

# CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2001-2004

## ■ Introduction

Au cours des trois années de la convention d'objectifs et de gestion 1998-2000, la branche retraite du régime général a renoué avec les excédents après plusieurs années de déficits.

L'amélioration de la situation économique, l'évolution naturelle de la démographie du régime, ainsi que l'effet de la réforme du 22 juillet 1993 expliquent, pour l'essentiel, ces bons résultats comptables.

L'excédent de la branche retraite, exprimé en droits constatés, s'est élevé à 2,8 milliards de francs en 1998 et 4,9 milliards en 1999. Les résultats, exprimés en encaissements - décaissements, se sont élevés à - 224 millions en 1998 et + 3,7 milliards en 1999. Pour l'année 2000, l'excédent exprimé en droits constatés devrait être de l'ordre de 4,3 milliards.

La branche retraite qui concerne plus de 9,9 millions de retraités et 15 millions de cotisants, a réalisé au cours de l'année 2000 près de 60 millions de reports aux comptes individuels des assurés, examiné 615.000 demandes et reçu près de 3 millions de visiteurs dans ses 2.372 points d'accueil.

En ce qui concerne la gestion, la branche a réalisé la plupart des objectifs inscrits dans la précédente convention.

Le développement du service de proximité s'est poursuivi et s'est notamment concrétisé par l'ouverture d'une cinquantaine d'agences locales, notamment, dans les régions Aquitaine, Rhône-Alpes, Sud-est, Nord-est et Ile de France.

Malgré le retard pris dans le développement du schéma directeur informatique, plusieurs applicatifs majeurs ont été livrés aux Caisses :

- Les trois fichiers nationaux (SNGI, SNGD, SNGC) sont désormais accessibles en temps réel de n'importe quel point du territoire.
- La quasi totalité des applications « données sociales » et « action sociale » est opérationnelle.
- Enfin, en ce qui concerne le processus retraite, outre le logiciel BOREALE (BNL), l'enregistrement des demandes, la régularisation du compte, les rétablissements dans les droits et les annulations de versement ont été déployés.

La qualité de service rendu aux assurés et aux déclarants a continué de s'améliorer.

A cet égard, les indicateurs retenus par la convention d'objectifs et de gestion 1998-2000 pour mesurer le degré de réalisation des objectifs reflètent le bon niveau de qualité atteint par la branche.

Dans le domaine de l'action sociale, la branche a mené de nombreux travaux pour mieux connaître les besoins des personnes âgées, s'assurer de la qualité du service rendu par les prestataires de service et favoriser une meilleure coordination de l'offre de service.

Enfin, les efforts de productivité ont été poursuivis.

A compter de 2005, la charge des organismes va rapidement croître en raison :

- d'une part, de l'arrivée à l'âge de la retraite des générations de l'après guerre,
- d'autre part, du poids croissant du régime général au sein du système de retraite du fait de l'extension du salariat.

C'est ainsi que le nombre d'attributions, actuellement de l'ordre de 530.000 par an, passera dès 2006 à plus de 700.000 et puis ira sans cesse croissant pour atteindre un volume de l'ordre de 800.000 demandes dès les années 2010.

Ce défi quantitatif se double d'un défi qualitatif lié aux transformations profondes susceptibles d'affecter les carrières des assurés. La diversification des formes d'emploi, la multiplication des dispositifs d'embauche temporaire, constatées au cours des dernières années, conduisent à des carrières plus difficiles à régulariser.

La Cnav et les organismes de la branche retraite entendent profiter de cette période de quatre ans pour se préparer à ces évolutions, accélérer le déploiement du service de proximité et rendre complètement opérationnels les outils du schéma directeur.

Par ailleurs, au regard de la faible visibilité dont dispose la Cnav sur les évolutions législatives en cours d'élaboration dans le domaine de la prise en charge de la dépendance, il est apparu préférable d'organiser la partie action sociale de la convention d'objectifs et de gestion 2001 - 2004 en deux temps différenciés. Le premier, dit de transition, s'étalera jusqu'à la mise en place de la nouvelle prestation autonomie. Le second, débutant avec cette nouvelle prestation, s'attachera à en tirer toutes les conséquences, s'agissant du positionnement de la branche retraite. Un avenant à la présente convention sera établi qui traduira a priori pour les années 2002-2004 les nouvelles orientations qui caractériseront la politique d'action sociale de la Cnav.

Au vu de ce contexte général et dans la continuité des actions engagées dans la précédente convention, la branche se fixe pour objectif de :

- ↻ consolider l'offre de service de la branche avant l'arrivée à l'âge de la retraite des générations de l'après-guerre,
- ↻ conforter le rôle de la Cnav comme interlocuteur de référence sur la retraite de base,
- ↻ moderniser les supports des déclarations sociales des entreprises,
- ↻ rendre plus efficiente l'action sociale de la branche, tout en confirmant la démarche qualité engagée,
- ↻ maîtriser la gestion et se préparer aux conséquences du choc démographique.

La réalisation de ces objectifs suppose un cadre clair et stable d'exercice des responsabilités respectives de l'État et de la Cnav.

## **Le partage des responsabilités**

L'État :

- Détermine, notamment dans le cadre de la loi de financement de la sécurité sociale, les conditions générales de l'équilibre financier de la branche retraite de la sécurité sociale.
- Prévoit les recettes qui concourent au financement de l'assurance vieillesse et en fixe les règles d'assiette de taux et de recouvrement.
- Définit les conditions d'ouverture des droits et de calcul des prestations, notamment, les taux de revalorisation des pensions, ainsi que le montant des minima sociaux.
- Arrête, dans le cadre de la présente convention, le niveau des ressources dont disposera la branche retraite pour assurer le service des prestations et exercer une action sociale en faveur des personnes âgées.

La Cnav :

- Donne son avis sur les mesures envisagées par l'État et émet des propositions pour assurer l'équilibre du régime, simplifier le service des prestations, faciliter la compréhension des usagers ou faire évoluer les droits des assurés.
- Assure, avec le concours des Caisses régionales et des Caisses générales, le service des prestations dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et met en œuvre un dispositif de contrôle interne permettant de pallier les risques financiers.
- Développe un service public de qualité conforme aux attentes des assurés et des entreprises.
- Détermine et met en œuvre une action sanitaire et sociale en faveur des personnes âgées.
- Assure le traitement des déclarations annuelles des données sociales et transmet aux organismes adhérents à la procédure TDS les données les concernant.
- Réalise, pour le compte de l'État, l'immatriculation des assurés nés hors de France.
- Assure la gestion du répertoire inter-régimes de l'assurance maladie (RNIAM).

## **Les engagements des parties**

L'État s'engage :

- A associer étroitement la Cnav à la préparation des textes relatifs à l'assurance vieillesse. En particulier, les pouvoirs publics saisiront, pour avis, le Conseil d'administration de la Cnav des propositions de lois entrant dans son domaine de compétence que le Gouvernement aura décidé de retenir et de porter à l'ordre du jour des travaux du Parlement.
- Pour toute modification importante de la réglementation, à réaliser une étude d'impact en termes financier, économique et à demander à la Cnav une étude d'impact en termes de gestion. Ces études seront présentées à la Commission de la législation.

- A examiner toute proposition du Conseil d'administration dans le domaine de la retraite, notamment, en ce qui concerne les mesures qui pourraient être proposées pour contribuer à l'équilibre financier de la branche.
- A faire évoluer les imprimés de liaison prévus dans le cadre communautaire et des conventions internationales afin d'y faire mentionner systématiquement l'état civil des ascendants.
- A respecter l'autonomie de gestion de la Cnav dans les domaines entrant dans ses attributions, notamment, en matière d'action sociale et d'amélioration du service aux usagers si celle-ci respecte les engagements pris dans le cadre de la présente convention.
- A associer la Cnav aux décisions et aux modalités d'intégration au régime général de régimes spéciaux.

La Cnav s'engage :

- A atteindre les objectifs fixés par la présente convention au meilleur coût.
- A décliner ces objectifs au niveau régional dans le cadre des contrats pluriannuels de gestion avec les Caisses régionales et les Caisses générales de sécurité sociale.
- A faciliter les missions de contrôle et d'évaluation conduites par les services déconcentrés de l'État et à fournir à l'État les éléments d'information nécessaires à l'évaluation de la présente convention.

-000-

## SOMMAIRE

<b>Introduction</b>	<b>2</b>
<b>Chapitre 1 : Consolider l'offre de service de la branche avant l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nées après la guerre</b>	<b>7</b>
1.1 - Rendre au plus près des assurés des services plus nombreux et de meilleure qualité .....	7
1.2 - Assurer dans les départements d'outre mer le même niveau de service qu'en métropole.....	9
1.3 - Eviter toute rupture de ressources .....	9
1.4 - Progresser vers une démarche unique, simplifier les démarches administratives.....	10
1.5 - Dématérialiser les échanges .....	11
1.6 - Faire vivre la démarche des engagements de service.....	13
1.7 - Mener des actions en faveur des populations fragilisées .....	14
1.8 - Mener des actions envers les assurés immigrés.....	15
1.9 - Mener des actions en direction des assurés résidant à l'étranger .....	15
1.10 - Sensibiliser les jeunes cotisants aux mécanismes de fonctionnement de la sécurité sociale et aux enjeux du système de retraite - Améliorer l'information des futurs retraités.....	16
<b>Chapitre 2 : Conforter le rôle de la Cnav comme interlocuteur de référence sur la retraite de base</b>	<b>17</b>
2.1 - Tenir toute sa place dans la solidarité entre générations .....	17
2.2 - Réussir le passage à la monnaie unique.....	17
2.3 - Développer la capacité d'expertise de la Cnav quant à la projection des charges de l'assurance vieillesse du régime général à moyen et long terme.....	18
2.4 - Proposer des réformes de la retraite du régime général.....	18
2.5 - Poursuivre les études sur la vie à la retraite.....	18
2.6 - Tendre vers l'exhaustivité des identités et des carrières gérées par la Cnav régime de base .....	18
2.7 - Mettre à la disposition des organismes de l'assurance maladie la consultation du RNIAM en accès direct.....	19
2.8 - Identifier les ayants droit dans la perspective de montée en charge du RNIAM.....	19
2.9 - Déployer et pérenniser la base nationale de législation.....	19
2.10 - Développer des outils de communication .....	20
2.11 - Développer les échanges avec les partenaires européens .....	21
<b>Chapitre 3 : Moderniser les supports des déclarations sociales des entreprises</b>	<b>22</b>
3.1 - S'engager auprès des entreprises sur un service de qualité.....	22
3.2 - Fiabiliser les déclarations de données sociales .....	22
3.3 - Fiabiliser les déclarations de données sociales dans les DOM .....	23
3.4 - Faire vivre le GIP « modernisation déclarations sociales ».....	23
3.5 - Développer les échanges par réseau et promouvoir les téléprocédures .....	24
3.6 - Réduire les délais de traitement des DADS.....	24
3.7 - Réformer le circuit de traitement des DADS « saisie unique » .....	24
3.8 - Mettre en œuvre la DADS A4.....	25
3.9 - Généraliser la norme DADS Unifiée .....	25
3.10 - Gérer les déclarations dans la monnaie unique.....	25
<b>Chapitre 4 : Rendre plus efficiente l'action sociale de la branche tout en confirmant la démarche qualité engagée</b>	<b>26</b>
4.1 - Poursuivre et consolider les partenariats .....	26
4.1.1 Consolider le partenariat entre les conseils généraux et la branche	26
4.1.2 Développer les partenariats entre les autres régimes de Sécurité sociale et la Branche	26
4.1.3 Poursuivre les partenariats entre les services intervenant directement auprès de la personne	26
4.2 - Mieux appréhender les besoins et les attentes exprimés par les caisses régionales pour mieux y répondre.....	27
4.2.1 Favoriser les projets d'hébergement de qualité	27
4.2.2 Assurer l'émergence d'actions innovantes.	28
4.2.3 Encourager le renforcement des politiques de prévention.	28
4.2.4 Elaborer de nouvelles modalités de gestion et de répartition des enveloppes budgétaires régionales .	28

4.3 -	Rendre plus efficaces les aides individuelles et confirmer la politique de qualité déployée par la branche.....	28
4.3.1	Mieux appréhender les besoins de la personne âgée et de nos bénéficiaires potentiels.....	28
4.3.2	Mieux suivre et accompagner l'activité des prestataires de service.....	29
4.3.3	Améliorer la réactivité des services administratifs de l'action sociale des caisses, et expertiser les évolutions techniques envisageables en matière de gestion des prestations d'aide à domicile.....	29
4.3.4	Préciser le rôle du service social des caisses dans la prise en charge de la perte d'autonomie.....	29
4.3.5	Recentrer notre politique d'aide à l'habitat.....	30
<b>Chapitre 5 : Maîtriser la gestion et se préparer aux conséquences du choc démographique</b>		<b>31</b>
5.1 -	Améliorer la productivité.....	31
5.2 -	Gérer les compétences des agents du service public de la retraite.....	31
5.3 -	Se préparer aux conséquences du choc démographique.....	32
5.4 -	Améliorer le pilotage de la branche retraite.....	32
5.5 -	Développer l'animation du réseau.....	33
5.6 -	Optimiser les ressources informatiques.....	33
5.7 -	Améliorer le dispositif de contrôle interne.....	34
5.8 -	Mettre en œuvre un nouveau plan de comptes au 1 <sup>er</sup> janvier 2002.....	35
<b>Chapitre 6 : Les conditions d'évaluation et de révision de la convention</b>		<b>36</b>
6.1 -	Suivi et évaluation.....	36
6.2 -	Contrôles et tutelle.....	36
6.3 -	La gestion budgétaire.....	37
6.4 -	Révision et actualisation.....	37

# Chapitre 1 : Consolider l'offre de service de la branche avant l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nées après la guerre

## 1.1 - Rendre au plus près des assurés des services plus nombreux et de meilleure qualité

La branche retraite s'est depuis de nombreuses années dotée d'un réseau dense de points d'accueil retraite (environ 2300 fin 2000).

Au sein de ces points d'accueil retraite, des techniciens donnent des renseignements généraux sur la retraite, orientent les assurés, réceptionnent les pièces justificatives, procèdent à des évaluations du montant de la retraite, réceptionnent les demandes de retraite ou de régularisation de compte et aident le futur retraité à les compléter.

Lorsque le dossier est complet, celui-ci est transmis au siège de l'organisme pour traitement.

Au cours de la précédente période, des efforts importants ont été accomplis par les organismes de la branche pour développer le service de proximité.

En particulier dans plusieurs organismes, il a été procédé à un regroupement au sein d'agences retraite des tâches d'accueil, de conseil et de traitement des dossiers.

Dans ces agences (environ une cinquantaine), un technicien identifié gérant un portefeuille de dossiers propose aux assurés proches de l'âge de la retraite résidant dans la circonscription, une régularisation complète du compte accompagnée d'un calcul estimatif.

Il procède également à l'instruction et à la liquidation des demandes de retraite personnelle et des pensions de réversion.

Ces opérations peuvent, lorsque cela s'avère utile, être réalisées en « tête à tête et sur rendez-vous ».

Toutefois, le processus de généralisation du principe de l'interlocuteur unique assurant les tâches d'accueil de conseil et de production n'est pas terminé.

Les organismes de la retraite entendent mettre à profit la période couverte par la présente convention pour franchir une nouvelle étape.

L'organisation cible a été initiée dans le projet branche retraite années 2000, approuvé par le Conseil d'administration de la Cnav du 20 décembre 1995.

**Une organisation adaptée aux activités et aux besoins de proximité privilégiant le travail en réseau, la délégation de responsabilité, ainsi que le développement d'équipes de travail de taille réduite.**

L'organisation administrative des caisses est adaptée aux besoins de proximité des assurés et des entreprises.

Au niveau régional (siège), sont effectuées les tâches d'intérêt général, les travaux de masse, ainsi que les fonctions transversales.

Le niveau départemental apparaît, en règle générale, comme le plus adéquat pour l'exercice de l'action sociale, pour les contacts avec les entreprises, ainsi que pour les liens institutionnels avec les divers partenaires des organismes (CPAM, CAF, ASSEDIC, URSSAF, MSA, etc.).

Le niveau local (agences retraite et points d'accueil retraite) est le niveau privilégié pour développer le service de proximité.

Seront effectuées en proximité, l'ensemble des tâches du service de la retraite et de l'action sociale, à l'exception de celles pour lesquelles une centralisation entraîne une économie de moyens sans dégrader la qualité du service rendu.

## Les agences retraite

Dotées d'un effectif permanent d'au moins une personne, elles assurent fin 2000 au moins trois des dix services de base qui sont susceptibles d'être proposés aux assurés :

- orienter les assurés, réceptionner les pièces justificatives et donner des renseignements généraux sur la retraite et l'action sociale.
- évaluer le montant, en l'état du compte, de la retraite des assurés de plus de 55 ans.
- procéder à des régularisations de compte.
- contacter systématiquement, vers 58 ans, les assurés résidant à proximité, afin de les informer du déroulement des phases d'instruction de la retraite, examiner leur relevé de carrière, le modifier s'il est incomplet et procéder à la régularisation de leur carrière et faire une évaluation du montant de leur retraite.
- proposer aux assurés qui le souhaitent un accueil sur rendez-vous.
- proposer un contact avec l'organisme de retraite complémentaire (AGIRC, ARRCO), ainsi que, le cas échéant, avec les autres régimes de base (MSA, CANCAVA, ORGANIC).
- enregistrer les demandes de retraite de droits propres et les demandes de pensions de réversion.
- instruire et liquider les demandes de retraite de droits propres et les demandes de pensions de réversion.
- enregistrer et traiter toute demande de changement d'adresses et /ou de coordonnées bancaires et délivrer toute attestation de paiement et toute attestation nécessaire à l'établissement de la déclaration fiscale.
- instruire et liquider les demandes d'aide à domicile.

Aux termes de la présente convention, les agences retraite réaliseront au moins sept des dix services de base.

Elles devront se référer au niveau de qualité fixé par une charte nationale relative à l'accessibilité, à l'aspect extérieur, à la signalétique interne, à l'information des assurés, au confort et à l'aménagement des locaux. Cette charte sera établie avant la fin de l'année 2001.

Il existera au moins une agence retraite de ce type par département, hors siège de l'organisme.

La Cnav transmettra chaque année, avant la fin du premier trimestre, aux services de l'État et au Conseil d'administration le programme prévisionnel de création ou d'extension d'agences retraite. La première année couverte par la convention, ce programme prévisionnel sera communiqué avant la fin du mois de juin 2001.

Un bilan annuel sera transmis aux services de l'État et au Conseil d'administration de la Cnav.

## Les points d'accueil retraite

Ces points d'accueil sont généralement installés dans des locaux mis à leur disposition gracieusement par les communes ou d'autres organismes sociaux, le degré d'exigence en termes de qualité des locaux est bien entendu moins élevé qu'en ce qui concerne les agences.

Ils respectent toutefois les normes communes fixées en partenariat avec l'ARRCO et l'AGIRC. L'essentiel de l'activité des points d'accueil est orienté vers le conseil, le calcul estimatif de la retraite et la préparation du dossier (demande et pièces justificatives).

Le déploiement progressif des outils du schéma directeur devrait également permettre de réaliser dans les points d'accueil certaines tâches de production : enregistrement des demandes, régularisation de compte, instruction et liquidation de la demande lorsque le dossier est complet.



**A l'horizon 2004, la branche se fixe pour objectif de réaliser 40 % des régularisations de compte et 40 % des attributions de droit propre et de droit dérivé dans les points d'accueil retraite ou agences de proximité pour les assurés résidant dans la région.**

Afin d'accompagner cette politique, la Cnav mettra à disposition des organismes des moyens budgétaires complémentaires sous forme de dotations stratégiques de décentralisation et de crédits d'investissement pour l'aménagement des agences.

Les efforts de formation entrepris depuis plusieurs années seront poursuivis afin de renforcer les acquis techniques et les compétences des personnels en contact avec les assurés et d'accompagner ces évolutions.

**A la fin de l'année 2004, l'effectif dédié à la proximité devra représenter au moins 16 % de l'effectif total de l'organisme, en équivalent temps plein, (gestion GAV).**

Cet effectif comprend les techniciens qui assurent les permanences dans les points d'accueil, ainsi que les agents qui accomplissent les activités se rapportant aux dix services de base décrits ci-dessus.

## **1.2 - Assurer dans les départements d'outre mer le même niveau de service qu'en métropole**

Au cours de la période 1998-2000, la qualité du service public de la retraite dans les DOM s'est considérablement améliorée.

Toutefois, pour certains objectifs, du fait de contraintes spécifiques, les résultats atteints par les Caisses sont encore éloignés des résultats métropolitains. Par ailleurs, certains objectifs sont inadaptés à la taille et aux spécificités des DOM. Il en est ainsi, par exemple, du développement du service de proximité.

Aussi, tout en respectant le cadre défini pour les organismes métropolitains, les indicateurs ont été ajustés aux performances atteintes au cours de la précédente convention et adaptés aux spécificités des DOM (voir annexe 5).

De plus, dans le cadre de la loi n° 2000-1207 du 13 décembre 2000 d'orientation pour l'Outre-Mer, une aide à la réinsertion professionnelle a été instituée. La gestion de ce dispositif est confiée au sein de chaque Caisse Générale de Sécurité sociale à la branche vieillesse.

## **1.3 - Eviter toute rupture de ressources**

Un des objectifs prioritaires du service public de la retraite est d'éviter toute rupture de ressources entre le dernier salaire ou le dernier revenu de remplacement et le premier paiement de la retraite.

La Cnav se fixe, pour objectif, de payer le 9 du mois suivant la date d'effet, l'intégralité des dossiers ayant été déposés le mois précédent.

**A horizon 2004, le paiement sera garanti dans le mois qui suit la première échéance due pour 96 % des futurs retraités résidant en France pour lesquels les prestations sont attribuées hors conventions internationales.**

Pour réaliser cet objectif, la Cnav et les organismes de la branche retraite mettront en œuvre les plans d'action suivants :

- mise en œuvre d'opérations de régularisations de carrière avec calcul estimatif à 57 ans et demi avec l'UNEDIC pour les chômeurs âgés,
- mise en œuvre d'opérations de régularisations de carrière avec calcul estimatif à 57 ans et demi avec la CNAF pour les titulaires du RMI et les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés,

- réalisation d'opérations systématiques de régularisations complètes du compte entre 55 et 59 ans à l'initiative des organismes,
- interventions à l'intérieur des entreprises, à leur demande, dans le cadre d'opérations « forum retraite »,
- réalisation de campagnes de communication en France et à l'étranger pour les assurés, lors du passage à la retraite, afin de les sensibiliser à la nécessité de déposer une demande de retraite.

**Le pourcentage des régularisations complètes de compte des assurés âgés de 55 à 59 ans, rapporté à la population cible, atteindra 80 %.**

## **1.4 - Progresser vers une démarche unique, simplifier les démarches administratives**

Pour la prochaine période, la branche se fixe sept objectifs :

- Généraliser la régularisation coordonnée,
- Etablir des normes communes d'organisation d'espaces retraite,
- Mettre en œuvre des indicateurs communs pour le suivi de l'accueil avec l'ARRCO,
- Généraliser les rendez-vous coordonnés,
- Réaliser une évaluation simplifiée de la retraite commune, en partenariat avec trois institutions : AGIRC, ARRCO, IRCANTEC,
- Rendre accessible sur intranet le glossaire des termes utilisés,
- Poursuivre la réflexion sur l'extension de la démarche unique aux régimes de retraite complémentaire.

### **Généraliser la régularisation coordonnée**

Une expérience est en cours dans la région Bourgogne Franche Comté. Lors des opérations systématiques de régularisation de compte à 58 ans, la Cram informe l'assuré que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées seront transmises au Centre d'Information et de Coordination de l'Action sociale (CICAS) pour compléter la reconstitution de carrière pour la partie complémentaire.

Au vu du bilan de cette expérience qui sera réalisé à la fin 2001, la régularisation coordonnée pourrait être généralisée progressivement à l'ensemble des organismes. Un bilan annuel, établi en partenariat avec les CICAS, sera communiqué aux services de l'État et au Conseil d'administration de la Cnav.

### **Etablir des normes communes d'organisation d'« Espaces retraite »**

Les modalités d'organisation d'« Espaces retraite » communs à l'ensemble des régimes de retraite ont été définies. Il convient désormais de donner un cadre contractuel à ces manifestations. A cet effet, la Cnav proposera dès 2001 aux autres régimes de base et aux régimes de retraite complémentaire la signature d'une convention nationale définissant les principes généraux que devront respecter les conventions régionales organisant ces manifestations communes.

### **Mettre en œuvre des indicateurs communs pour le suivi de l'accueil**

La Cnav et l'ARRCO mettront en œuvre des indicateurs communs de suivi de l'accueil.

Ces indicateurs porteront notamment sur :

- ↻ le nombre de visites en moyenne par dossier
- ↻ le nombre de visiteurs par tranche d'âge
- ↻ le nombre d'heures de visite offertes
- ↻ le nombre de sites coordonnés

### **Généraliser les rendez-vous coordonnés**

Des rendez-vous coordonnés régime général/régime complémentaire ont été mis en place dans plusieurs régions. Les résultats très positifs de cette expérimentation conduisent la Cnav à envisager leur généralisation au cours de la période couverte par la présente convention.

### **Réaliser une évaluation simplifiée de la retraite commune, en partenariat avec trois institutions (AGIRC, ARRCO, IRCANTEC)**

Pour répondre à une demande forte des assurés, la Cnav, en partenariat avec l'AGIRC, l'ARRCO et l'IRCANTEC, proposera un outil simple d'évaluation du montant de la retraite, tous régimes confondus.

Il sera étudié la mise à disposition de cet outil aux assurés et futurs retraités sur le site Internet commun « Espace retraite » ; il permettra, en outre, pour les assurés qui le souhaitent, d'affiner les calculs par un parcours personnalisé.

Un bilan annuel sera communiqué aux services de l'État et au Conseil d'administration de la Cnav.

### **Rendre accessible sur intranet le glossaire des termes utilisés**

Un glossaire des termes utilisés par les techniciens des trois institutions Cnav, AGIRC, ARRCO a été réalisé.

Il importe désormais de rendre ce glossaire facilement accessible ; pour cette raison, la Cnav envisage d'utiliser la technologie intranet.

### **Poursuivre la réflexion sur l'extension de la démarche unique régimes de retraite complémentaire**

La réflexion sur l'extension de la démarche unique de retraite aux régimes de retraite complémentaire sera poursuivie avec l'AGIRC, l'ARRCO et l'IRCANTEC.

Enfin, en application de la circulaire ministérielle du 6 mars 2000, la Cnav procédera à l'analyse des pièces justificatives demandées aux assurés, afin d'en réduire leur nombre.

## **1.5 - Dématérialiser les échanges**

La loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 indique notamment que « l'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sous support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ».

Dans le respect de la loi du 13 mars 2000 et des décrets d'application, la Cnav se fixe, pour la période 2001-2004, huit objectifs prioritaires :

- Généraliser la dématérialisation de la demande unique de retraite,
- Fiabiliser les reports de trimestres, ainsi que les mentions informatives transmises par les autres régimes de base,
- Dématérialiser les échanges avec les autres régimes de base,
- Dématérialiser les échanges avec l'AGIRC, l'ARRCO,
- Améliorer les échanges avec les ASSEDIC,
- Développer le courrier électronique avec les autres régimes de la protection sociale et les services de l'État,
- Dématérialiser le dossier retraite,
- Poursuivre les échanges avec la DGI et améliorer l'identification des bénéficiaires de l'allocation vieillesse des parents au foyer.

### **Généraliser la dématérialisation de la demande unique de retraite**

Une première version de la demande unique dématérialisée a été mise en œuvre à la fin de l'année 2000. Au fur et à mesure de la livraison des lots du schéma directeur, la version applicative sera enrichie. Ainsi, dans le cadre de la livraison du lot R3.1, les données en provenance des autres régimes seront intégrées dans le système d'information sans ressaisie et la dématérialisation sera étendue aux pensions de réversion.

### **Fiabiliser les reports de trimestres, ainsi que les mentions informatives transmises par les autres régimes de base**

Afin d'éviter des demandes de vérification lors de la liquidation des droits et donc des tâches redondantes, une démarche systématique de validation des données transmises par les autres régimes sera entreprise.

Des accords d'échange seront passés avec l'ensemble des régimes concernés, afin de certifier la nature et la validité des informations transmises pour report au compte, qu'il s'agisse de trimestres cotisés, de périodes assimilées ou de mentions informatives. L'ensemble des informations détenues sera vérifié et les nouvelles informations transmises devront respecter le cadre défini dans les accords d'échange.

### **Dématérialiser les échanges avec les autres régimes de base**

Lors des opérations de liquidation, les Caisses du régime général interrogent les autres régimes à l'aide d'une fiche de liaison « papier ». Afin d'accélérer les délais de liquidation, ces échanges seront dématérialisés.

A plus long terme, seront recherchés les moyens de transmettre sous forme magnétique les périodes effectuées dans les différents régimes obligatoires.

### **Dématérialiser les échanges avec l'AGIRC, l'ARRCO**

A l'heure actuelle, les assurés doivent fournir aux caisses AGIRC et ARRCO un exemplaire de la notification de pension délivrée par les caisses retraite du régime général.

Les données utiles de la notification de retraite, ainsi que d'autres données transmises par fiche de liaison seront dématérialisées et transmises directement aux Caisses AGIRC et ARRCO par les organismes de la branche retraite, avant la fin de l'année 2002.

### **Améliorer les échanges avec les ASSEDIC**

Afin d'éviter d'interroger les assurés lors de l'instruction de la demande de retraite ou de la régularisation de compte, le dispositif d'échange avec les ASSEDIC sera amélioré.

En particulier, il sera demandé aux ASSEDIC de fournir les dates de fin d'indemnisation.

### **Développer le courrier électronique avec les autres régimes de la protection sociale**

Les liaisons avec l'ensemble des régimes français et étrangers avec lesquels les organismes de la branche sont en relation, seront réalisées progressivement par courrier électronique. Il en sera de même dans les relations avec les services de l'État.

## Dématérialiser le dossier retraite

Une gestion électronique du dossier retraite consistant à dématérialiser les pièces justificatives dès leur réception, de manière à permettre une gestion et un archivage électronique est en cours d'expérimentation à la Cram Bourgogne Franche Comté.

Au vu du bilan de cette expérience, la gestion dématérialisée du dossier retraite pourrait être généralisée à l'ensemble des organismes après la livraison des derniers lots du SD 2000.

## Poursuivre les échanges avec la DGI et améliorer l'identification des bénéficiaires de l'AVPF

Par ailleurs, les échanges avec la Direction générale des impôts seront poursuivis et améliorés grâce à l'utilisation du NIR.

Enfin, des actions seront entreprises en partenariat avec la CNAF pour améliorer l'identification des bénéficiaires de l'Allocation vieillesse des parents au foyer (AVPF).

## 1.6 - Faire vivre la démarche des engagements de service

Depuis 1997, la Cnav et les caisses régionales s'engagent sur sept services :

- ✦ **engagement n° 1** : Faire parvenir, sur simple demande et gratuitement, le relevé de carrière des assurés - à tout âge -
- ✦ **engagement n° 2** : Mettre à la disposition des assurés et retraités leur réseau de points d'accueil et d'agences retraite où un conseiller peut les recevoir en tête à tête.  
Une visite à domicile est proposée aux assurés qui ont de réelles difficultés à se déplacer.
- ✦ **engagement n° 3** : Proposer aux futurs retraités un contact dès 58 ans, au cours duquel une évaluation du montant de leur retraite leur est donnée.
- ✦ **engagement n° 4** : Déclencher, avec une seule demande, les démarches auprès des autres régimes de base de la sécurité sociale : industriels, agricole, commerçants, artisans.
- ✦ **engagement n° 5** : Proposer aux futurs retraités de constituer, avec eux, un dossier complet avant leur départ en retraite et garantir, dans ce cas, le premier paiement dès le mois qui suit le point de départ de la retraite.
- ✦ **engagement n° 6** : Remettre à l'établissement financier du retraité le versement de la retraite le 9 de chaque mois ou le premier jour ouvré suivant.
- ✦ **engagement n° 7** : Rester à la disposition des assurés pour les conseiller sur les aides et services susceptibles de faciliter leur vie à la retraite.

Compte tenu des progrès réalisés au cours de la dernière période, les organismes de la branche peuvent s'engager sur de nouveaux services.

Les engagements seront modifiés en conséquence :

Ainsi, en ce qui concerne l'**engagement n° 1** : « Nous conservons la mémoire de votre carrière », le délai d'envoi sera ramené à 10 jours.

Les organismes préciseront l'âge d'envoi systématique du relevé de compte.

Pour l'**engagement n° 2**, les organismes s'engageront sur la possibilité d'obtenir un rendez-vous.

Le libellé de l'**engagement n° 3** : « Nous préparons votre retraite en tête à tête » sera modifié pour mieux inciter les futurs retraités à venir nous rencontrer vers 58 ans.

L'offre de service de l'**engagement n° 4** : « Nous simplifions vos démarches » sera étendue aux pensions de réversion.

Enfin, dans le cadre de **l'engagement n° 5** : « Nous vous guidons pour assurer la continuité de vos ressources », les Caisses retraite s'engagent à contacter les assurés en cas de difficulté dans le traitement du dossier.

**Une enquête de satisfaction sur un échantillon représentatif de futurs retraités de plus de 55 ans sera réalisée chaque année par un organisme indépendant.**

Ce sondage qui sera représentatif au niveau national et pour chaque région permettra de mesurer les progrès accomplis dans la relation de service.

En outre, la Cnav s'attachera à mieux connaître les nouvelles attentes des futurs retraités, elle associera les services de l'État et le Conseil d'administration de la Cnav à la conception des questionnaires.

Par ailleurs, avant la fin de la période couverte par la présente convention, les Caisses créeront des services clientèles assurant une fonction de médiation entre l'assuré et les services.

En matière de téléphonie, des expériences de couplage téléphonie - données informatiques seront menées.

Des efforts seront en outre accomplis pour réduire de moitié les délais de traitement des recours amiables.

## **1.7 - Mener des actions en faveur des populations fragilisées**

La Cnav et les organismes de la branche retraite poursuivront les actions entreprises en faveur des populations fragilisées par leur situation économique et sociale.

Les cibles prioritaires ont été définies lors de la précédente convention. Il s'agit :

- des personnes en situation de veuvage,
- des personnes sans domicile fixe,
- des chômeurs non indemnisés,
- des titulaires du RMI,
- des invalides,
- des chômeurs indemnisés,
- des personnes incarcérées.

En ce qui concerne les personnes en situation de veuvage, les actions déjà réalisées par les Caisses : développement de la fonction écoute veuvage, réalisation du guide des droits et services veuvage permettant une meilleure information des bénéficiaires, réduction des délais de liquidation des pensions de réversion, seront poursuivies.

**En particulier, la branche se fixe comme objectif, à législation constante, de garantir le paiement dans le mois suivant la première échéance due de 90 % des dossiers « droit dérivé » pour les résidents en France et hors conventions internationales, et de 90 % des dossiers d'allocation veuvage pour les résidents en France.**

Des études seront menées fin 2001 pour analyser les causes des demandes tardives de pension de réversion afin de s'assurer que les bénéficiaires potentiels sont correctement informés sur leurs droits. Des rapprochements de fichiers seront ainsi entrepris auprès de l'AGIRC et de l'ARRCO pour identifier des bénéficiaires potentiels, dans la mesure où les critères d'ouverture des droits sont plus restrictifs au régime général.

En ce qui concerne les autres cibles prioritaires, outre la mise en œuvre d'opérations de régularisations de carrière avec calcul estimatif, les plans d'action porteront sur :

- le développement de partenariats avec les institutions en contact avec ces populations,
- la formation des agents des organismes en contact avec le public à l'accueil de ces assurés qui connaissent des difficultés particulières,
- l'amélioration de la lisibilité des documents et courriers adressés à ces catégories d'assurés,
- l'information sur les minima sociaux.

## **1.8 - Mener des actions envers les assurés immigrés**

Ces assurés sont confrontés à des difficultés liées à la méconnaissance de la langue française, ainsi que de l'organisation administrative de la retraite en France.

Les initiatives prises par certains organismes au cours de la précédente période devraient leur permettre d'approfondir les plans d'action déjà lancés.

Très souvent, ces assurés sont confrontés à des difficultés de traitement du dossier de retraite, consécutives à des problèmes d'identification.

L'identification des ayants droit dans le cadre de la montée en charge du RNIAM, la certification systématique des NIR, la mise en œuvre de la déclaration unique d'embauche devraient, à terme, améliorer la qualité de l'état civil de ces populations. Il importe que les organismes puissent déceler, le plus en amont possible, les problèmes liés à l'état civil. Les applicatifs livrés dans le cadre du SD 2000 devraient permettre une diminution des litiges d'identification.

Par ailleurs, la sensibilisation des agents à l'accueil des assurés immigrés sera poursuivie, l'accueil dans la langue maternelle des assurés immigrés sera développé lorsque cela est nécessaire.

## **1.9 - Mener des actions en direction des assurés résidant à l'étranger**

Au cours de la période couverte par la présente convention, la Cnav et les organismes de la branche retraite approfondiront les plans d'action engagés au cours de la période 1998-2000.

Afin d'améliorer l'identification des assurés résidant à l'étranger, des démarches seront effectuées afin que les imprimés de liaison prévus dans le cadre des conventions soient modifiés afin d'y mentionner systématiquement l'état civil des ascendants.

Les pôles de référence et d'expertise créés au cours de la précédente période développeront leurs actions autour de deux axes prioritaires :

- la création et la mise à jour de la base documentaire par pays, accessible en intranet par les techniciens de la branche
- le développement de la communication en direction des assurés résidant dans ces pays en partenariat avec les organismes desdits pays.

Les contacts avec les consulats, les ambassades, etc. seront dans ce cadre renforcés.

Afin d'améliorer le service rendu aux assurés résidant à l'étranger, la relation de service sera personnalisée au sein de structures dédiées. En effet, des structures spécialisées seront créées pour traiter les dossiers des assurés résidant à l'étranger. Au sein de ces structures, un interlocuteur unique gèrera l'ensemble des relations avec le futur retraité lors des opérations de passage à la retraite (enregistrement des demandes, traitement du dossier, communications téléphoniques, courrier, courrier électronique, etc.).

La communication avec l'assuré sera facilitée par la traduction des courriers types et des imprimés les plus utilisés dans la langue maternelle de l'assuré.

La mise en œuvre d'une démarche unique pour obtention d'un relevé de compte, ainsi que les campagnes de communication au sein des médias des pays concernés devraient faciliter le développement des reconstitutions de carrière.

Enfin, des indicateurs spécifiques seront mis en œuvre pour les assurés résidant à l'étranger.

**Ainsi, à l'horizon 2004, le paiement sera garanti dans les deux mois qui suivent la première échéance due pour 80 % au moins des attributions de droit propre pour les futurs retraités résidant à l'étranger ou dans le cadre d'une convention internationale.**

**Parallèlement, 80 % au moins des dossiers de droit dérivé et d'allocation veuvage des résidents à l'étranger ou dans le cadre d'une convention internationale seront payés dans les deux mois suivant la première échéance due.**

### **1.10 - Sensibiliser les jeunes cotisants aux mécanismes de fonctionnement de la sécurité sociale et aux enjeux du système de retraite - Améliorer l'information des futurs retraités**

Au cours du dernier trimestre 2000, la Cnav et les Caisses régionales ont adressé à chaque jeune de moins de 32 ans ayant cotisé pour la première fois en 1999, une lettre accompagnée d'un relevé de compte et d'une notice d'information.

Cette opération doit permettre de sensibiliser les jeunes cotisants aux mécanismes de fonctionnement de la sécurité sociale et aux enjeux du système de retraite. Si le bilan de cette opération s'avère positif, elle sera reconduite au cours de la période.

Par ailleurs, la Cnav poursuivra les actions d'information plus générale entreprises auprès des jeunes lycéens.

A cet effet, des actions de partenariat seront mises en œuvre avec les autres branches de la sécurité sociale, ainsi qu'avec le Ministère de l'Education Nationale.

Les Caisses gérant le service public de la retraite du régime général doivent adresser à l'ensemble de leurs assurés, au plus tard avant l'âge de 59 ans, un relevé de compte mentionnant, notamment, les durées d'assurance ou d'activité prises en compte pour la détermination de leurs droits à pension. Cette obligation sera remplie avant la fin de l'année 2002.

Au-delà, la Cnav se donnera les moyens d'informer plus régulièrement les assurés sur l'état de leur compte, afin de leur permettre de vérifier les informations qui y figurent.

Enfin, la branche retraite entreprendra dès la fin 2001 des actions visant à améliorer l'accès aux droits des assurés. Dans ce but, une étude sera réalisée en 2001 pour recenser les périodes cotisées n'ayant pas fait l'objet d'une demande de retraite pour les salariés âgés et les raisons pour lesquelles les assurés concernés n'ont pas déposé de dossiers de retraite.

Au vu des résultats de cette étude, des plans d'actions seront mis en œuvre.

-000-



## **Chapitre 2 : Conforter le rôle de la Cnav comme interlocuteur de référence sur la retraite de base**

### **2.1 - Tenir toute sa place dans la solidarité entre générations**

La retraite du régime général parce qu'elle rassemble le plus grand nombre de personnes, donne un sens profond au contrat de solidarité entre les générations.

Parce qu'elle est souvent pour les plus modestes leur principal revenu, la retraite du régime général renforce la solidarité entre les salariés.

C'est grâce à cette solidarité et au souci de faire bénéficier chacun de tous ses droits, quelle que soit sa situation individuelle, sociale ou économique que la retraite du régime général contribue à réduire l'incertitude du lendemain.

Au cœur du système de retraite, le régime général de la sécurité sociale affirme sa vocation à rester, dans un contexte économique en mouvement, le socle de la solidarité entre les générations.

### **2.2 - Réussir le passage à la monnaie unique**

En temps qu'organisme de retraite le plus important quantitativement, la Cnav a une responsabilité particulière pour accompagner les retraités lors du passage à la monnaie unique.

Elle poursuivra ses contacts avec l'ensemble des régimes de base et complémentaires, afin de dégager des solutions communes.

Dans le cadre de sa responsabilité propre, elle assurera la modification des programmes informatiques, afin de basculer l'ensemble de son système d'information dans la monnaie commune, à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2002.

Le schéma de basculement retenu obéit aux principes suivants :

- ⇒ le principe de mono monnaie : avant ou après basculement, le système informatique ne sait gérer qu'une monnaie.
- ⇒ le principe de continuité maximale : afin de minimiser les coûts, le basculement sera géré sans redessiner l'ensemble des bases de données et sans réécrire l'intégralité des programmes.

En ce qui concerne la retraite, tous les montants émis avant le 31 décembre 2001 seront transmis en francs et tous ceux émis après le 1<sup>er</sup> janvier 2002 seront exprimés en euros.

Les documents d'information transmis aux retraités avant le 31 décembre 2001 sont exprimés en francs avec un double affichage francs euros ; après le basculement, seuls les montants en euros figureront.

A partir du début 1999, la branche retraite en partenariat avec les autres régimes a mis en œuvre une communication spécifique à destination des retraités.

Les personnels de la branche retraite en contact avec les retraités ont été formés à l'Euro, un kit de communication à destination des aides ménagères a été réalisé en partenariat avec le Ministère de l'Economie et des Finances et de l'Industrie, l'Union Européenne et la Caisse Interprofessionnelle de Prévoyance des Cadres (CIPC).

La communication à destination des retraités sera poursuivie, notamment en fonction des conclusions de l'étude confiée au CREDOC permettant d'identifier les relais auxquels s'adresseront les retraités. Une lettre d'information sur la retraite et l'action sociale à destination des relais et acteurs de la sphère sociale sera publiée pendant toute l'année 2001.

### **2.3 - Développer la capacité d'expertise de la Cnav quant à la projection des charges de l'assurance vieillesse du régime général à moyen et long terme**

La Cnav doit jouer un rôle moteur dans l'information statistique. En tant que régime de retraite regroupant le plus grand nombre de prestataires, elle doit disposer de l'information la plus complète possible sur ses assurés et développer sa capacité d'étude, d'évaluation et de simulation des réformes.

La multiplication des études relatives à l'équilibre financier des régimes de retraite au cours de la dernière période a montré la nécessité pour la Cnav de renforcer les moyens affectés aux études actuarielles. La récente création du Conseil d'orientation des retraites confirme l'intérêt de doter la branche d'une direction des études actuarielles et statistiques plus performante et plus réactive, afin de mieux répondre aux demandes formulées par les autorités de tutelles, le Commissariat au plan, le Conseil d'orientation des retraites ou le Conseil d'administration de la Cnav.

La Cnav se fixe comme objectif prioritaire de disposer de prévisions glissantes portant sur les charges du régime général et d'un outil permettant d'évaluer l'impact de différentes règles de calcul des pensions sur les pensions de ses ressortissants et la charge financière des régimes.

Pour réaliser cette ambition, la Cnav se donnera les moyens de renforcer cette direction tant en termes qualitatif que quantitatif.

Par ailleurs, une meilleure articulation sera recherchée entre la Direction de l'Actuariat statistique et la Direction des Etudes sur le vieillissement.

Enfin, les travaux relatifs à la régionalisation des statistiques seront poursuivis et se concrétiseront par la généralisation des abrégés statistiques régionaux, ainsi que par la création de bases statistiques régionales.

### **2.4 - Proposer des réformes de la retraite du régime général**

Le Conseil d'administration de la Cnav poursuivra sa propre réflexion sur l'avenir à moyen et long terme du régime de retraite du régime général.

Il proposera aux services de l'État des réformes propres à assurer l'équilibre financier du régime général après 2005.

### **2.5 - Poursuivre les études sur la vie à la retraite**

Au cours de la période couverte par la présente convention, les axes de recherche de la Direction des études sur le vieillissement s'orienteront autour des deux thèmes :

- Caractéristiques de la population des personnes âgées
- Analyse prévisionnelle des comportements et des besoins

Ces travaux porteront notamment sur l'analyse trigénérationnelle de l'évolution des familles, la sortie du travail, ainsi que sur le vieillissement des immigrés.

### **2.6 - Tendre vers l'exhaustivité des identités et des carrières gérées par la Cnav régime de base**

La constitution d'un fichier des carrières des personnes en activité, régulièrement mis à jour, présenterait de nombreux avantages : il faciliterait les opérations de liquidation des droits, il améliorerait l'information des futurs retraités, permettrait d'apprécier en continu l'acquis résultant des carrières en termes de retraites futures des assurés du régime et générerait des économies de gestion.

Depuis la création du RNIAM (Répertoire national inter-régimes des bénéficiaires de l'assurance maladie), le SNGI (Système national de gestion des identités) est le reflet du répertoire national géré par l'INSEE.

Le SNGC (Système national de gestion des carrières) détient les informations relatives à la carrière des salariés du régime général mais également des périodes effectuées dans les autres régimes de base (MSA, CANCAVA, ORGANIC), ainsi que dans certains régimes spéciaux (SNCF, EDF-GDF, CNRA, Mines).

Cependant, la transmission des périodes effectuées dans d'autres régimes de base est tardive, variable selon les organismes et non exhaustive.

Pour tendre vers l'exhaustivité des carrières, il serait souhaitable que toutes les informations certifiées ou validées par l'ensemble des régimes de base soient centralisées.

L'État s'engage à faciliter les démarches qui pourraient être entreprises auprès des régimes de base pour obtenir ces informations.

La Cnav s'engage à garantir l'accès aux informations figurant au SNGC et au SNGI à l'ensemble des régimes qui le souhaiterait.

En outre, la Cnav s'engage à mettre à disposition des services de l'État cette base de données pour faciliter la constitution de l'échantillon statistique inter-régime de cotisants prévu à l'article 20 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2001.

## **2.7 - Mettre à la disposition des organismes de l'assurance maladie la consultation du RNIAM en accès direct.**

Conformément au souhait des organismes d'assurance maladie, la Cnav ouvrira progressivement l'accès du RNIAM en intranet, en utilisant le support du réseau santé social après accord de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Cette ouverture progressive pourrait débuter début 2001. L'extension sera réalisée en fonction des performances constatées. Afin d'assurer un financement équilibré de cette évolution technique, la Cnav demandera aux organismes d'assurance maladie une actualisation de la facturation.

## **2.8 - Identifier les ayants droit dans la perspective de montée en charge du RNIAM.**

La montée en charge du projet Sésam Vitale conduit les CPAM à immatriculer l'ensemble des ayants droit. Il incombe à la Cnav, dans le cadre de sa mission déléguée par l'INSEE, de procéder à l'identification des ayants droit nés à l'étranger.

Le retard dans la montée en charge du RNIAM conduit à différer la fin de cette opération au cours de la période couverte par la présente convention.

## **2.9 - Déployer et pérenniser la base nationale de législation**

Au cours de la période 1998/2000, une première version de la base nationale de législation (BOREALE) utilisant la technologie internet intranet a été livrée aux organismes de la branche retraite.

La version disponible à la fin de l'année 2000 couvre les domaines suivants : la pension personnelle, le droit communautaire et les conventions internationales, la pension de réversion, la majoration article L 814-2, l'allocation supplémentaire de l'article L 815-2, les avantages complémentaires (majoration conjoint, majoration tierce personne...) ainsi que les prélèvements sociaux, ce qui représente environ les trois quart du patrimoine législatif et réglementaire de l'assurance vieillesse.

En outre, les règles de droit de l'état civil pour la France et les principaux pays de la communauté européenne et d'Afrique du nord ont été intégrées dans la base.

De plus, les circulaires ministérielles et les circulaires Cnav sont introduites dans la base dès leur parution et ainsi diffusées en temps réel dans toutes les caisses de la branche retraite.

Il reste à compléter la base des règles de droit relatives au compte individuel, à l'allocation veuvage, la pension vieillesse de veuve, aux autres avantages non contributifs, à l'allocation aux mères de famille et à l'allocation aux vieux travailleurs salariés et, ensuite, à maintenir et à pérenniser cette base.

La Cnav se fixe, pour objectif, d'intégrer l'ensemble de la réglementation de l'assurance vieillesse dans la BNL avant la fin de l'année 2002.

Cette base sera mise progressivement à disposition de l'ensemble des techniciens de la branche retraite. Sa généralisation assurera une information plus homogène plus fiable et plus rapide des cadres et techniciens.

Cette base est mise à disposition des services de l'État. Une étude est en cours sur l'accès éventuel à cette base des organismes de retraite des autres régimes obligatoires.

Sera également apprécié l'intérêt de la rendre accessible au grand public sur le site internet de la branche retraite.

## **2.10 - Développer des outils de communication**

La Cnav continuera à développer les outils de communication à destination des assurés et des entreprises.

L'offre Internet de la branche retraite est déclinée par typologie d'échanges :

- les entreprises
- les assurés
- les partenaires d'action sociale
- les autres régimes
- les tiers

Pour chaque typologie d'échanges, des objectifs d'amélioration sont fixés.

En ce qui concerne les services aux entreprises, deux services sécurisés sont accessibles :

- TDS net
- DADS net

Des études en cours devraient permettre d'enrichir l'offre de service (information des entreprises sur le traitement de leur DADS, transmission des comptes rendus d'exploitation, ainsi que des anomalies d'identification...).

Le site TDS net offre aux entreprises des informations sur TDS.

Les assurés peuvent trouver des informations sur deux sites :

- Le site espace retraite commun à l'ensemble des régimes de base et complémentaires.  
Ce site a pour objectif de présenter un panorama de la retraite afin d'orienter les assurés et les retraités vers les organismes compétents et apporter des informations générales sur la retraite.
- Le site [cnav.fr](http://cnav.fr) qui offrira de nouveaux services, notamment la possibilité d'obtenir un relevé de compte et une simulation du montant de la retraite du régime général.

L'offre Internet de la Cnav sera complétée par l'ouverture de nouveaux services dès le premier semestre 2001 (informations sur l'état de traitement du dossier, aide à l'élaboration d'une demande de retraite, transmission de changements d'adresse ou de modes de paiement...).

L'offre Internet de la Cnav en direction des partenaires de l'action sociale notamment les associations d'aide ménagère permettra de simplifier les procédures et d'accélérer le traitement des dossiers.

Enfin, en ce qui concerne les autres régimes, des études fonctionnelles portent sur les échanges avec les régimes de retraite complémentaire, les autres régimes de base, les ASSEDIC, les régimes européens, etc.

Les Caisses régionales développeront également leur propre offre Internet de proximité. Toutefois, cette offre régionale devra respecter le principe de subsidiarité et s'inscrire dans un dispositif unique de sécurité géré au niveau national.

D'autres outils de communication seront également développés ou mis en œuvre :

- le serveur vocal national : les fonctionnalités du serveur national seront étendues au suivi du dossier de demande de retraite.
- le visio guichet permettant des connexions à distance avec un conseiller retraite ou un technicien conseil sera expérimenté dans plusieurs sites.

## **2.11 - Développer les échanges avec les partenaires européens**

Les décisions 117, 118 et 130 de la Commission européenne ont prévu des échanges d'identification, de carrière et de demande de retraite entre les états membres de l'union européenne.

La Cnav a, au cours des dernières années, activement participé à la mise en œuvre des outils permettant le transfert de ces données sous forme dématérialisée (EDI) dans le cadre des « BUILD ».

Il importe désormais de réaliser avant la fin de l'année 2001 un bilan des résultats obtenus au regard des investissements réalisés par la Cnav.

Au vu de ce bilan et des perspectives offertes par les nouvelles technologies de l'information et de la communication, la Cnav définira des plans d'action permettant de développer les échanges informatiques avec ses partenaires européens en privilégiant les principaux pays d'immigration ou d'émigration (Allemagne, Angleterre, Belgique, Espagne, Italie, Portugal) qui représentent plus de 80 % des échanges.

-ooOoo-

## **Chapitre 3 : Moderniser les supports des déclarations sociales des entreprises**

### **3.1 - S'engager auprès des entreprises sur un service de qualité**

La branche retraite de la sécurité sociale est devenue un interlocuteur privilégié en matière de simplification des démarches déclaratives des entreprises. A ce titre, les caisses retraite de la sécurité sociale s'attachent à améliorer le service rendu aux entreprises et aux déclarants.

Les engagements de service envers les entreprises ont été généralisés dans l'ensemble des organismes de la branche au cours de la campagne 1999-2000.

Une enquête de satisfaction confiée au CREDOC a été menée auprès de 1000 entreprises en juin 2000 afin de mesurer leur connaissance des engagements, leur degré de satisfaction, ainsi que leurs attentes vis à vis des centres TDS.

Cette enquête a donné des résultats encourageants quant à la tenue des engagements et mis en exergue les nouvelles attentes exprimées par les entreprises auxquelles la branche s'efforcera d'apporter une réponse dans le cadre de la présente convention.

Une nouvelle enquête d'opinion, réalisée en lien avec le GIP, sera effectuée par un organisme extérieur à l'issue de la campagne 2004 portant sur la validité 2003 afin de mesurer les progrès accomplis.

### **3.2 - Fiabiliser les déclarations de données sociales**

Afin d'éviter des difficultés de reconstitution de carrière lors du passage à la retraite, il est indispensable de fiabiliser les informations qui sont reportées au compte individuel des assurés.

Des progrès sensibles ont été accomplis au cours de la dernière période ; ainsi, le taux d'archivage résiduel, c'est à dire le pourcentage de lignes salaires et des périodes assimilées qui n'ont pu être reportées au compte malgré les recherches des organismes, est passé de 1,93 % en 1997 à 1,39 % en 1999.

Dans le cadre de la présente convention, les Caisses retraite concentreront leurs efforts sur les cibles prioritaires suivantes :

- ⇒ déclarations annuelles des périodes assimilées
- ⇒ déclarations nominatives annuelles des cotisations des parents au foyer
- ⇒ déclarations nominatives trimestrielles des employeurs de gens de maison

Pour ces trois cibles prioritaires, des objectifs spécifiques seront mis en place.

**Ainsi le taux d'archivage résiduel s'établira à 1 % fin 2004 dont :**

- **déclarations nominatives trimestrielles des employeurs de gens de maison : 0,60 %**
- **déclarations nominatives annuelles des parents au foyer : 2 %**
- **déclarations annuelles des périodes assimilées : 0,60 %**

D'autres types de déclarations continueront également à faire l'objet d'une attention particulière.

Il s'agit :

- ⇒ des déclarations annuelles des associations
- ⇒ des contrats d'apprentissage
- ⇒ des déclarations annuelles du secteur public et parapublic
- ⇒ des déclarations relatives à certains types de contrats, notamment, les contrats à durée déterminée.

La réalisation de ces objectifs suppose l'élaboration d'indicateurs de pilotage pertinents portant notamment sur :

- **Les déclarations et les lignes de reports attendues par organisme**, en distinguant le mode de transmission (ces données devront être fournies par les organismes émetteurs : CAF, URSSAF, IRCEM, ASSEDIC)
- **Les déclarations et les lignes de reports transmises**
- **Les déclarations et les lignes de reports effectuées**

La comparaison entre le montant des lignes de reports attendues et le montant des lignes de reports effectuées permettra de mettre en œuvre un processus de relance auprès des émetteurs.

Le partenariat avec les CAF et les ASSEDIC, engagé au cours de la précédente convention, sera poursuivi avec, pour objectif, la sensibilisation de ces organismes à l'intérêt d'une identification correcte.

Il permettra de faire également connaître les services que les Caisses retraite peuvent leur apporter, en particulier en ce qui concerne la préidentification de leurs bénéficiaires, ainsi que par la communication des solutions d'identification pour mise à jour de leurs fichiers.

Enfin, en ce qui concerne les DNT, la Cnav et les Caisses régionales feront des propositions d'amélioration des circuits de traitement entre les divers organismes concernés (Cram, CAF, URSSAF, IRCEM).

Elles développeront la LAD (Lecture Automatique de Documents) lorsque celle-ci n'aura pas été mise en place par les URSSAF, ainsi que les échanges de supports magnétiques.

La Cnav participera à la réflexion sur l'articulation des diverses déclarations annuelles et infra annuelles des entreprises afin d'en améliorer la cohérence.

### **3.3 - Fiabiliser les déclarations de données sociales dans les DOM**

Au cours de la période 1998-2000, les caisses générales des départements d'outre mer ont généralisé la saisie unique, déployé les outils du schéma directeur et amélioré leurs performances.

Pour la période couverte par la présente convention, les objectifs fixés aux caisses générales de sécurité sociale sont les mêmes que ceux des organismes métropolitains, sachant que certaines normes ont été adaptées pour tenir compte de leurs spécificités.

### **3.4 - Faire vivre le GIP « modernisation déclarations sociales »**

La Cnav est membre fondateur du Groupement d'Intérêt Public « Modernisation des déclarations sociales ».

A ce titre, elle s'attachera à la réussite de ce portail unique de déclarations sociales auprès des entreprises et développera en partenariat avec les autres organismes membres du GIP des projets de simplification des formalités déclaratives.

Dans le cadre de ses missions propres, elle assurera la promotion du portail Net entreprise auprès des adhérents TDS.

L'offre TDS Net sera intégrée à l'offre Net entreprise au début de l'année 2002 pour le traitement de la DADS 2001.

Au sein du GIP, la Cnav contribuera à promouvoir le projet DADS unifiée en partenariat avec l'AGIRC et l'ARRCO.

Le GIP lui a confié, pour une durée de trois ans, la gestion et le développement du système de gestion des adhésions. Ce service est opérationnel depuis le début du mois d'octobre 2000.

La Cnav fera face à ses obligations contractuelles et s'engagera en particulier sur le niveau de disponibilité prévu par le contrat. Elle prendra en compte l'évolution de la démarche de sécurité.

### **3.5 - Développer les échanges par réseau et promouvoir les téléprocédures**

Les centres régionaux de transfert des données sociales assureront la promotion des téléprocédures auprès des entreprises, notamment, des PME.

La transmission de la DADS par Internet (TDS Net) a été généralisée à l'ensemble des régions lors de la dernière campagne.

La DADS interactive sur Internet (DADS Net) sera testée dans la région de Bretagne en 2001 avec, pour objectif, une généralisation dans l'ensemble des régions en 2002 pour le traitement de la validité 2001. Cette nouvelle offre de services sera bien entendu accessible par le portail Net entreprises.

Parallèlement, l'effort entrepris auprès des déclarants pour promouvoir les échanges par réseau sera poursuivi.

**Pour la période couverte par la présente convention, la Cnav se fixe pour ambition de transmettre 40 % des DADS par réseau ou internet pour la campagne 2004.**

L'État s'engage à achever la généralisation de la transmission dématérialisée des données concernant ses agents non titulaires, ainsi que ceux des établissements publics nationaux.

### **3.6 - Réduire les délais de traitement des DADS**

La mise en œuvre du projet Déclaration express de la DGI conduit les organismes de la branche retraite à réduire fortement les délais de traitement des DADS.

**En partenariat avec la DGI, la Cnav s'engage sur le traitement de 95 % des lignes salaires au 31 mars pour la campagne 2004.**

Cet objectif ambitieux porte sur l'ensemble des supports, y compris les DADS « papier ».

### **3.7 - Réformer le circuit de traitement des DADS « saisie unique »**

Afin de réaliser l'objectif de traitement de 95 % des lignes DADS au 31 mars, il est indispensable de modifier le circuit d'envoi des DADS « saisie unique ».

Actuellement, les URSSAF sont destinataires des DADS « papier », ce qui génère des délais de traitement supplémentaires incompatibles avec le nouvel objectif.

L'expérience menée dans la région Bourgogne Franche-Comté montre l'intérêt d'une transmission directe au centre régional TDS.

Le transfert direct au centre TDS des DADS « saisie unique » devra être effectif au plus tard pour la campagne 2003 portant sur la validité 2002.



### **3.8 - Mettre en œuvre la DADS A4**

Afin de simplifier les démarches des petites entreprises, un nouvel imprimé au format A4 sera expérimenté dans les Pays de la Loire en 2002 et généralisé en 2003.

Elle sera également proposée en EFI via Internet en 2003.

### **3.9 - Généraliser la norme DADS Unifiée**

En application des mesures de simplification décidées par le gouvernement (mesure n°13), une nouvelle norme déclarative conçue par la Cnav en partenariat avec l'AGIRC et l'ARRCO a été mise au point.

Cette nouvelle norme doit progressivement se substituer à TDS normes et DADS CRC (caisses de retraite complémentaire).

La Cnav mettra en œuvre la norme DADS U dans la région du Centre en 2001.

La généralisation à l'ensemble des organismes doit intervenir en 2002.

Bien entendu, TDS subsistera tant que l'ensemble des logiciels de paie n'aura pas adopté la nouvelle norme.

### **3.10 - Gérer les déclarations dans la monnaie unique**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2002, l'ensemble des déclarations sociales sera déposé exclusivement en euros.

Cependant, à titre dérogatoire, les DADS de l'exercice 2001, liquidées en francs, pourront être transmises dans cette monnaie.

Conformément au souhait de la DGI, la Cnav transmettra à l'administration fiscale des données en euros dans les délais prévus par la présente convention.

Bien entendu, la Cnav et les organismes de la branche retraite s'engagent à traiter dans les deux monnaies l'ensemble des DADS transmises, quelle que soit la norme retenue (DADS U ou TDS normes).

-oo0oo-

## **Chapitre 4 : Rendre plus efficiente l'action sociale de la branche tout en confirmant la démarche qualité engagée**

A court terme, plusieurs axes de la précédente convention d'objectifs et de gestion conservent toute leur actualité, tels que :

- ↻ Favoriser la coordination,
- ↻ Mieux connaître les besoins de la personnes âgées,
- ↻ Accompagner les prestataires de service,
- ↻ Poursuivre les actions de rééquilibrage des dotations entre les régions
- ↻ Favoriser les projets d'hébergement de qualité
- ↻ Favoriser l'émergence d'action innovantes.

Au cours de l'année 2001, ces grandes orientations seront maintenues et actualisées, avec le souci de tirer les meilleurs enseignements de l'action mise en œuvre depuis trois ans et des progrès réalisés.

En outre, cette année de transition sera mise à profit pour approfondir les études nécessaires à l'adaptation de l'action de la branche au regard de l'évolution des besoins constatés sur le terrain.

### **4.1 - Poursuivre et consolider les partenariats**

#### **4.1.1 Consolider le partenariat entre les conseils généraux et la branche**

La mise en place des coordinations départementales entre caisses et conseils généraux, par le biais de conventions établies dans le cadre de la loi relative à la PSD du 24 janvier 1997, a abouti à des améliorations importantes s'agissant de l'organisation du travail entre les partenaires concernés, et de la qualité de la réponse apportée aux personnes âgées en perte d'autonomie.

La Cnav veillera à ce qu'au cours de l'année 2001 ces acquis soient maintenus, et à ce que les enseignements résultant des diverses expériences régionales étayent les réflexions de la branche sur le positionnement de sa politique d'action sociale au regard de la future prestation autonomie.

#### **4.1.2 Développer les partenariats entre les autres régimes de Sécurité sociale et la Branche**

La Cnav s'emploiera à renforcer les relations partenariales qu'elle s'est attachée à promouvoir depuis trois ans entre les différents organismes chargés de la couverture du risque vieillesse. En effet, l'expérience a démontré que la conjugaison des moyens dont dispose la Sécurité sociale (tous régimes confondus) lui permet de renforcer sa position de partenaire de référence et de mieux répondre aux besoins des personnes âgées, en contribuant à la maîtrise des charges de gestion des organismes concernés.

Par ailleurs, seront examinées en liaison avec la CFE, les possibilités d'adaptation des financements de la politique d'action sanitaire et sociale de la Caisse des Français de l'Etranger.

#### **4.1.3 Poursuivre les partenariats entre les services intervenant directement auprès de la personne**

Le développement de coordinations gérontologiques favorisant la coopération entre les services prestataires et permettant une réponse globale aux besoins sera encouragé.

La branche retraite s'emploiera ainsi à favoriser le développement de ces coordinations par l'accompagnement technique des projets en cours de réalisation et par la mise au point, sur support informatique, d'un outil permettant d'appréhender l'activité des structures existantes en vue d'effectuer une meilleure évaluation des services rendus.

Cette orientation, qui vise à améliorer le positionnement de l'action de la branche, tant pour ce qui concerne les partenariats institutionnels et financiers que pour ce qui a trait aux coordinations gérontologiques répond au souci de la Caisse Nationale d'inscrire au mieux son action sociale dans le contexte des années 2001-2004, et des nécessaires partenariats qui découleront des deux grandes réformes en cours dans le domaine de l'autonomie des personnes âgées : la future prestation autonomie et la montée en puissance des Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologique (CLIC). Pour ces derniers, la branche s'attachera, au cours du premier semestre et dans le cadre d'échanges approfondis avec l'État, à préciser la contribution qu'elle serait susceptible d'apporter à leur mise en œuvre.

L'adaptation à ces réformes concernera, non seulement, la prestation aide ménagère, mais aussi tous les types de prestations susceptibles de favoriser le maintien du bénéficiaire à son domicile, tels que la garde à domicile ou l'aide à l'amélioration de l'habitat.

## **4.2 - Mieux appréhender les besoins et les attentes exprimés par les caisses régionales pour mieux y répondre**

Tout au long de l'année, la Cnav s'emploiera à poursuivre l'examen des attentes du terrain, telles que perçues par chaque caisse, de manière à déterminer les inflexions qui pourraient être opérées au sein de son action sociale, ainsi que les modalités organisationnelles et financières susceptibles d'en découler.

### **4.2.1 Favoriser les projets d'hébergement de qualité**

L'action de la branche en la matière pourrait être appelée à évoluer sensiblement, dans la mesure où les opérations d'envergure intéressant l'humanisation des établissements d'hébergement, qui ont mobilisé une grande partie des financements disponibles depuis une vingtaine d'années, sont en passe d'être terminées.

A ce titre, l'État veillera à tenir informée la Cnav des projets restants à programmer et à financer, tels que résultant en particulier des contrats de plan État-régions.

Parmi les opérations restant à accomplir, une hiérarchie des priorités devra être établie par la Cnav. Ainsi, il conviendra de maintenir les interventions pour faciliter la rénovation des établissements d'hébergement, en particulier ceux de petite taille qui n'ont pu être systématiquement pris en compte dans le cadre des contrats de plan État-régions. Au delà, l'opportunité d'une intervention de la branche dans les foyers-logement, la mise aux normes de sécurité des établissements ou le soutien au développement de petites structures à taille humaine requièrent des études complémentaires.

Grâce aux études récentes ou en cours, cette recherche concernera également les structures n'ayant jusqu'à présent bénéficié que d'interventions ponctuelles, telles que les foyers de travailleurs migrants hébergeant des retraités, les structures accueillant des handicapés âgés, ou encore les établissements en charge de personnes sans domicile fixe vieillissantes.

En outre, la problématique des réponses à apporter aux personnes âgées atteintes par la maladie d'Alzheimer (et à leur entourage) en termes d'accueil, de prise en charge et d'hébergement sera approfondie, en liaison avec l'État et la branche Maladie.

Par ailleurs, la Cnav veillera, en liaison avec la CNAMTS et l'État, à ce que la mise en place progressive de la réforme de la tarification des établissements ne constitue pas un obstacle à la modernisation de structures présentant des projets de qualité.

Enfin, la branche s'attachera à ce que les ultimes opérations de rénovation des œuvres caisses soient menées à bien.

#### **4.2.2 Assurer l'émergence d'actions innovantes.**

Des actions expérimentales de type « aide aux aidants » (accueil de jour, hébergement temporaire, réorientation de l'aide aux vacances) se sont développées au cours de la précédente COG. Après avoir analysé les résultats de ces initiatives, la branche examinera à quelles conditions et selon quelles modalités elle pourrait favoriser la montée en puissance de ce type d'action qui constitue un soutien précieux pour l'entourage familial, et contribue ainsi au maintien à domicile de la personne âgée.

En outre, la Cnav examinera comment elle pourrait encourager l'émergence de nouvelles modalités d'aides « autour » de la personne (telle que par exemple la garde de nuit itinérante).

#### **4.2.3 Encourager le renforcement des politiques de prévention.**

Des actions trop souvent mal coordonnées sont mises en œuvre en matière de prévention du vieillissement par les branches retraite et maladie du régime général. La Cnav cherchera à apprécier comment tirer un meilleur parti des actions entreprises, et favoriser les partenariats entre les différents acteurs concernés par la prévention sanitaire et la prévention à la désinsertion sociale des personnes âgées.

#### **4.2.4 Elaborer de nouvelles modalités de gestion et de répartition des enveloppes budgétaires régionales .**

Le décalage souvent constaté entre les demandes exprimées par les caisses et les moyens dont elles disposent, invite à une reconsidération des critères de répartition des enveloppes régionales. Une étude sur ce thème sera donc menée. Elle permettra notamment d'orienter les éventuelles adaptations de l'arrêté programme du 6 mars 1973 fixant les principes généraux de l'action sociale de la branche.

Une réflexion complémentaire portera sur les possibilités d'accorder une plus grande souplesse de gestion aux caisses, afin de leur permettre de répondre de manière plus adaptée qu'à l'heure actuelle aux spécificités régionales. L'idée d'une certaine globalisation des crédits alloués à chaque caisse devra ainsi être approfondie.

### **4.3 - Rendre plus efficaces les aides individuelles et confirmer la politique de qualité déployée par la branche.**

Dans cette optique, la branche focalisera son action dans quatre champs :

#### **4.3.1 Mieux appréhender les besoins de la personne âgée et de nos bénéficiaires potentiels.**

Au cours des années 1998-2000, la branche retraite s'est attachée à poursuivre ce but. La circulaire de juin 1999 initiant la démarche qualité confirme cette volonté.

Ainsi, et durant l'année 2000, l'usage d'un dossier d'évaluation national<sup>1</sup> (intégrant des données relatives à l'environnement social, à l'habitat, et à la perte de l'autonomie), l'utilisation généralisée de la grille AGGIR (qui a facilité la coordination entre l'action des départements et celles des caisses), et le développement d'enquêtes menées par les services sociaux des Cram et CGSS<sup>2</sup> (comme celle portant sur le profil des bénéficiaires de la prestation d'aide ménagère) s'inscrivent dans cette volonté de connaissance plus fine des besoins.

La même logique sera poursuivie en 2001, par la simplification du dossier d'évaluation et la poursuite des actions de formation à destination des prestataires de service chargés de le remplir.

---

<sup>1</sup> Un bilan sera réalisé à ce sujet au 1<sup>er</sup> semestre 2001

<sup>2</sup> Les résultats de ces enquêtes partielles seront diffusés au cours du premier trimestre 2001 après validation par les caisses régionales

Par ailleurs, le projet de constitution d'une base de données régionales et nationales portant sur les bénéficiaires de prestations individuelles, et la mise sur pied d'observatoires régionaux permanents chargés de déterminer les besoins des personnes âgées, permettront à la branche de cibler plus précisément sa population potentiellement bénéficiaire.

#### **4.3.2 Mieux suivre et accompagner l'activité des prestataires de service.**

Les contrôles comptables et les audits organisationnels auprès des structures conventionnées avec les caisses seront amplifiés, conformément aux indicateurs associés, grâce à l'utilisation d'outils appropriés permettant à la branche d'adapter son action au regard des dispositions législatives nouvelles (article L.177.1 du code de la sécurité sociale).

En outre, les échanges liés à l'auto évaluation de la qualité de prestation atteinte par les services conventionnés, et à la formation par les caisses des évaluateurs au domicile du bénéficiaire s'enrichiront au cours de l'année 2001, avec le déploiement des compléments qualité et des enveloppes projet, tels qu'arrêtés par le Conseil d'Administration de la Caisse Nationale, et pour lesquels un financement spécifique sera prévu dans le FNASSPA.

Enfin, la Caisse Nationale arrêtera les éventuelles conséquences de la réduction du temps de travail dans le secteur de l'aide à domicile sur le montant de la participation horaire de la branche à cette activité.

#### **4.3.3 Améliorer la réactivité des services administratifs de l'action sociale des caisses, et expertiser les évolutions techniques envisageables en matière de gestion des prestations d'aide à domicile.**

La branche continuera d'améliorer la rapidité du traitement des demandes d'aide individuelle, tout en assumant les contraintes liées au changement d'unité monétaire.

Ainsi, l'action sociale de la branche devra à l'horizon 2004 assurer des délais de traitement administratifs (depuis la réception du dossier par la caisse jusqu'à la notification du droit) fixés à 15 jours pour l'aide à domicile et l'aide à l'amélioration de l'habitat.

En outre, la Caisse Nationale s'emploiera à répondre aux demandes formulées par les prestataires de services concernant la « dématérialisation des flux », en vue de remplacer les échanges de documents papiers entre les structures et institutions concernées par des procédés informatiques.

Pour ce faire, un groupe d'experts sera mis en place durant l'année. Outre un partenariat entre les différents financeurs potentiellement concernés, ces travaux seront conduits en liaison étroite avec les instances représentatives de l'aide à domicile.

#### **4.3.4 Préciser le rôle du service social des caisses dans la prise en charge de la perte d'autonomie**

Le service social assure d'ores et déjà une part importante de la présence sur le terrain nécessaire aux développements actuels de l'action sociale de la branche.

En 2001, la Cnav s'emploiera à élaborer avec la CNAMTS, une circulaire qui précisera les attributions et modalités d'action des services sociaux des Cram et CGSS au regard des enseignements tirés des trois années écoulées. Cette circulaire pourra être complétée par la prise en compte des éventuelles incidences de la prestation autonomie sur cette organisation.

Un avenant à la convention existante entre les deux caisses nationales permettra de déterminer, d'après les informations résultant notamment de la comptabilité analytique, les modalités de la participation financière de la branche retraite à l'activité du service social.

#### **4.3.5 Recentrer notre politique d'aide à l'habitat**

Au regard de l'évolution constatée des besoins, la branche retraite devra mener une réflexion sur les moyens d'orienter, plus largement qu'à l'heure actuelle, l'aide qu'elle apporte à ses assurés en vue d'adapter leur logement à leur perte d'autonomie.

En parallèle, seront consolidées les expérimentations conduites entre les caisses régionales et générales, les conseils généraux, les prestataires de service, ainsi que les services de l'État, en vue d'assurer une meilleure coordination des différents financeurs.

Cette coordination trouvera en outre application dans la mise en œuvre de la convention passée entre l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat, le ministère de la Solidarité, le ministère du Logement, et la Cnav, convention dont le propos est de permettre une étude sur les expérimentations en cours dans le domaine de l'Habitat, autoriser la généralisation de bonnes pratiques, et faciliter le recentrage des aides de la branche sur l'adaptation au handicap. Cette coordination permettra par ailleurs de faciliter l'établissement de plans personnalisés (adaptés au handicap ) d'aide globale à l'aménagement de l'habitat.

-oOo-

Enfin, la Caisse Nationale s'attachera à apporter son expertise à l'élaboration de la future loi « autonomie » et de ses textes d'application, ainsi qu'au développement des coordinations renouvelées qu'elle pourrait impliquer au niveau départemental.

En outre, la Cnav examinera les adaptations de sa politique d'action sociale, telles qu'elles pourraient découler d'une part de la nouvelle prestation autonomie, et d'autre part des scénarios prospectifs sur les modalités de mise en œuvre de sa politique d'aide à domicile retenus par le Conseil d'Administration de décembre 1999.

-ooOoo-

## Chapitre 5 : Maîtriser la gestion et se préparer aux conséquences du choc démographique

### 5.1 - Améliorer la productivité

La Cnav et les organismes de la branche poursuivront les efforts de productivité.

Au cours de la précédente période un indicateur composite prenant en compte les activités essentielles de la branche retraite a été élaboré. Cet indicateur comprend 13 unités d'œuvres et couvre les processus principaux de la branche : données sociales, régularisation du compte, instruction des demandes, calcul des droits, service et paiement de la prestation.

Avant la fin de la présente convention, des études comparatives portant sur la mesure des coûts et de la qualité du service seront menées avec d'autres régimes de retraite français et étrangers. Ces études devraient contribuer à dégager des axes d'amélioration en termes d'organisation et de service.

Le ratio charges de gestion/Indicateur composite qui s'établit à 43,87 francs, soit 6,69 euros en 2000, passera à 42,13, soit 6,42 euros en 2004.

Le coût unitaire du processus données sociales qui s'est établi à 31,15 francs en 2000, soit 4,75 euros, s'élèvera à 30,27 francs, soit 4,61 euros en 2004.

Le coût unitaire du processus retraite qui s'est établi à 46,23 francs en 2000, soit 7,05 euros, s'élèvera à 44,23 francs soit 6,74 euros en 2004.

**Le ratio Indicateur composite / Effectif rémunéré qui s'est établi à 8,786 en 2000, atteindra 8,346 en 2004.**

Enfin, l'écart entre les 5 Caisses les plus chères et les 5 Caisses les moins chères calculé à partir de l'indice composite s'élèvera à 1,15.

**Le taux d'absentéisme maladie de courte durée sera inférieur à 1,30 %.**

### 5.2 - Gérer les compétences des agents du service public de la retraite

Le développement de la relation de service, la mise en œuvre des nouveaux applicatifs du Schéma directeur 2000, l'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication, le départ à la retraite de nombreux agents et cadres vont entraîner des conséquences très importantes dans la gestion des organismes.

La branche retraite doit anticiper ces évolutions.

Ce changement qui ne peut que s'inscrire dans la durée, implique un fort investissement en termes de formation, de management et de communication, et nécessite une très bonne connaissance de l'existant.

Compte tenu de ce contexte, la Cnav, en cohérence avec les actions entreprises par l'UCANSS, poursuivra la démarche suivante :

- ⇒ analyse des évolutions engendrées par les départs à la retraite,
- ⇒ détermination de l'organisation et de la structure d'emploi cible,
- ⇒ fixation des orientations de la politique de gestion des ressources humaines pour accompagner ces évolutions.

Parallèlement des travaux de réflexion seront menés sur :

- ⇒ le recrutement des futurs techniciens et des futurs cadres,
- ⇒ la rénovation de la formation à la réglementation retraite,
- ⇒ la mutation des métiers de l'informatique.

Enfin, le programme de formation destiné aux agents de direction de la branche retraite sera amplifié.

Par ailleurs, la Cnav et les Caisses régionales mèneront une réflexion pour déterminer les conditions dans lesquelles leur politique de recrutement pourrait contribuer à la résorption du chômage de longue durée.

### **5.3 - Se préparer aux conséquences du choc démographique**

De 2001 à 2014, la charge des organismes va progresser de près de 50 % ; parallèlement, environ 50 % du personnel partira à la retraite.

Après 2014, la charge continuera à progresser jusqu'en 2030, puis devrait redescendre légèrement sans toutefois revenir au niveau atteint en 2014.

Afin de préparer ces évolutions et compte tenu du temps nécessaire à la formation d'un technicien retraite, la branche recrutera par anticipation 304 agents en 2003 et 920 agents en 2004 pour commencer à renforcer les effectifs de la retraite.

D'une manière générale, la branche retraite s'engage à pourvoir ces emplois, prioritairement par mobilité inter-branche.

Dans le souci d'une gestion prévisionnelle des effectifs du régime général , les services de l'État et la Cnav conviennent d'un rendez-vous fin 2002 afin de préciser les modalités pratiques de cet engagement.

### **5.4 - Améliorer le pilotage de la branche retraite**

Au cours de la dernière période, la Cnav a élaboré un schéma stratégique de contrôle de gestion, des groupes d'utilisateurs ont défini les données à manipuler ; des outils performants ont été acquis.

Il importe, au cours de la présente convention, de mettre en œuvre ce projet prioritaire au fur et à mesure de la mise en place des lots du schéma directeur.

A l'issue de la période, l'outil de pilotage couvrira :

- Les activités opérationnelles (volumes, qualité, coûts et ressources consommés) :
  - Données sociales
  - Retraite
  - Action sociale
- mais également les activités support : logistique, bâtiments, informatique, etc...
  - le suivi budgétaire.
  - les ressources humaines.
  - le suivi des projets.

Il fournira à la fois des informations sur le passé, mais également des données prospectives et des données sur l'environnement. Cet outil de pilotage est destiné à la fois à la Caisse nationale mais aussi aux organismes de base.

Au niveau national, une base de référence et de synthèse sera créée avant la fin de l'année 2002. Cette base sera alimentée à partir des bases de pilotage des Caisses régionales et complétée d'informations externes.



## **5.5 - Développer l'animation du réseau**

Au cours de la période 1998/2000, la Cnav a mis en place un dispositif original d'intéressement collectif des organismes aux résultats atteints par la branche.

Ainsi, le report des excédents de crédits locaux était conditionné à la réalisation de 75% des objectifs fixés au niveau national.

Chaque objectif national était doté d'un coefficient de 1 à 3 en fonction de son importance.

Seules les Caisses atteignant 19 points sur 25 disposaient de l'intégralité des crédits reportés.

Ce mécanisme de reports de crédits est reconduit pour la prochaine convention.

Toutefois, deux séries d'indicateurs sont mises en place : un indicateur national correspondant à l'objectif de la branche et un indicateur régional doté d'un coefficient correspondant à la moitié du coefficient national. Cet indicateur régional sera négocié avec l'organisme compte tenu des résultats atteints au cours de la dernière période et intégré dans le contrat pluriannuel de gestion.

Le nombre maximum de points à atteindre s'établit à 252 et seules les caisses disposant de 190 points pourront disposer de l'intégralité des crédits reportés.

Par ailleurs, une réserve de 20 MF, correspondant pour partie aux excédents réalisés sur la période 1998-2000, est inscrite pour l'exercice 2001 pour amorcer la politique d'intéressement des organismes.

Un dispositif d'intéressement des personnels bâti en partenariat avec l'UCANSS pourra compléter ce système de reconnaissance des performances des organismes.

Par ailleurs, la Cnav a procédé à l'audit complet des organismes lors du départ du Directeur. Dans ce cadre, quatre audits ont été réalisés et les recommandations émises ont été intégrées dans les orientations mises en œuvre par les nouveaux Directeurs.

D'autre part, plusieurs audits spécialisés portant sur les indicateurs de gestion de la COG et la tenue de la comptabilité analytique ont été réalisés.

Les audits complets d'organisme en cas de changement de directeur seront poursuivis et les audits portant sur la tenue des indicateurs de la COG et la comptabilité analytique généralisés.

Chaque organisme de la branche devra obligatoirement être audité au cours de la période couverte par la convention d'objectifs et de gestion.

La Cnav s'engage à mettre en place une gestion prévisionnelle des agents de direction élaborée en partenariat avec les autres institutions concernées. Ces travaux favoriseront, notamment, l'émergence d'un système de gestion des carrières permettant de mieux identifier les potentiels, de forger les compétences nécessaires et de favoriser la mobilité.

## **5.6 - Optimiser les ressources informatiques**

Au 31 juillet 2000, le schéma directeur de la branche était réalisé à 85 % dont environ 50 % avait déjà fait l'objet d'une livraison.

Pour la prochaine période 2001-2004, l'objectif prioritaire est l'achèvement du schéma directeur qui se concrétisera par l'abandon des « mainframe », à l'exception du centre de TOURS et la reprise sur serveurs UNIX de l'ensemble des applicatifs.

Les derniers lots du schéma directeur devraient être livrés en :

- Février 2001 : Prototype R3.1 « Liquidation paiement »
- Dernier trimestre 2001 : lot R3.0 Migration de l'ensemble des applicatifs déjà livrés sous la version définitive de la base de données et rachats de cotisations
- Dernier trimestre 2002 : le lot R3.1 « Instruction, calcul et paiements »
- Premier trimestre 2004 : le lot R3.X derniers applicatifs « batch »

Un schéma directeur intérimaire pour la période 2001 à 2004, figurant en annexe à la présente convention, précise les objectifs pour la période.

Une réflexion sera menée sur l'avenir de notre système d'information au cours des prochaines années, afin d'établir mi-2004 un nouveau schéma directeur.

Ce nouveau schéma directeur couvrira la période 2005-2009.

La branche poursuivra sa réflexion sur l'optimisation des ressources informatiques.

Pendant la période couverte par cette convention d'objectifs et de gestion, cohabiteront des mainframe et des serveurs UNIX.

En effet, la disparition des mainframe devrait intervenir fin 2003, lorsque l'ensemble des applicatifs du SD 2000 auront basculé dans l'environnement client/serveur. Il importe, pendant la période de transition, de minimiser les surcoûts occasionnés par la cohabitation des deux systèmes d'exploitation.

A cet effet, deux plans d'actions prioritaires seront mis en œuvre :

- ⇒ Rachat des unités centrales louées ou en crédit bail et réduction de la puissance des unités centrale,
- ⇒ Mutualisation des moyens.

Outre la création de centres de compétence dans plusieurs domaines (Unix, middleware, Internet, etc.), les rapprochements entre les centres informatiques des caisses régionales seront encouragés. Une première initiative de mise en commun des moyens informatiques sera conduite dans les régions d'Auvergne et du Centre.

Le contrôle de gestion de l'informatique sera renforcé, notamment, les études comparatives entre centres seront généralisées et la recherche de coûts standards sera poursuivie.

Afin de préparer les plans d'équipement annuels, il sera demandé à chaque directeur de décliner au niveau de son organisme les traductions budgétaires des évolutions envisagées dans le cadre du déploiement du schéma directeur.

## **5.7 - Améliorer le dispositif de contrôle interne**

La période 1998-2000 a permis de bâtir un référentiel national de contrôle interne.

Chaque organisme s'est doté d'un plan de contrôle opérationnel et le taux de couverture des actions de contrôle interne inscrites au référentiel national atteint désormais 95 %.

Au cours de la période couverte par la présente convention, il convient de faire évoluer le référentiel national en fonction de la livraison des applications du schéma directeur, afin de maintenir, voire d'améliorer le niveau de sécurité atteint.

A cet effet, une instance de coordination nationale animée par le Département Audit interne de la Cnav sera mise en place, afin d'enrichir le référentiel national des recommandations émises par les structures régionales.

Les actions de contrôle interne définies dans le référentiel national seront intégrées dans les plans de contrôle interne régionaux et, le cas échéant, adaptées au contexte local.

Des contrôles récurrents seront effectués par les services d'audit interne des organismes, afin de s'assurer de la matérialité des actions de contrôle interne décrites dans les plans de contrôle interne.

La mise en œuvre de l'outil de maîtrise du risque financier, qui assurera un contrôle ciblé sur les dossiers à risque, en fonction des objectifs définis dans le plan de contrôle interne de chaque organisme, permettra d'optimiser les phases de contrôle.

Outre la généralisation de l'outil de maîtrise du risque financier, la priorité de la période portera sur la qualité de l'identification avec pour objectif de supprimer à terme toute gestion sous un NIR d'attente.

**A l'horizon 2004, pour les prestataires en cours de paiement, la branche s'engage à réduire le stock des NIR non certifiés à 5 % du stock constaté au 31 décembre 1999.**

**La gestion sous NIR d'attente pour les prestations en cours de paiement sera limitée à 0,02 % des prestataires en 2004.**

L'ouverture des organismes à travers les réseaux internes et la mise en œuvre de l'Internet, la création d'agences de proximité et le développement d'une relation de service personnalisée rendent indispensable une démarche d'appropriation des règles de déontologie permettant au personnel de mieux connaître le cadre à l'intérieur duquel leur action peut se déployer.

Les référentiels de déontologie de la branche retraite ont été regroupés dans une base de données consultable par l'ensemble des organismes. A la fin de la période couverte par la convention d'objectifs et de gestion, chaque organisme aura décliné ces règles de déontologie et mis en place les plans d'actions internes en vue de l'appropriation par ses agents et cadres du référentiel de déontologie de la branche.

Enfin, des dispositifs seront mis en œuvre pour détecter les tentatives frauduleuses de reports au compte au moyen de faux bulletins de salaire.

Le niveau de fiabilité atteint par la branche devrait se maintenir au cours de la période.

**Celui-ci mesuré à partir du nombre de dossiers impactés par une erreur à incidence financière supérieure ou égale à 10 % sera inférieur à 1 %.**

L'État s'engage à tenir compte de la qualité du contrôle interne réalisé par les organismes, lors des contrôles et enquêtes effectués par ses services déconcentrés, et notamment lorsque la responsabilité de l'Agent comptable est mise en cause.

## **5.8 - Mettre en œuvre un nouveau plan de comptes au 1<sup>er</sup> janvier 2002**

La Cnav et les organismes de la branche retraite mettront en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2002 un nouveau plan de comptes élaboré par la Mission Interministérielle de la Réforme de la Comptabilité des Organismes de Sécurité Sociale.

Il s'agit d'un plan comptable unique des organismes de sécurité sociale entrant dans le champ de la loi de financement de la sécurité sociale, s'inspirant du plan comptable général et adapté aux spécificités de la Protection Sociale.

La mise en œuvre de ce plan de comptes unifié doit conduire à accélérer de manière significative la publication des comptes annuels grâce à la rationalisation des états de fin d'exercice et à l'utilisation de procédures dématérialisées pour la centralisation des données comptables.

Un reporting infra-annuel sera également mis en place de manière à suivre l'exécution des lois de financement de la sécurité sociale et répondre aux besoins d'information de la Communauté européenne.

## **Chapitre 6 : Les conditions d'évaluation et de révision de la convention**

### **6.1. - Suivi et évaluation**

La convention d'objectifs et de gestion a pour objet de fixer, pour la période couverte, les objectifs poursuivis par les signataires et les actions qu'ils s'engagent à mettre en œuvre pour les réaliser.

L'efficacité de cette démarche suppose à la fois un suivi des engagements respectifs et une évaluation des résultats obtenus au regard des objectifs fixés.

**6.1.1** L'État et la Cnav organisent, chacun pour ce qui les concerne, un suivi d'exécution permanent des engagements pris dans la présente convention.

Ce suivi d'exécution s'appuie sur les indicateurs produits par la Cnav et décrits en annexes 3 et 5.

**6.2.2** L'État et la Cnav conviennent d'un rendez-vous annuel.

Ce rendez-vous donne lieu à l'établissement d'un document commun « bilan d'étape » qui est examiné par le Conseil d'administration de la Cnav, puis transmis au Conseil de surveillance, avant le 1er juin de l'année suivante.

La dernière année couverte par la convention, l'État et la Cnav procèdent à son évaluation contradictoire.

Cette évaluation vise à apprécier le degré d'atteinte des objectifs et les résultats obtenus et analyse les raisons des écarts éventuels entre les réalisations et les objectifs,

Elle s'appuie sur l'analyse des indicateurs produits par la Cnav pour chacun des organismes de la branche, ainsi que sur une évaluation des Caisses régionales par les DRASS.

Cette évaluation contradictoire donne lieu à un rapport au Conseil d'administration de la Cnav et au Conseil de surveillance.

Le premier état de ce bilan est élaboré pour le 30 septembre et le bilan définitif pour le 30 juin suivant.

### **6.2. - Contrôles et tutelle**

Les contrôles menés auprès des Cram, de la Crav et des CGSS par les corps d'inspection de l'État, par ses services déconcentrés et les COREC sont exercés en cohérence avec les objectifs prévus par la présente convention et ceux fixés par les contrats pluriannuels de gestion Cnav/Cram/Crav/CGSS.

L'État communique à la Cnav les rapports d'évaluation qui sont réalisés par les DRASS et la synthèse nationale qu'il réalise.

Les Caisses régionales et générales transmettent aux DRASS ou aux DIRSS les contrats pluriannuels de gestion qu'ils ont conclus avec la Cnav.

La Cnav communique à l'État le suivi annuel adressé par chaque organisme de la branche et la synthèse nationale qu'elle réalise.

Les organismes de la branche retraite facilitent les missions de contrôle et d'évaluation de la présente convention par les DRASS et leur fournissent, à cet effet, les éléments d'information nécessaires.

L'État veille à ce que son administration territoriale, dans sa fonction de tutelle et de contrôle, facilite l'exercice par la branche vieillesse de ses responsabilités telles qu'elles ressortent des textes législatifs et réglementaires, et de la présente convention.

L'État organise chaque année avec la Cnav, une réunion d'information avec les DRASS.

La Cnav s'engage à fournir un projet de convention avant le mois d'octobre de la dernière année de la convention.

### **6.3. - La gestion budgétaire**

L'État et la Cnav définissent pour la durée de la convention pour chacun des budgets des fonds nationaux les moyens budgétaires, ainsi que les règles d'actualisation des enveloppes budgétaires.

Ils fixent également les conditions d'utilisation des crédits reportés.

Les modalités techniques d'application de ces règles budgétaires sont définies dans les annexes 1 et 2.

### **6.4. Révision et actualisation**

La présente convention d'objectifs et de gestion, complétée par les annexes qui y sont jointes, est susceptible d'être révisée en cours de période par avenant, à l'initiative de l'une ou l'autre partie, soit pour tenir compte d'éléments extérieurs nouveaux, en particulier en cas d'accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail, soit pour tirer les conséquences des conditions de la mise en œuvre de la convention elle-même.

o  
o      o

Fait à Paris, le

en quatre exemplaires

Le Ministre de l'Emploi  
et de la solidarité

Le Ministre de l'Economie,  
des finances et de l'industrie,

**Elisabeth GUIGOU**

**Laurent FABIUS**

Le Secrétaire d'État au Budget

**Florence PARLY**

Le Président  
de la Caisse nationale d'assurance  
vieillesse des travailleurs salariés

Le Directeur  
de la Caisse nationale d'assurance  
vieillesse des travailleurs salariés

**Jean-Luc CAZETTES**

**Patrick HERMANGE**

-00000-