

**CAVIMAC**

.....

# **Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la CAVIMAC**

**Période : 2005 - 2008**

*Le 31 mars 2005*

# Convention d'objectifs et de gestion

## Sommaire

Préambule .....	1 - 4
1 <sup>ère</sup> partie : Aspects transversaux de la Convention d'objectifs et de gestion.....	5
1.1. Poursuite de la mutualisation des moyens informatiques engagée dans le domaine de l'assurance maladie en l'étendant au domaine de l'assurance vieillesse et au recouvrement des cotisations.....	5
1.1.1. Jusqu'en novembre 2001, gestion de l'ensemble des services de la CAVIMAC au moyen d'applications informatiques autonomes.....	5
1.1.2. Une première collaboration a commencé avec la CNAMTS.....	5
1.1.3. Une seconde collaboration doit être entreprise avec la branche vieillesse du régime général.....	6
1.1.4. Utilisation des applications de la branche du recouvrement en matière informatique.....	6 - 7
1.1.5. Certains points de l'externalisation des applications informatiques de la CAVIMAC doivent faire l'objet d'une attention particulière.....	7
1.1.6. L'externalisation de l'informatique CAVIMAC aura des conséquences importantes sur l'organisation des services et sur la gestion des ressources humaines.....	7 - 8
1.2. Poursuite de la mise en œuvre du plan de contrôle interne lancé en 2004.....	8
1.2.1. A l'occasion du contrôle COREC sur l'année 2003, les autorités du contrôle ont demandé qu'un plan de contrôle interne mieux formalisé soit mis en œuvre.....	8
1.2.2. En 2005, la mise en œuvre de telles actions est prévue par le biais d'auditeurs externes pour l'ensemble de la branche maladie.....	8
1.2.3. Pour les années suivantes, un bilan annuel sur les actions de contrôle interne sera mis en œuvre.....	9
1.3. Poursuite de l'amélioration du suivi des créances et des indus.....	9
1.3.1. En 2004, réorganisation du service du contentieux mise en œuvre afin d'unifier les procédures de recouvrement et d'améliorer les performances en la matière.....	9
1.3.2. En 2005, action poursuivie et fera l'objet d'un nouveau bilan.....	9
1.4. Amélioration du système de suivi d'activité des services de la CAVIMAC.....	9

1.4.1. En 2004, participation de la CAVIMAC à de nombreux travaux inter-régimes sur les indicateurs de gestion des caisses.....	9
1.4.2. En 2005, chaque service de production est invité à produire un tableau de bord hebdomadaire de ses activités.....	9
1.4.3. La CAVIMAC continuera à produire les indicateurs annuels demandés dans le cadre des travaux dits de comparaison à partir des données objectives qui auront été préconisées par les Autorités de Tutelle.....	9
1.5. Evolutions à venir en matière de gestion des ressources humaines pour les années 2005-2008.....	9 - 10
1.5.1. Etude prospective sur l'évolution des effectifs de la CAVIMAC.....	10
1.5.2. Adaptation du plan de formation 2005 aux grandes dispositions prévues par la C.O.G.....	10
1.5.3. Mise en place en 2005 d'un dispositif d'intéressement.....	10
1.5.4. Renégociation du protocole d'accord sur la réduction du temps de travail pour mars 2006.....	10
<b>2<sup>ème</sup> partie : Aspects sectoriels : Maintien et amélioration de la qualité de service dû aux assurés.....</b>	<b>11</b>
2.1. Affiliation des assurés de la caisse des cultes.....	11
2.2. Gestion du service de traitement des dossiers maladie des assurés.....	11
2.2.1. Adaptation de l'organisation des services aux réformes de l'assurance maladie.....	11
2.2.2. Poursuite du plan de contrôle interne par le biais de la rédaction du guide des procédures.....	11
2.2.3. Organisation de l'accueil des assurés polypensionnés et de tous les assurés qui ne passeront plus par le canal des sections de la Mutuelle Saint Martin...	11 - 12
2.2.4. Amélioration du système de gestion des risques maladie.....	12
2.2.5. Continuation de l'effort en matière de prévention.....	12 - 13
2.3. Gestion des pensions vieillesse et invalidité.....	13
2.3.1. Mise en œuvre de la nouvelle réglementation.....	13
2.3.2. Utilisation de l'application du régime général.....	13 - 14
2.3.3. Amélioration de la liquidation des pensions.....	14
2.3.4. Amélioration de l'information des assurés en matière de précomptes.....	14
2.3.5. Mise en œuvre du contrôle interne.....	14
2.4. Gestion des fonds d'action sanitaire et sociale.....	14
2.4.1. Un mode de traitement régulier de l'ensemble des prestations.....	14
2.4.2. Une harmonisation des systèmes d'appréhension des ressources prises en compte pour les prestations d'action sociale.....	15
2.4.3. Une information auprès des assurés pour éviter que certains d'entre eux n'accèdent pas aux prestations sociale par méconnaissance.....	15

2.4.4. Ensemble des procédures concernant les deux services d'action sociale.....	15
2.5. Gestion du recouvrement des cotisations.....	15
2.5.1. Le service devra se mettre en ordre de marche en 2005 pour adopter les outils du régime général en matière de recouvrement des cotisations en respectant le principe de répartition des cotisations.....	15
2.5.2. Une action de rédaction des procédures devra être mise en œuvre dans le cadre du plan de contrôle interne.....	15
2.5.3. La simplification des procédures de recouvrement par l'augmentation des procédures de virement et de télétraitement sera mise en œuvre.....	15
2.5.4. Les procédures de suivi des créances devront être poursuivies.....	15
3 <sup>ème</sup> partie : Poursuite de l'effort sur la gestion administrative tout en maintenant un bon niveau de services.....	16
3.1. Gestion administrative hors frais de personnel.....	16
3.1.1. La gestion administrative hors frais de personnel subit trois contraintes.....	16
3.1.2. L'externalisation des applications informatiques doit permettre de limiter les dépenses d'exploitation du système informatique interne à l'organisme qui sera peu à peu abandonnée.....	16
3.1.3. Le poste affranchissement 626 subit une croissance immodérée.....	16
3.1.4. Un effort vigoureux sera développé pour limiter les envois au strict nécessaire.....	17
3.1.5. Utiliser toutes les potentialités des moyens de communication moderne.....	17
3.1.6. Croissance continue du poste immobilier jusqu'en 2007.....	17
3.2. Evolution budgétaire du poste dépenses de personnel.....	17 - 18
3.3. Déterminer un taux d'effort budgétaire en matière de gestion administrative tenant compte du projet de mutualisation des moyens informatiques pour la durée de la C.O.G.....	18
Signatures .....	19

# CAVIMAC – CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION 2005-2008

## Préambule

- 1) Le Conseil d'administration dans le cadre de la préparation de la C.O.G, tient à rappeler son attachement aux principes suivants :

Depuis dix ans, la CAVIMAC a pu réaliser, en collaboration avec l'administration, une importante série de réformes qui l'ont rapprochée du Régime Général tant sur le plan des droits et devoirs des assurés que de la gestion technique des dossiers.

Le Conseil d'Administration souhaite que cette orientation soit poursuivie dans les trois prochaines années et même renforcée. Un certain nombre de dispositions, dont certaines ont un caractère législatif, font encore l'objet de discussions avec les pouvoirs publics. Il s'agit notamment de :

- *L'intégration de la partie vieillesse et fonctionnement dans le livre III du code de la Sécurité Sociale comme c'est déjà le cas en assurance maladie.*
- *La liquidation des droits à pension des assurés de la CAVIMAC dans les mêmes conditions que les assurés du régime général et des autres régimes notamment au regard de l'âge.*
- *L'application aux ministres des autres cultes que le culte catholique disposant d'un revenu individuel d'activité, des règles d'affiliation à la CSG-CRDS.*
- *L'affiliation des ministres des cultes percevant un revenu individuel d'activité à un régime de retraite complémentaire.*
- *L'application des règles communes en matière de détermination de la caisse d'appartenance afin de permettre aux assurés polypensionnés ayant une majorité de trimestres validés au régime des cultes, de conserver le bénéfice des prestations maladie de la CAVIMAC.*

Le Conseil d'Administration tient aussi à rappeler que ces nouveaux rapprochements doivent s'effectuer en respectant certaines particularités adaptées aux besoins spécifiques des catégories d'assurés relevant de la caisse des cultes :

- *conserver à la CAVIMAC son caractère de caisse à compétence nationale spécialisée dans la gestion sociale des cultes (Conseil d'administration, Direction et contrôle médical propres) ;*
- *conserver le caractère forfaitaire pour la gestion des cotisations sociales ;*
- *maintien et si possible amélioration du système de répartition de cotisations ;*
- *aménagement du régime particulier en assurance maladie en fonction de l'évolution des réformes concernant celle-ci ;*
- *gestion du forfait soins infirmiers comme alternative à l'hospitalisation en liaison avec la Mutuelle Saint Martin pour le culte catholique et extension possible aux autres cultes ;*
- *fusion des fonds d'action sociale maladie et vieillesse pour prendre en compte de façon globale les besoins des assurés qui ne peuvent être pris en charge par la réglementation ;*
- *adaptation de la prévention aux besoins des assurés en l'insérant dans les politiques de prévention menées au plan national chaque fois que ceci s'avère nécessaire.*

Le Conseil d'administration est **par ailleurs** conscient du fait que la dépendance financière croissante de la CAVIMAC dans un contexte de déficit de la Sécurité sociale et d'uniformisation des systèmes sociaux entraînera dans les prochaines années de nouveaux rapprochements techniques avec les organismes du régime général.

**2) Dans le cadre de leurs échanges fructueux qui ont été développés depuis dix ans, l'Etat et la CAVIMAC s'accordent sur les points suivants :**

- *continuer le rapprochement tant du point de vue technique que législatif et réglementaire des régimes maladie et vieillesse vis-à-vis du Régime général en tenant compte de leur incidence financière ;*
- *mettre la CAVIMAC en ordre de marche pour la mise en œuvre des récentes réformes de l'assurance vieillesse et de l'assurance maladie ;*
- *continuer à adapter la gestion de la CAVIMAC aux besoins spécifiques des assurés des cultes tant dans leur dimension individuelle que collective ;*

- *renforcer la politique d'externalisation du système d'information de la CAVIMAC déjà entrepris avec l'utilisation de l'outil informatique de la CNAMTS et qui devra être étendue aux autres branches de la CAVIMAC (Vieillesse et Recouvrement) ;*
- *poursuivre les efforts de maîtrise du poste de gestion administrative ;*
- *contribuer à l'amélioration des services de la CAVIMAC, tout en contenant les frais de gestion à un niveau suffisant pour mener à bien les missions confiées par les pouvoirs publics ;*
- *conduire les évolutions 2005-2008 en tenant compte de l'avenir des personnels (adaptation aux nouvelles réformes, formation aux nouvelles technologies, réorientations de métiers et de carrières, etc.).*

**Ces évolutions seront conduites en respectant trois conditions :**

- *La qualité du service aux assurés et aux collectivités avec notamment l'utilisation des outils de gestion de demain (télétransmission, gestion dématérialisée, etc.) qui constitue un objectif majeur de la Convention d'objectif et de gestion.*
- *Les projets d'externalisation doivent être réalisés dans le temps en prévoyant tous les moyens d'accompagnement nécessaires afin que ces migrations ne produisent aucune perturbation pour les assurés et en évitant toute régression fonctionnelle.*
- *L'intérêt et l'avenir des personnes affectées par les futures restructurations notamment dans le service informatique doivent être pris en compte dans le cadre de démarches personnalisées (formation, reclassement éventuel, aide à la reconversion).*

**3) En fonction de ces principes, il est convenu entre l'Etat et la CAVIMAC, à partir d'un calendrier et des éléments qualitatifs et quantitatifs qui devront être précisés en 2005, de mener à bien pendant toute la durée de la Convention (2005-2008), les travaux suivants :**

- *renforcement de la mutualisation des moyens informatiques engagée dans le domaine de l'assurance maladie en l'étendant au domaine de l'assurance vieillesse et du recouvrement des cotisations ;*
- *poursuite de la mise en œuvre des directives et des préconisations des pouvoirs publics, mise en application de la réglementation nouvelle et*

*suites à donner au contrôle COREC (contrôle interne, suivi des indus, etc) :*

- maintien et amélioration des services dus aux assurés et aux collectivités dans le domaine de la gestion des risques (Prestations maladie, Pensions vieillesse, action sociale et prévention, recouvrement des cotisations) ;*
- poursuite de l'effort déjà mené en matière de maîtrise de gestion administrative sans sacrifier le niveau de service ;*
- intéresser les agents de la caisse aux objectifs ci-dessus par une démarche prospective personnalisée prenant en compte les conséquences des évolutions engendrées par l'externalisation des applications informatiques (intéressement, reconversion, reclassement dans d'autres organismes, etc).*

**4) Entre l'Etat et la CAVIMAC, il est convenu que les objectifs suivants soient poursuivis et atteints en 2005 :**

- Détermination pour les années visées par la Convention d'un plan opérationnel et d'un calendrier de migration informatique.*
- Mise en place de la réglementation vieillesse et maladie prévue par les Pouvoirs Publics (loi sur les retraites en 2003 et loi sur l'assurance maladie de 2004).*
- Poursuite de la mise en œuvre du plan de contrôle interne.*
- Effort d'amélioration du suivi des créances et des indus.*
- Etude des conséquences de la migration en terme d'évolution des effectifs et de la gestion des ressources humaines.*
- Mise en place d'un dispositif d'intéressement (Voir note en annexe).*

L'année 2005 doit permettre de mettre au point l'ensemble des opérations prévues dans la COG tant en matière de calendrier, d'organisation, que de moyens budgétaires pour les années 2006-2007-2008.



## Première partie : Aspects transversaux de la Convention d'objectifs et de gestion

### **1.1. Poursuite de la mutualisation des moyens informatiques engagée dans le domaine de l'assurance maladie en l'étendant au domaine de l'assurance vieillesse et au recouvrement des cotisations.**

**1.1.1.** Jusqu'en novembre 2001, la CAVIMAC a géré l'ensemble de ses services au moyen d'applications informatiques autonomes.

Cette solution n'est plus compatible dans des conditions économiques correctes avec l'évolution de la réglementation, des exigences croissantes de sécurité et de contrôle et du fait de la diminution constante des effectifs assurés. De surcroît, le rapprochement de la réglementation par rapport à celle du régime général dans tous les domaines (assurance maladie, retraite, recouvrement) autorise des collaborations qui n'étaient pas envisageables avant ces évolutions.

**1.1.2.** Une première collaboration a commencé avec la CNAMTS. Les services de la CAVIMAC utilisent les applications « Progrès » et « Iris » pour le traitement et le paiement des prestations maladie.

Grâce à cette utilisation, elle s'évite d'importants frais de développement informatique nécessités par l'évolution rapide de la réglementation : elle n'aura pas, par exemple, à prévoir des ressources particulières pour la mise en œuvre de la réforme du 13 août 2004 puisqu'elle disposera automatiquement des travaux informatiques de la CNAMTS qui seront développés pour la mise en œuvre de la loi.

Cette collaboration n'est pas encore achevée et sera poursuivie selon le principe que la branche maladie de la CAVIMAC doit travailler comme si elle était une Caisse primaire d'assurance maladie :

- *L'outil de gestion des cartes Vitale du régime général sera utilisé.*
- *L'application Hippocrate pour la gestion des avis médicaux devra être mise en place.*
- *Les conditions de gestion des assurés de la CAVIMAC pour la gestion des prestations maladie seront harmonisées sur celles des assurés du régime général (référentiel individu et gestion des assurés dans la base de données du régime général).*

**1.1.3.** Une seconde collaboration doit être entreprise avec la branche vieillesse du régime général.

La réforme de la loi de 2003 exige pour les années à venir des rapprochements avec les autres régimes pour que soit mis en œuvre un véritable droit à l'information des futurs pensionnés.

Par ailleurs, l'application vieillesse qui aujourd'hui fonctionne sous forme de base de données relationnelles nécessitera d'être reconstruite en 2008.

Tout ceci nécessite des moyens budgétaires qui risquent d'être hors de portée de la caisse dont le nombre annuel de futurs pensionnés tourne autour de 2400 par an de 2005 à 2008 et diminuera sensiblement dans les années à venir.

De plus, l'évolution de la réglementation des pensions depuis 1998 et la dernière réforme du minimum contributif vont dans le sens du rapprochement avec le régime général, facilitant l'utilisation du modèle informatique de la CNAVTS. Enfin, la CAVIMAC travaille aujourd'hui pour utiliser les systèmes de reconstitution de carrière de cet organisme (SNGI et SNGC). La solution la plus économique est donc de procéder à une opération similaire à ce qui a été fait en assurance maladie.

Pour être menée à bien, cette opération implique une restructuration de l'organisation du service informatique et du service des pensions pour adapter l'organisme à un nouvel applicatif informatique.

Elle nécessite une expertise immédiate en liaison avec la CNAVTS sur l'ensemble des conséquences pratiques et organisationnelles de ce changement d'outil informatique.

Elle suppose la mise en place d'un calendrier qui tienne compte des contraintes de la CNAVTS qui doit prendre en compte la réforme de l'assurance retraite. Ce calendrier doit être évidemment élaboré en commun avec les deux organismes. Il sera fixé en 2005.

**1.1.4.** Utilisation des applications de la branche du recouvrement en matière informatique.

Si la branche maladie et la branche vieillesse utilisent à terme les modèles informatiques de la CNAMTS et de la CNAVTS, il est peu rationnel pour la gestion des cotisations de maintenir un outil et une équipe informatique propre. C'est pourquoi, il convient de rechercher pour les cotisations le modèle le mieux adapté à la gestion des assurés de la CAVIMAC utilisé dans les URSSAF. Des contacts ont été pris avec l'agence centrale des organismes de sécurité sociale

qui encadre l'activité des Urssaf et détermine les outils informatiques de ces organismes.

Il convient d'appréhender les conditions dans lesquelles cette opération peut être menée sans troubler le fonctionnement normal des collectivités religieuses.

Un calendrier de mise en œuvre devrait être déterminé en 2005. De plus, pour faciliter cette évolution et notamment la procédure de prélèvement automatique, il y a lieu de conduire une discussion avec les pouvoirs publics sur d'éventuelles modifications réglementaires en matière de règles de recouvrement des cotisations.

**1.1.5.** Certains points de l'externalisation des applications informatiques de la CAVIMAC doivent faire l'objet d'une attention particulière :

- *La Caisse a besoin pour ses contacts quotidiens avec les assurés et les collectivités d'une base assurés commune maladie, vieillesse, recouvrement (notamment pour la Lettre aux assurés).*
- *La question de la gestion informatique des prestations du Fonds d'action sociale vieillesse et notamment de l'allocation complémentaire pour les partis doit être prise en compte.*
- *La CAVIMAC ne devant présenter qu'un bilan et qu'un compte de résultats, il semble peu envisageable pour des raisons pratiques d'utiliser les trois modèles comptables des trois branches du régime général. Il convient donc d'étudier la faisabilité de la continuation de l'utilisation de l'actuel progiciel comptable par la CAVIMAC comme cela est fait pour les données comptables de l'assurance maladie.*

L'ensemble de cette migration et les points complémentaires évoqués ci-dessus font l'objet par une société extérieure d'une expertise dont les principaux éléments seront présentés au Conseil d'administration.

**1.1.6.** L'externalisation de l'informatique CAVIMAC aura des conséquences importantes sur l'organisation des services et sur la gestion des ressources humaines.

- S'agissant de chantiers importants, il convient de concentrer les moyens logistiques sur ces externalisations dont la programmation devrait s'étaler sur la durée de la convention. Les travaux informatiques spécifiques devront être limités aux seules évolutions réglementaires et aux seules maintenances indispensables en 2005.

- La CAVIMAC devra réorganiser les services affiliation, recouvrement et celui des pensions sur le modèle de ce qui a été fait en assurance maladie par le biais de la création d'une cellule par risque chargée des relations avec les centres de traitement vieillesse et recouvrement du régime général lorsque ceux-ci seront définis.

- Elle devra mettre en œuvre d'importants moyens en formation pour que les personnels concernés s'adaptent à la pratique quotidienne des applications informatiques qui seront mises en place.

- Elle devra apprécier dans quelles conditions les agents de l'équipe du service informatique dont la pérennité du travail actuel n'est plus assurée, seront répartis pour certains dans les services et pour les autres appelés à une évolution de carrière externe à l'organisme.

- En tout état de cause, tous les moyens et notamment en matière de formation devront être dégagés pour assurer autant que faire se peut, les reconversions nécessaires.

L'année 2005 sera notamment consacrée à la détermination concrète de l'ensemble des évolutions évoquées ci-dessus et à la fixation d'un calendrier de mise en œuvre.

## **1.2. Poursuite de la mise en œuvre du plan de contrôle interne lancé en 2004**

**1.2.1** A l'occasion du contrôle COREC sur l'année 2003, les autorités du contrôle ont demandé qu'un plan de contrôle interne mieux formalisé soit mis en œuvre. En 2004, une opération d'audit visant à préparer la mise en place de ce plan a été mise en œuvre.

Outre l'organisation générale des services en matière de contrôle interne qui sera effective en décembre 2004, les services des pensions et des fonds d'action sanitaire et sociale ont fait l'objet d'un examen approfondi et ont permis d'élaborer un guide des procédures.

**1.2.2** En 2005, la mise en œuvre de telles actions est prévue par le biais d'auditeurs externes pour l'ensemble de la branche maladie (service administratif et service du contrôle médical ainsi que pour le service affiliation et recouvrement des cotisations).

**1.2.3.** Pour les années suivantes, un bilan annuel sur les actions de contrôle interne sera mis en œuvre.

### **1.3. Poursuite de l'amélioration du suivi des créances et des indus**

**1.3.1.** En 2004, une réorganisation du service du contentieux a été mise en œuvre afin d'unifier les procédures de recouvrement et d'améliorer les performances en la matière. Elle a permis de tarir les créances prescrites dans tous les services.

Un bilan est en cours de réalisation et sera transmis au Conseil d'administration en fin d'année.

**1.3.2.** En 2005, cette action sera poursuivie et fera l'objet d'un nouveau bilan.

### **1.4. Amélioration du système de suivi d'activité des services de la CAVIMAC**

**1.4.1.** En 2004, la CAVIMAC a participé aux travaux inter-régimes sur les indicateurs de gestion des caisses. Si elle s'inscrit dans cette démarche de l'amélioration du pilotage de ses activités, il convient néanmoins d'améliorer service par service, les instruments de mesure des activités de la Caisse.

**1.4.2.** En 2005, chaque service de production est invité à produire, comme c'est déjà le cas pour le service des prestations, un tableau de bord hebdomadaire de ses activités.

**1.4.3.** Par ailleurs, la CAVIMAC continuera à produire les indicateurs annuels demandés dans le cadre des travaux dits de comparaison à partir des données objectives qui auront été préconisées par les Autorités de Tutelle.

### **1.5. Evolutions à venir en matière de gestion des ressources humaines pour les années 2005-2008**

Du fait de l'importance du choix de l'externalisation des applications informatiques, il n'est pas possible aujourd'hui de mettre en œuvre un plan de restructuration des services de la CAVIMAC avec toutes ses conséquences en terme de gestion des ressources humaines et de budget.

Néanmoins, l'ensemble des dispositions contenues ci-dessus ne peuvent être mises en œuvre correctement que si les intérêts du personnel sont correctement pris en compte.

C'est pourquoi, l'année 2005 doit permettre d'envisager concrètement les mesures suivantes :

**1.5.1.** Etude prospective sur l'évolution des effectifs de la CAVIMAC

- *sur le redéploiement à l'intérieur de la caisse des agents et notamment des agents du service informatique touchés par la restructuration des services ;*
- *sur les conditions de départ par voie de mutation à l'intérieur des organismes de Sécurité sociale de ces mêmes agents ;*
- *sur les conditions de départ de certains agents en dehors de la Sécurité Sociale notamment pour les agents les plus âgés.*

**1.5.2.** Adaptation du plan de formation 2005 aux grandes dispositions prévues par la C.O.G. Dans ce cadre, toutes les potentialités de la loi portant réforme de la formation professionnelle et du droit individuel à la formation seront utilisées.

**1.5.3.** Mise en place en 2005 d'un dispositif d'intéressement comme prévu depuis la signature du premier accord sur la réduction du temps de travail. Une réserve de 80.000 € est prévue à cet effet en 2005.

**1.5.4.** Le protocole d'accord sur la réduction du temps de travail devant être renégocié pour mars 2006, l'année 2005 devra permettre de maintenir un bon dialogue social en tenant compte notamment des évolutions qui concernent le système d'informations de la CAVIMAC.

## Deuxième partie : Aspects sectoriels: Maintien et amélioration de la qualité de service dû aux assurés

### **2.1. Affiliation des assurés de la caisse des cultes.**

Depuis plusieurs années, la CAVIMAC par le biais de la commission d'affiliation, a précisé culte par culte les critères d'affiliation des membres des associations congrégations et collectivités religieuses.

Dans un but de meilleure information auprès des publics intéressés, il est prévu de rédiger un guide de procédure permettant l'affiliation des assurés des cultes.

### **2.2. Gestion du service de traitement des dossiers maladie des assurés (service prestations et service du contrôle médical).**

En assurance maladie, diverses réformes législatives dont celles d'août 2004 doivent être mises en œuvre sur un plan pratique au niveau de chaque organisme de sécurité sociale. Par ailleurs, la CAVIMAC à compter de janvier 2005 assurera la gestion des dossiers maladie sans l'intervention des sections de la Mutuelle Saint Martin. Enfin, la caisse devrait récupérer les dossiers des assurés polypensionnés qui souhaitent réintégrer la CAVIMAC.

#### **2.2.1. Adaptation de l'organisation des services aux réformes de l'assurance maladie. Cette action passe notamment par :**

- *la mise en œuvre technique de tous les outils du régime général (Base carte SGCAM, logiciel Hippocrate pour le contrôle médical, application CMU, référentiel individu, plate forme de scannérisation dans le cadre du projet national) ;*
- *la mise en œuvre de campagnes d'information aux assurés et aux collectivités (lettres aux assurés, utilisation de l'outil internet à fin d'informations, amélioration de la disponibilité téléphonique).*

#### **2.2.2. Poursuite du plan de contrôle interne par le biais de la rédaction du guide des procédures (service administratif et médical) en 2005.**

#### **2.2.3. Organisation de l'accueil des assurés polypensionnés et de tous les assurés qui ne passeront plus par le canal des sections de la Mutuelle Saint Martin. La mise en œuvre de cette opération passe par :**

- *une meilleure information des assurés et des collectivités sur les services de la caisse (téléphone, fax, messagerie, internet) ;*
- *une incitation accrue pour l'utilisation de la carte Vitale par les assurés et les professionnels de santé en rapport régulier avec la CAVIMAC ;*
- *un maintien de l'effort en matière de délais de traitement (liquidation des prestations, accords d'exonération du ticket modérateur, etc).*

**2.2.4.** Amélioration du système de gestion des risques maladie. Cette action passe par :

- *la création en 2005 d'une cellule de gestion des risques (service médical et service administratif) ;*
- *la poursuite avec un apport extérieur de la rédaction de l'ensemble des procédures du service des prestations et du contrôle médical dans le cadre du contrôle interne ;*
- *la systématisation du suivi des signalements détectés par les chaînes de traitement et des contrôles de l'agence comptable ;*
- *la rationalisation du système de gestion des ententes préalable ;*
- *la continuation de l'effort entrepris en 2004 en matière de suivi des créances maladie ;*
- *la poursuite de l'action en liaison avec la Mutuelle Saint Martin du suivi des maisons agréées pour la mise en œuvre de la gestion du forfait soins infirmiers qui constitue une alternative à l'hospitalisation.*

**2.2.5.** La continuation de l'effort en matière de prévention

La CAVIMAC a réussi à proposer depuis plusieurs années à ses assurés un ensemble d'actions de prévention qui progressivement s'inscrivent dans un cadre national. Elle souhaite que l'efficacité de ces campagnes et la participation des assurés soient accrues. Ceci passe par notamment par :

- *une information accrue des assurés et des collectivités par le biais de la lettre d'information, d'internet, de rencontres sur le terrain ;*
- *l'amélioration du suivi des tests visant à prévenir le cancer du colon ;*



- *une sensibilisation des associations chargées de développer les campagnes nationales de prévention du cancer du sein dans le milieu spécifique et collectif des collectivités religieuses ;*
- *un effort accru en matière de prévention des affections dentaires et des risques cardio-vasculaires.*

### **2.3. Gestion des pensions vieillesse et invalidité**

Du fait du faible nombre de dossiers pensionnés (2400 par an) la CAVIMAC ne souffre pas de retard global de liquidation des pensions. Néanmoins, elle doit mettre en œuvre un certain nombre d'actions qui devrait permettre une amélioration de la qualité du service.

En outre, elle doit faire face comme les autres régimes à la mise en place de la réforme des pensions et devra notamment respecter les prescriptions du Groupement d'Intérêt Public pour la mise en œuvre du droit à l'information des assurés futurs pensionnés.

#### **2.3.1.** Mise en œuvre de la nouvelle réglementation. Ceci passe notamment par :

- *l'aménagement de l'applicatif informatique actuel pour intégrer les modalités de calcul visant à prendre en compte le nouveau calcul des règles du minimum contributif pour les années 1979-1997 ;*
- *la mise en œuvre pour le droit à l'information des liaisons avec la CNAVTS afin d'utiliser le Système national de gestion inter-régimes et le système national de gestion des carrières de la CNAVTS, ce qui permettra d'inscrire dans le relevé de compte du régime général, les trimestres cotisés au régime des cultes.*

#### **2.3.2.** Utilisation de l'application du régime général

A partir de 2005 et en liaison avec les services compétents de la CNAVTS, le service devra se préparer à utiliser les outils de gestion informatiques de cet organisme. Une fois le calendrier et les modalités fixés, ceci passera par :

- *une réorganisation du service visant à faciliter le lien fonctionnel et technique avec l'organisme traitant la prestation ;*
- *une acquisition de matériels permettant d'accueillir les applications de la CNAVTS ;*

- *une action de formation des personnels en place ;*
- *une action d'information des assurés et des collectivités sur les impacts de cette mutualisation.*

### **2.3.3.** Amélioration de la liquidation des pensions

Un certain nombre d'assurés qui ont cotisé entre 1979 et 1997 se signalent trop tardivement à la caisse qui a besoin, pour liquider la pension, des périodes cotisées dans les autres régimes.

Le traitement de ces difficultés passe par la mise en œuvre d'une campagne d'information auprès des collectivités et des assurés qui aura lieu en 2005.

### **2.3.4.** Amélioration de l'information des assurés en matière de précomptes

En matière de précomptes sur les pensions, un certain nombre d'assurés continuent, par défaut d'information, à se voir prélever des sommes importantes du fait qu'ils ne renvoient pas leur avis d'imposition.

Mieux apprécier la situation fiscale réelle des assurés et donc réduire le nombre des précomptes effectués à tort passe par une campagne renouvelée d'information afin de recevoir systématiquement les avis de non imposition ou les changements de situation fiscale.

### **2.3.5.** Mise en œuvre du contrôle interne

En 2004, le service a mis en place un guide des procédures. En 2005, il doit mettre en œuvre les actions de contrôle interne prévues pour le service des pensions.

## **2.4. Gestion des fonds d'action sanitaire et sociale**

Afin de faciliter la relation des assurés pour la gestion des Fonds d'action sociale maladie et vieillesse, il a été décidé fin 2004 de faire gérer ces deux fonds par une même entité.

Pour les années 2005-2008, le service unifié devra mettre en œuvre :

- 2.4.1.** Un mode de traitement régulier de l'ensemble des prestations : aide ménagère, allocation complémentaire pour les partis, prestations supplémentaires facultatives en assurance maladie, subventions aux oeuvres pour le maintien à domicile des personnes âgées.

- 2.4.2. Une harmonisation des systèmes d'appréhension des ressources prises en compte pour les prestations d'action sociale.
- 2.4.3. Une information auprès des assurés pour éviter que certains d'entre eux n'accèdent pas aux prestations sociale par méconnaissance.
- 2.4.4. L'ensemble des procédures mises au point dans le cadre de la réflexion sur le contrôle interne qui a concerné les deux services d'action sociale.

## 2.5. Gestion du recouvrement des cotisations

- 2.5.1. **Le service devra se mettre en ordre de marche en 2005 pour adopter les outils du régime général en matière de recouvrement des cotisations en respectant le principe de répartition des cotisations.**
- 2.5.2. Une action de rédaction des procédures devra être mise en œuvre dans le cadre du plan de contrôle interne.
- 2.5.3. **La simplification des procédures de recouvrement par l'augmentation des procédures de virement et de télétraitement sera mise en œuvre.**
- 2.5.4. Les procédures de suivi des créances devront être poursuivies.

## Troisième partie : Poursuite de l'effort sur la gestion administrative tout en maintenant un bon niveau de services

### **3.1. Gestion administrative hors frais de personnel**

**3.1.1.** La gestion administrative hors frais de personnel subit trois contraintes : la croissance des dépenses informatiques, l'augmentation continue des dépenses d'affranchissement et celle du poste immobilier. Elle s'est élevée en 2004 à 3.571.540 €.

**3.1.2.** L'externalisation des applications informatiques doit permettre de limiter les dépenses d'exploitation du système informatique interne à l'organisme qui sera peu à peu abandonnée. Trois postes budgétaires seront progressivement limités :

- *Le poste 621 (montant 2004 : 454.030 €) : personnel extérieur à l'organisme. Il s'agit de l'ensemble des dépenses de société de service auquel doit encore faire appel le service pour développer des applications informatiques.*
- *Les postes 606 (montant 2004 : 262.690 €) et 628 (montant 2004 : 613.890 €) (achats et services extérieurs) sont appelés à diminuer du fait que la caisse n'aura plus de système propre à gérer en se limitant à la gestion des serveurs, des micro-ordinateurs et des réseaux nécessaires pour assurer la liaison avec les centres de gestion informatiques du régime général.*
- *Les dépenses d'investissement informatique seront limitées au renouvellement des matériels dans les conditions des caisses de base du régime général (montant 2004 : 148.710 €).*
- *Il conviendra dans ce cadre de sensibiliser les caisses nationales à la constitution de groupements d'achats inter-régimes.*

**Pour 2005, le budget informatique hors personnel diminue de 16,36 : il passe de 968.730 € en 2004 à 810.210 € en 2005.**

**3.1.3.** Le poste affranchissement 626 subit une croissance immodérée du fait des enveloppes T des pharmaciens pour la collecte des ordonnances papier et de l'envoi de multiples documents par la caisse dont l'utilité n'est pas évidente pour les assurés (montant 2004 : 810.000 €).

- 3.1.4.** Un effort vigoureux sera développé pour limiter les envois au strict nécessaire (suppression des imprimés destinés aux sections, arrêt de l'envoi des accords d'entente préalable sauf exception, trimestrialisation de documents papiers envoyés aujourd'hui mensuellement, remplacement de l'envoi de certains documents par la messagerie Internet, organisation de la télédéclaration, etc).
- 3.1.5.** Utiliser toutes les potentialités des moyens de communication moderne (téléphone fax, messagerie, lettre d'information téléchargeable) pour améliorer la relation avec les assurés.

L'ensemble de ces mesures devraient permettre de diminuer les frais de gestion administrative hors personnel d'environ 20% en trois ans si l'externalisation des applications informatiques ne prend pas de retard.

- 3.1.6.** S'agissant du poste immobilier, il subira une croissance continue de dix pour cent jusqu'en 2007 du fait de la révision du bail qui lie la CAVIMAC à l'Organic dont le contrôleur d'Etat a exigé une amélioration du rendement des loyers pour ses immeubles (montant 2004 : 539.570 €).

Il ne semble pas souhaitable de procéder à un déménagement coûteux pour éviter cette croissance des loyers qui est échelonnée sur six ans jusqu'à ce que le prix du mètre carré locatif soit équivalent à ce qui est pratiqué sur Levallois-Perret.

Des contacts seront pris avec l'ORGANIC pour évoquer cette question.

Une étude d'implantation des services sera effectuée.

Pour 2005, le budget autres dépenses que celles relatives au personnel diminue de 12,69%. Il passe de 3.571.000 € en 2004 à 3.123.000 € en 2005. Le budget d'investissement diminue de 15,74% (voir annexes).

Pour 2006, 2007 et 2008, les données budgétaires seront précisées en tenant compte du calendrier d'externalisation des applications informatiques. Une estimation a été faite en annexe mais celle-ci devra être reconsidérée au vu de l'avancement des travaux de migration informatique.

## **3.2. Evolution budgétaire du poste dépenses de personnel.**

Pour l'année 2004, le poste dépenses de personnel a été déterminé à hauteur de 6.908.500 €.

Pour l'année 2005, il augmente de 2,55% dans la continuité des années antérieures avec pour seule nouveauté la détermination d'une ligne de 80.000 € au titre de l'intéressement. Le budget personnel s'élèvera à 7.084.970 € en 2005.

Le poste dépenses de personnel pour les années 2006, 2007 et 2008 sera révisé en fonction de l'avancement du chantier de l'externalisation des applications informatiques et de l'étude prospective sur les évolutions en terme de personnel (voir tableau budgétaire en annexe).

### **3.3. Déterminer un taux d'effort budgétaire en matière de gestion administrative tenant compte du projet de mutualisation des moyens informatiques pour la durée de la C.O.G.**

- Le budget 2005 est prévu en diminution de 3,66% tous postes confondus (voir tableaux en annexe).

Il passe de 11.562.920 € à 11.139.490 €.

Pour les années 2006, 2007 et 2008 et en fonction de certains départs qui pourraient donner lieu à des indemnités de licenciement en cas d'échec d'opération de reclassement, la prospective budgétaire devra être réexaminée en 2005.

**Signataires de la Convention :**

**Le Ministre des Solidarités,  
de la Santé et de la Famille**

**Le Ministre de l'Économie,  
des Finances et de l'Industrie**

**Le Président de la CAVIMAC**

**Le Directeur de la CAVIMAC**

**Mgr B. JEUFFROY**

**F. BUFFIN**