sur les exercices suivants.

Ces crédits ont vocation à augmenter à due concurrence le budget de l'exercice N. Ils sont proposés au vote du Conseil d'administration dans le cadre du budget initial ou d'un budget rectificatif.

Annexe 5

Budget du fonds national de prévention

La trajectoire financière pluriannuelle du Fonds National de Prévention est synthétisée dans le tableau ci-dessous.

<i>(en M€)</i>	Budget 2017	COG 2018	COG 2019	COG 2020	COG 2021	COG 2022
Dotation de l'exercice	15,2	15,6	15,6	15,8	15,8	15,9

La dotation annuelle est établie sur la base des prévisions techniques du régime et inclue les frais de gestion. Le taux de prélèvement sur le produit des contributions est fixé à 0.1%.

A noter que l'outillage du FNP n'est pas inclus dans les frais de gestion, par exception, s'agissant d'une prestation externe financée directement sur le budget du FNP. En fonction des modalités de refonte de l'application informatique qui seront décidées par les administrateurs, pour prendre en compte notamment le déploiement vers tous les employeurs, l'outil du FNP aura un impact sur les frais de gestion ou restera financé selon le dispositif actuel (prestation externe).

Annexe 6

Les règles relatives aux frais de gestion

La CNRACL rembourse à la Caisse des Dépôts les moyens engagés par celle-ci au titre du mandat dont elle est chargée. Cette facturation intervient dans le cadre des budgets votés par le Conseil d'administration du régime.

1. LA TRAJECTOIRE FINANCIÈRE PLURIANNUELLE

La trajectoire financière pluriannuelle figurant dans la fiche thématique n°3 constitue le cadrage général des moyens de gestion apparaissant nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés sur la durée de la COG. Un budget annuel est soumis à l'examen du Conseil d'administration, constituant alors le plafond de la rémunération du gestionnaire pour l'année considérée.

1.1 Le champ d'application

La trajectoire financière pluriannuelle inclut l'ensemble des charges relatives à la gestion du régime y compris les charges de gestion de l'action sociale et du Fonds National de Prévention, ainsi que les produits perçus au titre de la gestion.

Elle distingue les charges à caractère limitatif, dont les montants sont arrêtés pour chaque exercice lors du vote du budget, et les charges et produits à caractère évaluatif dont les montants sont arrêtés, de manière indicative pour chaque exercice

Les charges de gestion sont constituées des coûts facturés au titre de trois périmètres :

- **Les équivalents temps plein (ETP) mobilisés**

Ces coûts comprennent l'ensemble des charges liées au nombre d'ETP mobilisés, soit les frais de personnel, l'équipement informatique et les dépenses de fonctionnement liées.

Les charges sont identifiées pour les ETP Production et Appui d'une part et les ETP Maîtrise d'Ouvrage (MOA) d'autre part permettant d'avoir la lisibilité directe du coût du système d'information (Maîtrise d'Œuvre -MOE-, Assistance à Maîtrise d'Ouvrage -AMOA-, MOA).

Ces coûts sont logés dans l'enveloppe limitative, à l'exception de coûts afférents aux renforts mobilisés sur des actions liées aux système de Place et qui sont dans l'enveloppe évaluative.

- **Le système d'information hors MOA**

Ces coûts recouvrent le développement des projets, la maintenance du système d'information et l'exploitation.

Les charges facturées par la Caisse des Dépôts ne constituent pas des investissements immobilisés par la CNRACL. Ils résultent de l'utilisation, pour les besoins de la gestion du régime, des moyens informatiques du gestionnaire. Les investissements informatiques sont facturés au régime dans le respect de la durée d'amortissement retenue par le service gestionnaire, soit 3 ou 7 ans selon le type de développement réalisé. Les engagements de la CNRACL vis-à-vis de la Caisse des Dépôts résultant de cet amortissement sont récapitulés en annexe aux budgets.

Les projets proposés par le gestionnaire sont inclus dans le périmètre des charges à caractère limitatif, au sein de laquelle le gestionnaire procède aux engagements de crédits, tandis que les projets réglementaires ou inter-régimes font l'objet d'une enveloppe évaluative.

- **Les autres charges**

Ces charges comprennent les prestations confiées à des tiers, hors DRS (affranchissement, routage, frais bancaires, partenariat employeur, commissaires aux comptes...).

Les contributions diverses réglementairement obligatoires sont évaluatives, leur montant ne pouvant être prévus avec précision parce qu'elles relèvent d'entités tierces : GIP Union retraite, CNAV (RNCPS, échanges de données sociales avec le CNTDS), DGFIP (échanges de données fiscales avec le CNTDF), GIP Modernisation des déclarations sociales (droit d'entrée dans la DSN privée).

Les recettes atténuatives perçues au titre des prestations mises en œuvre au service des pensionnés de la CNRACL sont inscrites dans la trajectoire. Elles font l'objet d'une enveloppe évaluative.

1.2 Les règles d'évolution

La trajectoire retenue s'entend sur la base d'une réglementation constante et à environnement fiscal et social (taux de cotisation sociale, valeur du point d'indice fonction publique) stabilisé.

De même, au cas où des évolutions de l'environnement technique, social, économique ou réglementaire conduiraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer l'incidence et d'en dégager les conséquences financières.

2. LA PROCÉDURE BUDGÉTAIRE ANNUELLE

2.1 Le vote et le suivi des budgets annuels

La Caisse des Dépôts propose les projets de budget initial et s'il y a lieu de budgets rectificatifs.

Les budgets sont présentés et suivis selon les regroupements retenus dans la fiche technique n°3. Les crédits limitatifs sont fongibles dans le respect des enveloppes limitatives.

Ils sont également présentés par processus.

Sont annexés au budget initial :

- La trajectoire financière actualisée.
- Le scénario volumétrique général, actualisés s'il y a lieu.
- Le plan informatique pluriannuel actualisé s'il y a lieu.
- Le solde des engagements de la CNRACL vis-à-vis de la Caisse des Dépôts résultant de l'amortissement des dépenses informatiques.

2.2 Les règles relatives au report des crédits non consommés

Chaque année, après la clôture des comptes, les crédits non consommés au titre d'une année sur le périmètre des charges à caractère limitatif peuvent être proposés en report dans le cadre de l'examen des exercices suivants.

Ces demandes de report seront justifiées (objectifs, impacts) et soumises au vote du Conseil d'administration dans le cadre du budget initial suivant ou lors d'un budget rectificatif.

3. CALENDRIER DE PRÉPARATION ET DE SUIVI BUDGÉTAIRES

Le calendrier-cible de préparation et de suivi budgétaires s'établit ainsi :

- Au plus tard au 30 novembre de N-1 : présentation à la commission des comptes des documents de référence actualisés.
- En décembre de N-1 : présentation au Conseil d'administration du projet de budget de l'année N.
- Avant le 30 juin de N : actualisation, s'il y a lieu, de documents de référence, présentation au Conseil d'administration de l'exécution définitive de N-1 et, s'il y a lieu, d'un budget rectificatif de l'année N.

4. FACTURATION

La facture définitive de l'année N est produite après présentation en juin N+1 au Conseil d'administration de l'exécution définitive de cette même année.

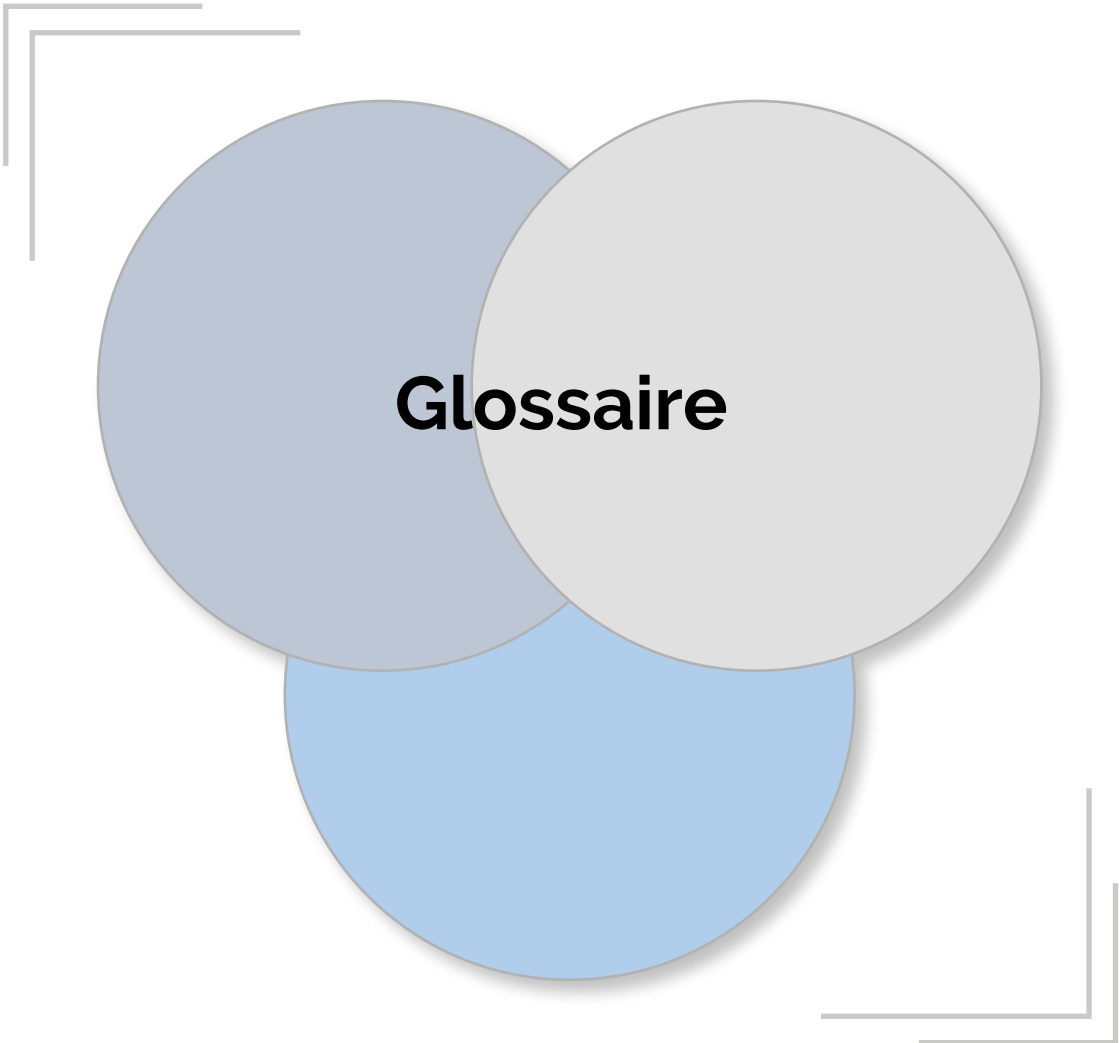
Cette facture donne lieu au versement d'acomptes trimestriels au cours de l'année N.

Ces acomptes sont calculés prorata temporis (par trimestre) :

- Sur la base du budget voté par le Conseil d'administration pour l'année N.
- À défaut sur la base de la facture définitive de l'année N-1.
- À défaut, lorsque cette dernière n'a pas encore été produite, sur la base du budget N-1.

L'acompte facturé au titre du trimestre T tient compte des acomptes précédemment facturés, selon la formule :

$$\text{Acompte T} = (\text{Base} \times T / 4) - \sum_{i=1 \text{ à } T-1} \text{Acompte } i$$



Glossaire

- B -

BND Banque nationale de données

- C -

CIR Comptes individuels retraite
CNTDF Centre national de transfert des données fiscales
CNTDS Centre national de transfert des données sociales
COG Convention d'objectifs et de gestion
COR Conseil d'orientation des retraites

- D -

DADS Déclaration annuelle de données sociales
DAI Droit à l'information
DGAFP Direction générale de l'administration et de la fonction publique
DGFIP Direction générale des finances publiques
DREES Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques
DSN Déclaration sociale nominative
DSS Direction de la Sécurité sociale

- E -

EIG Estimation individuelle globale
EIR Entretien d'information retraite
EIRR Echantillon inter-régimes des retraités
ETP Equivalent temps plein

- F -

FAS Fonds d'action sociale
FNP Fonds national de prévention

- I -

INED Institut national des études démographiques
IPP Institut des politiques publiques

- L -

Liquidation automatique Liquidation sans intervention du gestionnaire
Liquidation directe Liquidation en relation directe avec l'actif

- M -

MOA Assistance Maîtrise d'Ouvrage

- P -

PASRAU Prélèvement à la source pour les revenus autres
PCI Le Portail Commun Inter-Régimes

- R -

RGCU Répertoire de gestion des carrières uniques
RIS Relevé de situation individuelle
RNCPS répertoire national commun de la protection sociale

- S -

SRE Service des retraites de l'Etat
SVI Serveur vocal interactif