

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE GESTION

ENTRE

L'ETAT ET LA CNAV

(2005 – 2008)



Introduction

Au cours de la période 2001-2004, la branche a mené plusieurs grands chantiers :

- mise en œuvre de la réforme des retraites,
- définition de nouvelles orientations dans le domaine de l'action sociale,
- déploiement du service de proximité,
- modernisation de la gestion,
- refonte du système d'information,
- recrutement de près de 2.000 agents supplémentaires.

La loi du 21 août 2003 qui, dans son exposé des motifs, fixe pour objectifs principaux :

- d'assurer dans la durée la pérennité et l'équilibre financier de l'ensemble des régimes de retraite,
- d'assurer un haut niveau de retraite par l'allongement de la durée d'activité et de la durée d'assurance,
- de préserver l'équité et l'esprit de justice sociale des régimes de retraite,
- de permettre à chaque assuré de construire sa retraite en donnant davantage de souplesse et de liberté de choix,

a entraîné des modifications réglementaires de grande ampleur.

La loi du 21 août 2003 et ses décrets d'application ont en effet modifié ou créé 100 articles du code de la sécurité sociale, impactant environ 150 règles de droit.

Cette réforme a provisoirement affecté le fonctionnement des services et, notamment, les délais d'instruction des dossiers.

Dans le domaine de l'action sociale, un avenant à la COG a précisé les nouvelles orientations de la branche dans le contexte créé par l'allocation personnalisée à l'autonomie mise en œuvre en janvier 2002.

En outre, la branche a renforcé, au cours de la période 2001-2004, son réseau d'agences de proximité ; en quatre ans, le nombre d'agences est passé de 50 à 228.

A la fin de la période, 55 % des régularisations de carrière et 58 % des demandes de retraite des assurés résidant dans chacune des régions étaient instruits dans les agences de proximité.

Parallèlement, le volume des régularisations de carrière a augmenté sensiblement et des services en ligne ont été créés pour mieux informer les assurés sur leurs droits.

Les délais de traitement des DADS ont été notablement réduits. La qualité des reports au compte individuel des salariés s'est considérablement améliorée et la dématérialisation des supports concerne désormais une entreprise sur deux.

La généralisation de l'outil retraite en janvier 2004 marque l'achèvement de la refonte du système d'information entreprise il y a environ dix ans.

La période a également été marquée par un profond renouvellement du personnel de la branche puisque, dans le cadre de la mise en œuvre de la réduction du temps de travail et de l'anticipation du « papy boom », un ajustement des effectifs a été réalisé.

Pour la nouvelle période, les enjeux majeurs concernent la mise en œuvre de la réforme des retraites, l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nées après la guerre, le retour au déséquilibre financier de la branche et le départ en retraite de 1.600 collaborateurs.

La Branche retraite devra prioritairement se mobiliser pour réussir la mise en œuvre de la réforme des retraites et, notamment, du droit à l'information.

La loi du 21 août 2003 offre à l'assuré des facultés de choix beaucoup plus larges que par le passé, notamment, par l'instauration d'une surcote, la diminution progressive de la décote, la possibilité de racheter, sous certaines conditions, des trimestres d'assurance ou de compléter ses ressources futures en souscrivant un plan d'épargne retraite.

Afin d'éclairer les choix de l'assuré, le législateur a prévu l'instauration d'un droit à l'information lui permettant d'obtenir périodiquement un récapitulatif des droits qu'il s'est constitués dans chaque régime, ainsi qu'une estimation de sa future pension.

Ces évolutions auront des répercussions importantes sur le fonctionnement des services au cours de la prochaine période.

Ainsi, la montée en charge du droit à l'information va modifier progressivement les métiers de la Branche retraite avec le développement de la fonction de conseil aux assurés tout au long de leur vie active.

La période 2005-2008 devrait être également marquée par un fort accroissement du nombre des prestations versées.

L'effet conjugué de la réforme des retraites et de l'arrivée à l'âge de la retraite des générations nées après la guerre va entraîner une augmentation sensible de la charge de travail.

Dans ce contexte, les organismes de la Branche retraite devront rechercher une amélioration de la productivité par l'optimisation des processus internes et par une mobilisation accrue des ressources humaines autour des objectifs prioritaires de la branche. Le renouvellement des générations qui concernera environ 1.600 collaborateurs devrait faciliter ces évolutions.

Au vu de ce contexte général et dans la continuité des actions engagées dans les précédentes conventions, l'Etat et la CNAV se fixent pour objectifs de :

- Réussir la mise en œuvre de la réforme des retraites, faire de la CNAV et des organismes régionaux des acteurs reconnus dans le domaine de la retraite et de la vie à la retraite,
- S'engager sur une offre de service renouvelée et diversifiée facilitant les démarches administratives des assurés proches de la retraite,
- Simplifier les démarches administratives des entreprises et améliorer la qualité des informations transmises,
- Améliorer le pilotage pour renforcer l'efficience globale de la branche,
- Recentrer l'action sociale de la CNAV sur le maintien de l'autonomie des retraités.

-ooOoo-

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1

1 - RÉUSSIR LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME DES RETRAITES, FAIRE DE LA CNAV ET DES ORGANISMES RÉGIONAUX DES ACTEURS RECONNUS DANS LE DOMAINE DE LA RETRAITE ET DE LA VIE À LA RETRAITE

- 1.1 POURSUIVRE LES EFFORTS DÉJÀ ENTREPRIS PAR LES ORGANISMES DE LA BRANCHE RETRAITE POUR INFORMER LES ASSURÉS
- 1.2 RENFORCER LA COORDINATION AVEC LES AUTRES RÉGIMES DE RETRAITE
 - 1.2.1 OFFRIR À L'ENSEMBLE DES RÉGIMES DE BASE UN ACCÈS SÉCURISÉ AUX DONNÉES D'IDENTIFICATION DU SYSTÈME NATIONAL DE GESTION DES IDENTIFIANTS ET APPORTER SON EXPERTISE AUX AUTRES RÉGIMES DANS LES OPÉRATIONS DE CERTIFICATION DES COMPTES
 - 1.2.2 FAIRE DU SYSTÈME NATIONAL DE GESTION DES CARRIÈRES LE RÉFÉRENTIEL PIVOT POUR LA RETRAITE DE BASE
 - 1.2.3 PROPOSER LE SAVOIR-FAIRE DE LA CNAV EN MATIÈRE D'HÉBERGEMENT DE SITES SÉCURISÉS AU SERVICE DU GIP
- 1.3 METTRE EN ŒUVRE LES DISPOSITIONS DE LA LOI DU 21/08/2003 RELATIVES AU CONTRÔLE DE RESSOURCES DES PENSIONS DE RÉVERSION ET AU CUMUL EMPLOI RETRAITE.
- 1.4 CONFORTER LE RÔLE DE LA CNAV ET DES ORGANISMES RÉGIONAUX POUR RÉUSSIR LA MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME DES RETRAITES ET DANS LE DOMAINE DE LA RETRAITE ET DE LA VIE À LA RETRAITE
 - 1.4.1 AMÉLIORER LA CAPACITÉ D'EXPERTISE DE LA CNAV AFIN D'ASSURER LE SUIVI DE LA RÉFORME ET DE MESURER SON IMPACT DANS LA PERSPECTIVE DES RENDEZ-VOUS DE 2005 ET 2008.
 - 1.4.2 POURSUIVRE LES TRAVAUX SUR LA RÉGIONALISATION DES ÉTUDES
 - 1.4.3 CONTRIBUER À UNE MEILLEURE GESTION DES ÂGES
 - 1.4.4 RÉUSSIR LA MONTÉE EN CHARGE DU RNR (RÉPERTOIRE NATIONAL DES RETRAITÉS)
 - 1.4.5 ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE DE LA BRANCHE RETRAITE PAR UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION CIBLÉE

CHAPITRE 2

2 - S'ENGAGER SUR UNE OFFRE DE SERVICES RENOUVELÉE ET DIVERSIFIÉE FACILITANT LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DES ASSURÉS PROCHES DE LA RETRAITE

- 2.1 DIVERSIFIER LES MODES DE CONTACT AVEC LES ASSURÉS
 - 2.1.1 PRIVILÉGIER LA RELATION TÉLÉPHONIQUE ET LES SERVICES EN LIGNE POUR FOURNIR UNE INFORMATION PERSONNALISÉE AUX ASSURÉS
 - 2.1.2 RECENTRER L'ACTIVITÉ DES AGENCES RETRAITE SUR LES RÉGULARISATIONS DE CARRIÈRE LE CONSEIL POUR LES ASSURÉS PROCHES DE LA RETRAITE, ET LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RETRAITE PERSONNELLES ET DE RÉVERSION
 - 2.1.3 ETENDRE LE PRINCIPE DE L'INTERLOCUTEUR UNIQUE IDENTIFIÉ AU TRAITEMENT DES DOSSIERS DES ASSURÉS NE RÉSIDANT PAS DANS LA RÉGION ET FAIRE ÉVOLUER LE RÔLE DES PÔLES DE RÉFÉRENCE

- 2.2 SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DES FUTURS RETRAITÉS
- 2.3 GARANTIR LA CONTINUITÉ DES RESSOURCES DES ASSURÉS LORS DU PASSAGE À LA RETRAITE OU LORS DE L'ATTRIBUTION D'UNE PENSION DE RÉVERSION
- 2.4 AMÉLIORER LE SUIVI DE LA SATISFACTION DES ASSURÉS
- 2.5 S'ENGAGER AUPRÈS DES ASSURÉS SUR DES STANDARDS DE QUALITÉ DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE D'ENGAGEMENTS DE SERVICES RÉNOVÉE

CHAPITRE 3

3 - SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DES ENTREPRISES ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES

- 3.1 FIABILISER LA QUALITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DU COMPTE INDIVIDUEL DES ASSURÉS
- 3.2 GÉNÉRALISER LA NORME DADS-U TOUT EN GARANTISSANT AUX PARTENAIRES TDS LE RESPECT DES DÉLAIS DANS LE TRAITEMENT DES DADS.
- 3.3 DÉMATÉRIALISER LES SUPPORTS
- 3.4 OFFRIR DE NOUVEAUX SERVICES AUX ENTREPRISES EN UTILISANT LE SAVOIR-FAIRE DES CENTRES DE TRANSFERT DES DONNÉES SOCIALES

CHAPITRE 4

4 - AMÉLIORER LE PILOTAGE POUR RENFORCER L'EFFICIENCE GLOBALE DE LA BRANCHE

- 4.1 AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ GLOBALE ET RÉDUIRE LES COÛTS UNITAIRES
- 4.2 RÉDUIRE LES ÉCARTS DE COÛT ENTRE ORGANISMES GRÂCE À UNE APPROCHE BUDGÉTAIRE PAR PROCESSUS
- 4.3 AMÉLIORER LES OUTILS DE PILOTAGE
- 4.4 RATIONALISER LES PROCESSUS TRANSVERSAUX, HORS INFORMATIQUE
- 4.5 APPROFONDIR LA DÉMARCHE D'ANIMATION DU RÉSEAU
- 4.6 AMÉLIORER LA MAÎTRISE DE LA DÉPENSE INFORMATIQUE PAR UNE MEILLEURE ORGANISATION DE LA PRODUCTION ET DES DÉVELOPPEMENTS
- 4.7 ADAPTER LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE
- 4.8 DÉFINIR DES ORIENTATIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES ORGANISMES DE LA BRANCHE RETRAITE DANS LE DOMAINE DES RESSOURCES HUMAINES AFIN D'ACCOMPAGNER LES MUTATIONS EN COURS ET OFFRIR DES EMPLOIS ATTRACTIFS ET MOTIVANTS
 - 4.8.1 DÉVELOPPER UNE FONCTION DE CONNAISSANCE ET DE VEILLE CONCERNANT LES EMPLOIS ET LEURS ÉVOLUTIONS
 - 4.8.2 RENFORCER LES ACTIONS DÉJÀ ENTREPRISES POUR PARTAGER DES OUTILS COMMUNS ET DES BONNES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DES RESSOURCES HUMAINES EN LIEN AVEC L'UCANSS
 - 4.8.3 CRÉER UN SYSTÈME D'INFORMATION RESSOURCES HUMAINES PERFORMANT
 - 4.8.4 DÉVELOPPER ET PARTAGER LES SAVOIRS DE LA BRANCHE
- 4.9 PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES EXIGENCES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

CHAPITRE 5

5 - RECENTRER LA POLITIQUE D'ACTION SOCIALE SUR LE MAINTIEN DE L'AUTONOMIE DES RETRAITÉS

5.1 DÉVELOPPER L'INFORMATION SUR L'ACTION SOCIALE À DESTINATION DES RETRAITÉS

- 5.1.1 DÉVELOPPER LA STRATÉGIE INTERNET DE LA BRANCHE
- 5.1.2 ORGANISER LA RELATION DE PROXIMITÉ
- 5.1.3 RENFORCER LES PARTENARIATS AVEC LES MÉDIAS

5.2 MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS DES RETRAITÉS

- 5.2.1 APPROFONDIR ET ÉLARGIR LES DISPOSITIFS RELATIFS À L'ÉVALUATION GLOBALE DES BESOINS DES RETRAITÉS
- 5.2.2 RENFORCER LES PARTENARIATS
- 5.2.3 AMÉLIORER PAR DES ÉTUDES LA CONNAISSANCE DES ATTENTES DES RETRAITÉS

5.3 PROPOSER DANS LE CADRE DU MAINTIEN À DOMICILE UN PLAN D' ACTIONS PERSONNALISÉ

- 5.3.1 METTRE EN PLACE UN PLAN D' ACTIONS PERSONNALISÉ
- 5.3.2 ASSURER LA CONTINUITÉ DES PRISES EN CHARGE PAR UNE BONNE ORIENTATION DES RETRAITÉS
- 5.3.3 DÉVELOPPER DES MODALITÉS DE FINANCEMENT ADAPTÉES AU PLAN D' ACTIONS PERSONNALISÉ

5.4 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT D'UNE GAMME DE LIEUX DE VIE COLLECTIFS POUR LES RETRAITÉS

5.5 RENDRE PLUS EFFICIENTES LES ACTIONS DE LA BRANCHE RETRAITE

- 5.5.1 SIMPLIFIER LES DÉMARCHES, AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT ET RENFORCER LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE
- 5.5.2 AMÉLIORER LA GESTION ET L'ANIMATION DU RÉSEAU

CHAPITRE 6

6 - LES CONDITIONS D'ÉVALUATION ET DE RÉVISION DE LA CONVENTION

6.1 SUIVI ET ÉVALUATION

6.2 CONTRÔLES ET TUTELLE

6.3 LA GESTION BUDGÉTAIRE

6.4 RÉVISION ET ACTUALISATION

Chapitre 1

1) Réussir la mise en œuvre de la réforme des retraites, faire de la CNAV et des organismes régionaux des acteurs reconnus dans le domaine de la retraite et de la vie à la retraite

Si de nombreux aspects de la loi du 21 août 2003 sont d'ores et déjà mis en œuvre (retraite anticipée pour carrières longues, retraite des handicapés, décote, surcote, nouveau calcul du salaire annuel moyen, etc.), plusieurs dispositions ne sont pas encore entrées en vigueur ou font l'objet de périodes de transition.

L'Etat et la CNAV se fixent pour objectif prioritaire de mettre en œuvre dans de bonnes conditions les dispositions de la loi du 21 août 2003, concernant, notamment, le droit à l'information, les pensions de réversion, la retraite anticipée, le cumul emploi retraite et la prise en compte de la pénibilité du travail.

Parallèlement, la CNAV et l'ensemble des caisses doivent accroître leur capacité d'expertise et de communication dans le domaine de la retraite et de la vie à la retraite.

La loi du 21 août 2003 crée pour les assurés un droit à l'information individuelle sur les régimes de retraite légalement obligatoires.

Ce droit se décompose de la façon suivante :

- une information rétrospective permettant à l'assuré d'obtenir périodiquement connaissance des droits qu'il a acquis dans l'ensemble des régimes de retraite obligatoires (de base et complémentaires) dont il a relevé,
- une information prospective permettant, également, à l'assuré d'obtenir périodiquement et à un certain âge une estimation des droits qu'il sera susceptible d'avoir dans l'ensemble des régimes de retraite obligatoires (de base et complémentaires) dont il aura relevé au moment de son départ en retraite.

La mise en œuvre du droit à l'information nécessite pour la Branche retraite de poursuivre les efforts déjà entrepris depuis plusieurs années et, surtout, de renforcer la coordination avec les autres régimes partenaires du GIP « Info Retraite ».

1.1 Poursuivre les efforts déjà entrepris par les organismes de la Branche retraite pour informer les assurés

La CNAV poursuivra ses efforts en matière d'information générale, notamment, en direction des jeunes salariés qui entrent dans la vie active.

Afin de mieux communiquer auprès de ses assurés sur la réforme de retraite, elle établira un document d'information générale décrivant l'évolution de la législation après la réforme d'août 2003. Ce document d'information sera remis aux assurés fréquentant ses structures de proximité.

Elle continuera à développer ses services d'information sécurisés (consultation du compte individuel, évaluation du montant de la pension du régime général à partir de 54 ans).

Elle offrira, en outre, la possibilité aux assurés par le biais des nouvelles technologies de compléter cette information en récupérant les données disponibles dans les autres régimes obligatoires dont l'assuré a relevé.

Afin d'améliorer la qualité du compte pour les assurés proches de la retraite, les organismes de la Branche retraite procéderont à des régularisations de carrière systématiques.

L'âge cible de 58 ans sera progressivement abaissé à 54 ans afin d'être en harmonie avec les dispositions réglementaires.

Par ailleurs, la mise en œuvre du droit à l'information modifiera les métiers de la Branche retraite avec le développement de la fonction de conseil tout au long de la vie active des assurés. L'information régulière des assurés sur leurs droits acquis devrait améliorer sensiblement la qualité du compte individuel grâce à la vérification par l'assuré des informations y figurant, de telle sorte que les opérations de régularisations de carrière systématiques et de liquidation des droits devraient à terme être considérablement allégées.

Parallèlement, les agents des caisses seront sollicités sur les divers aspects de la retraite intéressant les autres régimes, au-delà du régime général, ce qui entraînera le développement de la fonction de conseil.

La CNAV et les caisses gestionnaires de la retraite du régime général devront au cours de la période se préparer à ces évolutions.

1.2 Renforcer la coordination avec les autres régimes de retraite

La réussite du droit à l'information suppose une coordination renforcée avec l'ensemble des régimes de retraite obligatoires.

A ce titre, la CNAV offrira à l'ensemble des régimes de base un accès sécurisé aux données d'identification du SNGI et apportera son expertise aux autres régimes dans les opérations de certification des comptes.

Parallèlement, dans le cadre des travaux du GIP «Info Retraite », elle proposera en tant que de besoin son savoir-faire en matière d'hébergement de sites sécurisés.

1.2.1 Offrir à l'ensemble des régimes de base un accès sécurisé aux données d'identification du Système National de Gestion des Identifiants et apporter son expertise aux autres régimes dans les opérations de certification des comptes

La délivrance d'une information consolidée, complète et fiable émanant de nombreux régimes de retraite, suppose un identifiant unique.

Cet identifiant ne peut être que le couplage identité/NIR (numéro d'identification au répertoire de l'INSEE).

La CNAV, à travers le Système National de Gestion des Identifiants (SNGI) dont les données sont alignées avec celles du répertoire de l'INSEE, joue déjà un rôle de pivot au sein de la protection sociale.

Les données du SNGI sont actuellement utilisées, outre la CNAV, par les organismes d'assurance maladie (répertoire national inter-régimes des bénéficiaires de l'assurance maladie) et de nombreux régimes de retraite (notamment AGIRC, ARRCO, MSA, ORGANIC, CANCAVA, etc.).

Le SNGI présente, en outre, un degré élevé de certification des identités des assurés, (justifiées par une pièce d'état civil INSEE ou SANDIA).

Afin d'améliorer l'identification des assurés, la CNAV s'engage à ouvrir le SNGI à l'ensemble des régimes de retraite et à apporter une aide aux régimes dans les opérations de certification.

La sécurisation de l'accès aux données d'identification détenues par le SNGI sera garantie à l'ensemble des organismes de retraite de base.

1.2.2 Faire du Système National de Gestion des Carrières le référentiel pivot pour la retraite de base

Le Système National de Gestion des Carrières (SNGC) détient des informations sur la carrière des salariés du régime général. Il comporte, en outre, des données sur les périodes effectuées au sein des régimes alignés (salariés agricoles, CANCAVA, ORGANIC), mais aussi dans d'autres régimes (exploitants agricoles, mines, IEG, CNRA, etc.).

Afin de faciliter le droit à l'information des assurés, la CNAV propose, à partir du noyau constitué par le SNGC, de constituer un fichier pivot des durées d'assurance des assurés pour la retraite de base.

Cette évolution suppose d'étendre les échanges aux régimes qui n'y figurent pas encore, (aujourd'hui seules les durées d'assurances des assurés de plus de 53 ans sont échangées systématiquement entre les régimes alignés), de compléter les données échangées en introduisant, notamment, les dates d'affiliation aux régimes pour toute la population, y compris pour les affiliés de moins de 53 ans.

Le SNGC pourrait en tant que de besoin, dans le cadre de la mise en place des futurs web services et de l'interopérabilité des systèmes et des services Internet, orienter les demandes d'estimation vers les systèmes d'information des régimes concernés par ces demandes.

A cet égard, il serait souhaitable que ces échanges puissent intervenir au moins une fois par an pour les assurés ayant atteint 35 ans.

Ces propositions pourront être mises en œuvre en cohérence avec les orientations fixées dans le cadre du GIP « Info Retraite ».

1.2.3 Proposer le savoir-faire de la CNAV en matière d'hébergement de sites sécurisés au service du GIP

Le GIP « Info Retraite » a décidé de créer un simulateur universel permettant à partir des données introduites par l'internaute, de réaliser une estimation du montant de la retraite, tous régimes confondus.

Dans un deuxième temps, une estimation indicative globale plus précise sera élaborée à partir des données réelles détenues par les régimes de retraite.

La CNAV souhaite mettre son savoir-faire au service du GIP en matière d'hébergement de sites Internet sécurisés et d'intégration d'outils venant de différents organismes (expérience acquise avec le GIP MDS).

En outre, elle tirera le meilleur parti des fonctionnalités du simulateur CEDRE, réalisé en partenariat avec l'AGIRC et l'ARRCO.

1.3 Mettre en œuvre les dispositions de la loi du 21/08/2003 relatives au contrôle de ressources des pensions de réversion et au cumul emploi retraite.

La CNAV réalisera des contrôles de ressources ciblés sur la base d'une analyse de risque. Les critères seront examinés et réévalués, périodiquement, dans le cadre d'un groupe de travail Etat/CNAV en fonction des résultats de ces contrôles. Afin d'optimiser ces contrôles, des procédures d'échanges seront définies avec la Direction Générale des Impôts et des rapprochements seront réalisés avec les données détenues dans les référentiels nationaux.

Pour le cumul emploi retraite, un rapprochement sera effectué au deuxième semestre 2005 entre les données de carrière et les bases prestataires afin de constituer un fichier des retraités ayant une activité rémunérée. En fonction des données de ce fichier, un questionnaire sera envoyé à chacun des retraités ayant repris une activité rémunérée afin de vérifier le respect des dispositions relatives aux limites de cumul.

Un bilan sera réalisé fin 2005 afin de faire évoluer les modalités de contrôle en fonction des résultats de ce rapprochement.

1.4 Conforter le rôle de la CNAV et des organismes régionaux pour réussir la mise en œuvre de la réforme et dans le domaine de la retraite et de la vie à la retraite

Afin de réussir la mise en œuvre de la réforme des retraites, la CNAV renforcera sa capacité d'expertise en matière statistique et réglementaire et développera les compétences régionales.

1.4.1 Améliorer la capacité d'expertise de la CNAV afin d'assurer le suivi de la réforme et de mesurer son impact dans la perspective des rendez-vous de 2005 et 2008.

La CNAV finalisera, en lien avec un comité de suivi scientifique réunissant des experts, le Conseil d'Orientation des Retraites et des représentants de l'Etat, son outil de projection de long terme. Cet outil, dont les comparaisons et liens avec les prévisions de court terme devront être assurés, produira des projections à l'horizon 2050, selon les différentes variantes économiques, démographiques et réglementaires qui lui seront demandées, ainsi que des simulations de réforme.

Il participera, notamment, au nouvel exercice de projection à long terme de l'équilibre financier des régimes de retraite inscrit par le Conseil d'Orientation des Retraites à son programme de travail. L'échéance correspond à celle fixée par l'Union européenne pour la préparation des rapports de stratégie nationale, demandés à chaque Etat membre dans le cadre de la « méthode ouverte de coordination » mise en place dans le domaine des retraites. L'objectif est de disposer rapidement de nouvelles projections sur l'équilibre financier des régimes de retraite.

Parallèlement aux exercices de projections de long terme, la CNAV développera son expertise en matière de suivi infra annuel et de prévision de court et moyen termes, dans le but d'appréhender la montée en charge de la réforme de 2003 et les inflexions démographiques induites par l'arrivée à l'âge de la retraite des générations d'après-guerre. Cette évolution est notamment rendue nécessaire par l'évolution des outils de pilotage financier des régimes qui devrait découler de la réforme de la loi organique relative aux lois de financement de la sécurité sociale.

A cet effet, la CNAV mettra en place un suivi statistique rénové, réactif, portant sur l'ensemble des postes et, notamment, ceux relatifs à la réforme d'août 2003.

Les services de l'Etat s'engagent à définir leurs besoins en matière de suivi statistique dans le cadre d'une première convention avec la CNAV.

En outre, la CNAV développera des études afin d'améliorer la compréhension des évolutions affectant le système de retraite. Une deuxième convention conclue avec l'Etat permettra de définir ce programme, d'assurer la coordination des travaux de la CNAV avec ceux du Conseil d'Orientation des retraites et les recherches menées par d'autres institutions dans le domaine de la retraite et d'établir un calendrier de production des résultats compatible avec les échéances de suivi de la réforme de 2003, prévues dans la loi portant réforme des retraites. Ce programme sera mis à jour chaque année et pourra comprendre des études cofinancées avec l'Etat.

Afin de répondre aux objectifs ainsi décrits, le système de production statistique sera modernisé. Les référentiels nationaux (SNGI, SNGD, SNGC), ainsi que le Système National Statistique Prestataires (SNSP) offrent à la branche un potentiel considérable en termes d'analyse de suivi, d'évaluation. Les données qu'ils détiennent, notamment le SNGC, seront utilisées pour réaliser des études à caractère démographique ou économique. Les actions d'améliorations de la qualité des données des référentiels nationaux seront poursuivies pour en élargir l'utilisation.

Des expérimentations aux niveaux national et régional seront réalisées, sous forme d'exploitations et d'études. Elles contribueront à illustrer les possibilités d'utilisation, à entamer la constitution d'indicateurs et d'outils statistiques pertinents et à préciser les améliorations à envisager sur les

référentiels nationaux. Ainsi, au niveau national, des études sont programmées sur des approches par activité économique, par catégorie socioprofessionnelle, ainsi que sur des utilisations spatio-temporelles (migrations inter-régionales, par exemple). L'analyse des carrières individuelles des assurés permettra d'anticiper les projections de charges et d'évaluer l'impact des changements sectoriels d'emploi sur la constitution des droits à la retraite.

Au niveau régional, à leur initiative, certaines caisses effectueront, à partir de la mise à disposition de données issues des référentiels, des études sur l'emploi au niveau local, les effets du papy-boom, etc.

Une expérience sera également menée sur la constitution d'indicateurs et d'éléments de diagnostic en matière d'action sociale.

Ainsi, le développement de l'appareil statistique de la branche sera poursuivi dans le cadre d'un schéma directeur statistique pour constituer progressivement un dispositif permanent et régulier de suivi et d'évaluation des différentes réformes sur les retraites et assurer le suivi financier de la branche.

Ces éléments permettront à la CNAV de participer à l'évaluation de la réforme 2003 prévue en 2008, préalablement, au choix d'éventuelles nouvelles mesures en 2009. Le contenu et la programmation de ce schéma directeur seront définis dans une troisième convention.

1.4.2 Poursuivre les travaux sur la régionalisation des études

Les travaux entrepris au cours de la période précédente sur la déclinaison régionale des données et les études statistiques seront poursuivis.

Au cours de la période, la priorité sera donnée :

- à la réalisation de projections de charges au niveau régional ou infra régional,
- au suivi de la réforme d'août 2003.

1.4.3 Contribuer à une meilleure gestion des âges

Le relèvement du taux d'activité de l'ensemble des salariés et, en particulier, des salariés de plus de 50 ans est un enjeu majeur pour l'équilibre des régimes de retraite. La loi du 21/08/2003 prévoit plusieurs mesures susceptibles de faciliter l'emploi des seniors, notamment, le report de 60 à 65 ans de l'âge à partir duquel, sauf accord dérogatoire, un employeur peut mettre en retraite d'office un salarié pouvant bénéficier d'une retraite complète ainsi qu'un assouplissement des règles de cumul emploi retraite.

Toutefois, un meilleur équilibre des âges dans l'entreprise suppose une évolution des représentations à laquelle la CNAV peut contribuer.

Au cours de la période, des études seront entreprises sur ce thème, ainsi que sur l'emploi des jeunes et des actions de communication organisées afin de sensibiliser les acteurs économiques sur une meilleure gestion des âges et contribuer, ainsi, à faire évoluer les mentalités sur la place des seniors dans la société.

1.4.4 Réussir la montée en charge du RNR (Répertoire National des Retraites)

La loi du 23 décembre 2000 a créé un répertoire national des retraites et la loi du 21 août 2003 en a confié la gestion à la CNAV. Une phase pilote a permis de vérifier l'intérêt et la faisabilité de la gestion de ce fichier.

Il convient désormais de réussir la montée en charge du RNR, lorsque la décision de généralisation aura été prise.

1.4.5 Accompagner la stratégie de la Branche retraite par une politique de communication ciblée

L'image de la Branche retraite évoluera par la promotion d'une stratégie de communication différenciée selon ses publics.

Pour cela, un plan de communication national définira les actions à mettre en oeuvre vis-à-vis des assurés, des partenaires et des acteurs de la Branche retraite. Il constitue le tronc commun et le cadre de référence qui permettront d'accompagner la stratégie de la branche.

Ce plan visera à renforcer, au sein du réseau des Caisses régionales et générales, une présence forte identifiable et visible de la retraite du régime général de Sécurité sociale.

-ooOoo-

Chapitre 2

2) S'engager sur une offre de services renouvelée et diversifiée facilitant les démarches administratives des assurés proches de la retraite

Au cours de la période 2005/2008, la Branche retraite va être confrontée à un accroissement important de la charge de travail consécutive, notamment, à :

- l'arrivée à l'âge de la retraite des assurés nés après la guerre,
- la suppression de la condition d'âge pour les pensions de réversion,
- la prise en compte de la pénibilité du travail,
- le développement des liens avec les autres régimes de retraite.

Outre l'augmentation du nombre des dossiers, la mise en oeuvre de la réforme du 21 août 2003 nécessite pour les assurés un besoin accru d'information personnalisée.

En effet, la nouvelle loi permet une liberté de choix beaucoup plus grande aux futurs retraités :

- possibilité de départ avant soixante ans pour les assurés ayant des carrières longues et pour les handicapés,
- rachats d'années incomplètes ou d'années d'études,
- diminution progressive de la décote et création d'une surcote permettant de choisir une date de départ différente de la date d'atteinte du taux plein,
- élargissement des possibilités de cumul entre la retraite et une activité rémunérée.

Ce besoin d'information est susceptible de concerner des tranches de population plus larges que par le passé où la demande était concentrée sur les assurés proches de la soixantaine.

Les organismes de la Branche retraite ont atteint un haut niveau de qualité qu'il convient de préserver en adaptant l'offre de services aux nouveaux besoins générés par la réforme d'août 2003.

A cette fin, l'Etat et la CNAV se fixent pour objectifs de :

- Diversifier les modes de contact avec les assurés,
- Simplifier les démarches administratives des futurs retraités, particulièrement pour les plus fragiles d'entre eux,
- Fixer des standards de qualité dans le cadre d'une démarche d'engagements de services renouvelée,
- Améliorer le suivi de la satisfaction des assurés,

2.1 Diversifier les modes de contact avec les assurés

La mise en œuvre de la réforme des retraites a mis en évidence un besoin accru d'information des assurés. Elle a également montré que les agences retraite dont le rôle principal est le traitement des régularisations de carrière des assurés proches de la retraite et des demandes de retraite, ne peuvent pas toujours répondre de manière satisfaisante à ce besoin. Il importe également de prendre en compte les nouvelles attentes que présentent les jeunes générations de salariés et d'assurés.

Pour la période 2005-2008, la Branche retraite entend diversifier l'accès à ses services afin d'offrir le contact le plus adapté aux attentes des assurés et à leurs situations spécifiques.

A ce titre, en complément du socle que constitue son réseau d'agences de proximité qu'il est prévu d'étendre, la Branche retraite se fixe pour objectifs de développer ses services complémentaires que sont, notamment, la relation téléphonique, les services sécurisés en ligne, les services « assurés ».

2.1.1 Privilégier la relation téléphonique et les services en ligne pour fournir une information personnalisée aux assurés

La relation téléphonique doit permettre aux organismes de fournir aux assurés des informations correspondant à leurs attentes au regard de leur situation personnelle. Elle doit, en outre, éviter des visites inutiles dans les structures de proximité et contribuer à préparer les rendez-vous utiles pour le traitement des dossiers gérés dans les agences retraite.

Au niveau national, il convient de maintenir pour 2005-2008 le serveur vocal national et un numéro d'appel national qui donnera des renseignements de nature générale sur les divers aspects de la législation retraite et de la réforme au fur et à mesure de leur mise en place :

- cumul emploi retraite,
- nouveau minimum contributif,
- pension de réversion,
- minimum vieillesse, etc.

Il permettra si nécessaire d'orienter les assurés vers leur caisse de proximité afin de répondre à des besoins d'information plus personnalisés.

Un centre d'appel national spécialisé sera, par ailleurs, mis en place pour répondre aux questions des retraités pendant la période fiscale.

Au niveau régional, chaque caisse mettra en place un numéro unique d'information retraite. Le développement des plate-formes téléphoniques et l'utilisation des nouvelles technologies (centre d'appel virtuel, couplage téléphonie/informatique, etc.) permettront aux télé-conseillers des organismes de la branche retraite de fournir aux assurés, grâce à l'accès aux bases de données informatisées (référentiels nationaux, outil retraite) des données personnalisées sur leurs droits, l'état d'avancement de leur dossier, de recevoir un relevé de carrière, une estimation du montant de la retraite, une attestation fiscale, de préparer un rendez-vous dans une agence de proximité.

En ce qui concerne l'offre de service Internet de la Branche retraite, les internautes doivent avoir accès à des services leur donnant des informations de même nature que celles produites par téléphone, notamment, par le serveur vocal national. Une base questions réponses évoluée qui s'enrichira de toutes les réponses apportées aux courriels améliorera l'accès à l'information. Les assurés pourront, en outre, s'ils le souhaitent, joindre un télé-conseiller qui les guidera dans leur démarche.

La CNAV continuera de développer des services sécurisés par un portail « Assurés » permettant, notamment, en plus des trois services déjà en ligne (accès au compte individuel, réalisation d'une estimation de retraite personnalisée, droit éventuel à un départ en retraite avant 60 ans) :

- d'effectuer une régularisation de carrière,
- de déterminer l'âge du taux plein,
- de faire une simulation du coût d'un rachat (versement pour la retraite),

- de faire une demande de retraite et de suivre l'état d'avancement de son instruction,
- de modifier son adresse ou ses coordonnées bancaires,
- de suivre son compte retraite (montant de l'échéance, de la déclaration fiscale),
- de recevoir une attestation de paiement ou fiscale.

D'autres projets seront à l'étude (déclaration de ressources en ligne, prise en compte de justificatifs numérisés par l'assuré, etc.).

Un point précis et régulier sera effectué afin de suivre la perception de ces services par les assurés. En fonction du constat, des inflexions pourront être apportées.

2.1.2 Recentrer l'activité des agences retraite sur les régularisations de carrière, le conseil pour les assurés proches de la retraite, et le traitement des demandes de retraite personnelles et de réversion

La convention d'objectifs et de gestion 2001-2004 a défini 10 services de base susceptibles d'être proposés aux assurés. Il est apparu à l'usage que certains de ces services pouvaient être rendus beaucoup plus efficacement par d'autres modes de contact, notamment, par téléphone, par Internet ou par courrier.

Il en est, notamment, ainsi :

- de l'orientation des assurés, de la réception des pièces justificatives et de la fourniture de renseignements de nature générale sur la retraite et l'action sociale,
- de l'évaluation de la retraite en l'état du compte individuel,
- des régularisations de compte avant 54 ans,
- de l'enregistrement et du traitement des changements d'adresse et/ou des coordonnées bancaires et de la délivrance des attestations de paiement, ainsi que de toute attestation nécessaire à l'établissement de la déclaration fiscale.

Ainsi, il convient de recentrer les activités des techniciens conseil en agence sur :

- la régularisation de carrière et le conseil pour les assurés de plus de 54 ans,
- le traitement des demandes de retraite des assurés résidant dans la circonscription de l'agence.

ce qui permettra de faire face à l'augmentation de la charge de travail et d'améliorer les performances en termes de production,

Il importe, parallèlement, de renforcer le rôle d'interlocuteur unique du technicien retraite en agence retraite, le technicien retraite référant ayant en charge de conseiller l'assuré depuis la demande de régularisation de carrière ou de retraite jusqu'à la reconstitution de carrière ou la notification du droit,

De même, la régularisation de carrière et la liquidation en tête-à-tête avec l'assuré que permet désormais l'outil retraite, doivent être généralisées.

Enfin, le déploiement du réseau des agences doit être mené à son terme afin d'assurer une offre de services homogène sur l'ensemble du territoire national.

L'achèvement du déploiement du réseau des agences de proximité doit entraîner une réflexion de chacun des organismes de la branche quant au devenir des points d'accueil retraite.

La généralisation du principe de l'interlocuteur unique, l'ouverture de nouvelles agences, ainsi que le développement de l'offre de services par téléphone et Internet doit permettre d'assurer un accès aux services sur l'ensemble des départements, propre à répondre aux attentes des assurés, ce qui devrait logiquement conduire à optimiser le nombre des points d'accueil retraite en prenant en compte les caractéristiques propres à chaque région.

A la cible, les points d'accueil retraite qui seront maintenus, constitueront des points avancés des agences retraite pour les techniciens retraite itinérants, gérant un portefeuille de dossiers, ainsi que, le

cas échéant, pour répondre à des besoins spécifiques autres que le traitement d'une demande de régularisation de carrière ou de calcul de retraite d'assurés, ne pouvant avoir accès à une relation téléphonique ou à l'usage d'Internet.

2.1.3 *Etendre le principe de l'interlocuteur unique identifié au traitement des dossiers des assurés ne résidant pas dans la région et faire évoluer le rôle des pôles de référence*

Les dossiers des assurés ne résidant pas dans la région doivent également être traités par des agents identifiés prenant en charge le traitement du dossier de la demande de retraite à la notification du droit. Il en est ainsi pour les assurés résidant à l'étranger.

Pour ces dossiers, une spécialisation des organismes de la branche par pays de résidence sera mise en œuvre progressivement afin de simplifier les relations avec les organismes de liaison des pays étrangers.

Cette nouvelle répartition des dossiers devrait également permettre un rééquilibrage des charges des organismes les mieux dotés en terme budgétaire.

Une première étape sera réalisée au cours de la période ; elle concernera l'ensemble des pays, à l'exception de l'Algérie, la Tunisie, le Maroc, l'Espagne, l'Italie et le Portugal.

2.2 Simplifier les démarches administratives des futurs retraités

Afin de faciliter le départ à la retraite des salariés, les liens avec les autres régimes qu'il s'agisse des régimes complémentaires ou des régimes alignés, doivent être renforcés.

La Branche retraite se propose d'être le point d'entrée unique des régimes de base pour les assurés dont le dernier report sur le compte individuel a été effectué au régime général.

Parallèlement, la Branche retraite proposera aux autres régimes de base et aux régimes alignés que le point d'entrée unique soit le dernier régime du report au compte.

Afin d'améliorer les échanges avec les autres régimes de base et complémentaires, la CNAV développera un portail inter-régimes pour faciliter les opérations de liquidation des pensions de retraite.

Pour les personnes fragilisées qui rencontrent des difficultés particulières, une prise en charge spécifique sera réalisée en agence par les techniciens retraite.

2.3 Garantir la continuité des ressources des assurés lors du passage à la retraite ou lors de l'attribution d'une pension de réversion

La mise en œuvre de la réforme des retraites n'a pas permis aux organismes de la Branche retraite de tenir cet engagement relatif à la garantie de la continuité des ressources des assurés lors du passage à la retraite ou lors de l'attribution d'une pension de réversion prévue par la précédente convention.

La maîtrise de l'outil informatique et la dématérialisation des échanges devraient permettre aux organismes de garantir cet objectif de continuité des ressources.

2.4 Améliorer le suivi de la satisfaction des assurés

Au cours de la période 2001-2004, quelques organismes de la branche ont créé des services « relations assurés ».

L'ensemble des caisses devra se doter d'un service « relations assurés ». Un tableau de bord national sera élaboré déclinant le nombre et les motifs de réclamation et un système d'alerte mis en place.

Par ailleurs, les délais de traitement des recours amiables seront encore réduits.

Enfin, le sondage annuel de satisfaction sera revu, afin de le simplifier, d'une part, et de le centrer, d'autre part, sur les assurés ayant fait l'objet d'une notification de pension au cours de la période d'enquête.

2.5 S'engager auprès des assurés sur des standards de qualité dans le cadre d'une démarche d'engagements de services renouvelée

La nouvelle offre de services de la Branche retraite fera l'objet de nouveaux engagements de services, dans le respect de la charte « Marianne ».

Ces engagements s'articulent autour de 7 thèmes :

- l'accessibilité des services des organismes de la Branche retraite qui respecte les prescriptions de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, par téléphone, Internet, courrier, accueil physique ; **les agences retraite seront accessibles à tous et, notamment, aux personnes handicapées au 31 décembre 2005.**
- l'offre de services par Internet
- la personnalisation des services avec un interlocuteur unique identifié,
- l'accueil privilégié des populations fragilisées,
- la simplification des démarches,
- la continuité des ressources
- la mesure des attentes des assurés et de leur satisfaction.

Chacun de ces thèmes sera décliné en services et en plans d'actions concrets, assortis d'indicateurs chiffrés en ce qui concerne :

- les courriels
- les réclamations,
- la demande unique,
- les recours amiables
- la continuité des ressources.

Les nouveaux engagements de service de la Branche retraite permettront de communiquer de manière plus concrète auprès des agents sur la stratégie de la branche.

Ils permettront, en outre, par une communication adaptée auprès des assurés, de mettre en oeuvre la nouvelle stratégie de la branche qui repose en large partie sur l'adhésion des assurés.

-ooOoo-

Chapitre 3

3) Simplifier les démarches administratives des entreprises et améliorer la qualité des informations transmises

Dans le domaine des données sociales, la période 2001-2004 s'est caractérisée par une montée en charge rapide de la dématérialisation des DADS, une accélération du délai de traitement et une amélioration de qualité de l'identification et par une simplification des formalités déclaratives en partenariat avec les autres organismes membres du GIP MDS.

La période 2005-2008 devrait se caractériser par la multiplication de nouveaux supports dématérialisés.

Par ailleurs, la tendance constatée au cours de la période récente d'une plus grande instabilité des entreprises, ainsi que des carrières plus irrégulières pour les salariés devrait se poursuivre.

Au cours de la période 2005-2008, la CNAV et les services de l'Etat se fixent pour objectifs :

- d'améliorer la qualité des informations transmises pour réduire les anomalies de report au compte individuel des assurés,
- de généraliser la norme DADS-U, tout en maintenant les performances déjà atteintes en termes de rapidité de traitement,
- de poursuivre la dématérialisation de la transmission des déclarations de données sociales, en synergie avec l'offre du GIP MDS.
- d'offrir de nouveaux services aux entreprises en utilisant le savoir-faire des centres de traitement des données sociales,

3.1 Fiabiliser la qualité des informations transmises afin d'améliorer la qualité du compte individuel des assurés

La qualité des informations transmises a toujours constitué un objectif essentiel pour l'ensemble des partenaires TDS.

Pour la Branche retraite, la qualité des données reportées au compte individuel des assurés constitue une garantie importante quant à la qualité de la liquidation des droits.

La CNAV a développé un certain nombre d'applicatifs informatiques :

- SGAI (système de gestion des actions d'identification),
- RNE (reports non effectués),
- Comptes à risques.

Ces outils seront complétés par la création d'un outil de pré-identification des salariés indépendant du type de déclaration et de son format, d'un outil de gestion de la relation client, ainsi que la dématérialisation du compte rendu d'exploitation, qui devraient désormais permettre aux organismes de traiter l'ensemble des anomalies de reports, quelle que soit leur nature, dans l'année suivant l'année de validité.

Par ailleurs, les partenariats réalisés avec la CNAF (DNA), l'UNEDIC, la CNAM (périodes assimilées), l'ACOSS (DNT) afin de sensibiliser ces organismes à l'intérêt d'une identification correcte, devraient permettre aux organismes de la branche de continuer à améliorer la qualité des reports.

L'Etat s'engage à intégrer cet objectif de fiabilité dans les conventions d'objectifs et de gestion qu'il passera avec la CNAM, la CNAF et l'ACOSS.

3.2 Généraliser la norme DADS-U tout en garantissant aux partenaires TDS le respect des délais dans le traitement des DADS.

L'arrêté du 6 février 2003 stipule que « la norme TDS cessera d'être en vigueur en 2006, date à laquelle il lui sera substitué la norme DADS-U », mais cette disposition étant dépourvue de sanction, la norme TDS subsistera tant que l'ensemble des logiciels de paie n'aura pas été adapté à la nouvelle norme, en particulier, dans le secteur public.

L'adoption par les entreprises de cette norme dépendra donc de la diligence des sociétés de services informatiques, ainsi que des actions de promotion réalisées par les centres régionaux de traitement des données sociales.

Les actions que les organismes de la Branche retraite vont entreprendre auprès des entreprises, permettront de garantir le traitement des DADS dans les délais atteints en fin de période de la précédente COG.

3.3 Dématérialiser les supports

Au cours de la période 2001-2004, le pourcentage des DADS dématérialisées est passé de 10 % en 2001 à 50 % en 2004.

La Branche retraite poursuivra les efforts entrepris afin d'atteindre un taux de 70 % de DADS dématérialisées en 2008.

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

3.4 Offrir de nouveaux services aux entreprises en utilisant le savoir-faire des centres de transfert des données sociales

Afin de tenir compte des évolutions technologiques, notamment, de la généralisation de la transmission par Internet, ainsi que des besoins exprimés par les entreprises à l'occasion du sondage national de juillet 2004, les engagements de service en direction des entreprises seront revus.

-ooOoo-

Chapitre 4

4) Améliorer le pilotage pour renforcer l'efficacité globale de la branche

La période 2005-2008 sera marquée par de nombreux départs à la retraite des agents des organismes de la branche. Il convient de profiter de cette période pour améliorer le pilotage, ce qui permettra notamment, une meilleure répartition des moyens budgétaires entre organismes, pour optimiser les processus internes et maîtriser la dépense informatique par une meilleure organisation de la production et des développements.

Au cours de la prochaine période, la CNAV se fixe pour objectifs prioritaires :

- d'améliorer la productivité globale et réduire les coûts unitaires des processus,
- de réduire les écarts de coût entre organismes,
- d'améliorer les outils de pilotage,
- d'approfondir la démarche d'animation du réseau,
- de maîtriser la dépense informatique par une meilleure organisation de la production et des développements,
- de rationaliser les processus transversaux,
- d'adapter son dispositif de contrôle interne.
- de définir des orientations communes à l'ensemble des organismes de la Branche retraite dans le domaine des ressources humaines afin d'accompagner les mutations en cours et offrir des emplois attractifs et motivants à ses personnels

4.1 Améliorer la productivité globale et réduire les coûts unitaires

La Branche retraite va être confrontée au cours de la prochaine période à une hausse importante des charges de gestion consécutive à la fois à une augmentation du besoin d'information de la part des assurés induite par la loi du 21 août 2003 et à la hausse du nombre de dossiers à gérer.

La diversification des modes de contact avec les assurés, le recentrage de l'activité des agences sur le traitement des dossiers, la généralisation du principe de l'interlocuteur unique, l'enrichissement de la couverture fonctionnelle des applicatifs informatiques, ainsi que des traitements devraient permettre une amélioration globale de la productivité du processus « retraite ».

Cet accroissement de la productivité, conjugué à une optimisation des processus supports, devrait permettre une baisse sensible du coût complet des processus principaux « données sociales », « retraite », et « action sociale ».

4.2 Réduire les écarts de coût entre organismes grâce à une approche budgétaire par processus

L'optimisation du coût des processus suppose d'améliorer la répartition des moyens budgétaires entre organismes.

En effet, malgré les efforts entrepris par la CNAV au cours des dernières années, notamment, lors de l'attribution des postes prévus dans le cadre de la réduction du temps de travail et de l'anticipation des effets du « papy boom », les moyens budgétaires ne sont pas répartis de manière optimale entre organismes.

Il convient de profiter des départs massifs à la retraite au cours de la prochaine période pour améliorer la répartition des moyens par organisme.

Une situation cible intermédiaire tenant compte des départs à la retraite sera déterminée pour 2008.

4.3 Améliorer les outils de pilotage

Au cours de la période précédente, la Branche retraite a créé des entrepôts de données pour les trois principaux processus des organismes de la Branche retraite :

- Données sociales,
- Retraite,
- Action sociale.

En outre, une base de référence a été créée au niveau national. Alimentée à partir des fichiers de gestion des organismes, elle est accessible par l'ensemble des organismes de la branche.

Elle sera complétée par des données portant sur les activités supports (informatique, logistique, budget, ressources humaines).

Cette base de référence permettra l'établissement de tableaux de bord synthétiques reflétant la performance des organismes en termes de qualité, de délais, de stocks, de productivité et de coûts.

L'approche budgétaire par processus devrait améliorer sensiblement le pilotage budgétaire.

Pour réaliser cette approche budgétaire par processus, la CNAV fera évoluer son progiciel de ressources humaines afin d'améliorer le pilotage et le suivi des moyens humains affectés par processus.

Elle modifiera, également, la comptabilité analytique afin de la simplifier et de la rendre homogène pour l'ensemble des organismes. La comptabilité analytique sera, par ailleurs, régulièrement auditée afin de s'assurer du respect du référentiel national, ainsi que de la stabilité des clefs de répartition.

Cette approche par processus se substituera à la présentation comptable à compter de l'exercice 2005.

La CNAV améliorera sa connaissance des coûts et de la productivité par la création d'un observatoire national dont le rôle sera de mesurer l'incidence des évolutions réglementaires, ainsi que des modifications procédurales sur les charges de gestion.

Enfin, les travaux sur les inducteurs de coûts seront repris afin de bâtir un indicateur représentatif de la charge des organismes qui viendra compléter l'indicateur composite.

Par ailleurs la CNAV fournira à la Direction de la Sécurité sociale les éléments lui permettant d'établir un tableau de bord de l'efficacité du service public de la sécurité sociale.

4.4 Rationaliser les processus transversaux, hors informatique

Afin de rationaliser les processus transversaux, hors informatique, qui recouvrent l'administration, la gestion des services généraux, des ressources humaines, des immeubles, des matériels et des approvisionnements, de l'impression et la reproduction, la CNAV a entrepris une analyse systématique des principales activités supports afin de déterminer :

- les tâches qui pourraient être allégées, voire supprimées,
- celles qui seraient susceptibles d'être mutualisées,
- celles qui devraient être automatisées.

Cette analyse sera complétée par des études comparatives avec d'autres organismes dans le cadre des travaux du groupe benchmarking ou d'autres entreprises. Elle permettra, en outre, de faire connaître les bonnes pratiques, ainsi que de déterminer des indicateurs pertinents.

4.5 Approfondir la démarche d'animation du réseau

Au cours de la période 2001-2004, des audits complets conjoints avec la CNAM ont été réalisés en cas de changement de directeur. Parallèlement, un audit portant sur la tenue des indicateurs de gestion de la COG a été effectué dans chacun des organismes de la branche.

Il est envisagé de poursuivre les audits conjoints avec la CNAM en cas de changement de directeur.

Des recommandations et conclusions consécutives à ces premières missions d'audit seront notifiées par la CNAV au niveau directeur et un audit portant sur la mise en oeuvre de ces préconisations sera réalisé un an après la prise de fonction du nouveau directeur.

Les audits portant sur la tenue des indicateurs figurant dans la convention d'objectifs et de gestion seront étendus à tous les aspects du contrat pluriannuel de gestion.

La négociation des contrats pluriannuels de gestion s'appuiera sur un diagnostic partagé entre la Caisse nationale et la caisse locale sur la situation de la dite caisse dans la perspective de l'établissement et de la signature du contrat pluriannuel de gestion.

Comme pour les conventions précédentes, le mécanisme de reports de crédits sera conditionné à l'atteinte des objectifs de la convention d'objectifs et de gestion et des contrats pluriannuels de gestion.

4.6 Améliorer la maîtrise de la dépense informatique par une meilleure organisation de la production et des développements

Au cours des dix dernières années, le système d'information retraite a été totalement rebâti ; les logiciels ont été réécrits et l'architecture technique modernisée.

Pour la nouvelle période, les priorités portent à la fois sur l'organisation sur :

- l'émergence d'une maîtrise d'ouvrage forte,
- la mutualisation de l'expertise des caisses grâce à la création de centres d'expertise et au regroupement des centres de production,

et sur les évolutions fonctionnelles :

- amélioration de la disponibilité et de la sécurité des systèmes d'exploitation,
- développement de services en ligne fédérés par des portails communautaires,
- poursuite de la dématérialisation et de l'amélioration de la productivité.

Pour chacun des cinq processus de la Branche retraite, une organisation distinguant un coordonnateur de la maîtrise d'ouvrage et un coordonnateur de la maîtrise d'œuvre sera mise en œuvre.

L'association des caisses sera assurée par la création d'instances participatives décisionnelles réunissant les responsables de la maîtrise d'ouvrage et/ou de la maîtrise d'œuvre participant au processus.

Chaque année, un plan de développement sera établi par processus en complément du plan d'équipement.

Afin d'améliorer la performance globale de l'informatique de la branche, l'expertise des caisses sera regroupée au sein de 13 centres, qui seront de véritables référents techniques pour la Branche retraite.

Cinq centres de production (2 centres Retraite/Action sociale, un centre Données sociales, un centre Logistique/comptabilité/budget - Ressources humaines, un centre Gestion de la Relation Client), un centre de secours et un centre de gestion du réseau se substitueront aux 20 centres de production actuels.

Le regroupement des centres de production permettra une amélioration de la sécurité et de la disponibilité des applicatifs.

Le Centre informatique de Tours poursuivra la gestion des référentiels nationaux. Site de gestion des accès Internet, il constituera le point d'entrée unique vers les portails et services en ligne. A ce titre, il assurera la sécurité des accès (messagerie et services) et hébergera certains portails.

En ce qui concerne les développements informatiques, la priorité sera donnée à l'intégration des modifications réglementaires, en particulier, celles intéressant les pensions de réversion, le minimum contributif cible, le cumul emploi retraite, le minimum vieillesse.

Sept portails communautaires (assurés, entreprises, partenaires retraite, autres régimes de sécurité sociale, partenaires action sociale, partenaires financiers, fournisseurs) seront créés. Leur vocation sera d'assurer un accès sécurisé à des services en ligne.

Le « bureau sans papier » sera généralisé à l'ensemble des organismes, ce qui permettra de dématérialiser les échanges avec les autres régimes, en particulier la demande unique de retraite.

4.7 Adapter le dispositif de contrôle interne

Au cours de la période 2005-2008, la Branche retraite connaîtra des évolutions susceptibles d'avoir des conséquences importantes sur le dispositif de contrôle interne :

- développement de la dématérialisation,
- développement de l'outil de maîtrise du risque financier,
- contraintes budgétaires accrues.

La branche se fixe comme priorités en termes de dispositif de contrôle interne de :

- améliorer la qualité de la liquidation,

- clarifier le rôle du Directeur et de l'Agent comptable dans le dispositif de contrôle interne,
- développer une stratégie de lutte contre les fraudes.

La mise en œuvre de l'outil de maîtrise du risque financier devrait être généralisée en 2005.

L'abandon du contrôle systématique s'accompagnera d'une analyse de l'ensemble du processus retraite afin d'éviter la redondance des tâches entre ordonnateur et comptable, réduire les délais d'instruction des demandes de retraite et améliorer la qualité du service rendu aux assurés.

Toutefois, les gains de productivité que l'outil de maîtrise des risques financiers est susceptible d'engendrer, nécessitent une amélioration de la qualité de la liquidation.

La CNAV développera un indicateur de la qualité de la liquidation.

L'article D. 253-46 du code de la sécurité sociale dispose « sous réserve de leur compétence respective, le Directeur et l'Agent comptable mettent en place en commun un dispositif de contrôle interne ». Or, la responsabilité respective du Directeur et de l'Agent comptable, notamment, dans la tenue du compte individuel, n'est pas clairement définie.

Ainsi, la CNAV se fixe pour objectif d'établir une instruction définissant le champ d'intervention réciproque du Directeur et de l'Agent comptable dans le dispositif de contrôle interne ; cette instruction sera validée par les Directions de la Sécurité sociale et de la Comptabilité publique.

Enfin, la Branche retraite approfondira, à partir de l'analyse des risques, sa stratégie de lutte contre les fraudes, engagée au cours de la période 2001-2004. La mise en œuvre de cette stratégie fera l'objet d'une instruction commune du Directeur et de l'Agent comptable de la CNAV.

4.8 Définir des orientations communes à l'ensemble des organismes de la Branche retraite dans le domaine des ressources humaines afin d'accompagner les mutations en cours et offrir des emplois attractifs et motivants

L'animation du réseau dans le domaine des ressources humaines est fondée sur des échanges fréquents avec l'ensemble des organismes, la mise en commun des bonnes pratiques et l'ouverture sur l'extérieur.

Les quatre ans qui viennent seront caractérisés par l'accroissement des charges de gestion avec l'arrivée à la retraite des générations d'après-guerre, à la fois nombreuses et plus exigeantes en termes de services et des mutations profondes, notamment, la diversification des modes de contact, le déploiement du réseau de proximité, la dématérialisation du dossier retraite, l'évolution des moyens informatiques et le renouvellement des générations consécutif au départ à la retraite de près de 50 % du personnel des organismes de la Branche retraite (dont 70 % de managers) entre 2004 et 2015.

Au cours de cette période, la CNAV entend :

- développer une fonction de connaissance et de veille concernant les emplois et leurs évolutions de façon à aider l'ensemble des caisses à anticiper et à accompagner les transformations en cours,
- renforcer les actions déjà entreprises pour partager des outils communs et des bonnes pratiques dans le domaine des ressources humaines,
- mettre à disposition des personnels de la Branche retraite un système d'information des ressources humaines performant,
- contribuer à l'évolution du cadre conventionnel.

4.8.1 Développer une fonction de connaissance et de veille concernant les emplois et leurs évolutions

La CNAV créera en son sein une fonction d'analyse des emplois de la Branche retraite et de leurs évolutions.

Ces analyses réalisées en partenariat avec l'UCANSS seront mises à disposition de l'ensemble des directeurs d'organismes, permettront d'anticiper les évolutions.

Parallèlement, elle réalisera un état des lieux sur les parcours professionnels actuels dans les organismes et mènera une réflexion avec les caisses visant à les optimiser (diversification, mobilité transversale, accompagnement à mettre en place, etc.).

Afin d'accompagner la diversification des modes de contact, elle conduira une étude sur le développement des plate-formes téléphoniques, les organisations souhaitables et les emplois associés.

4.8.2 Renforcer les actions déjà entreprises pour partager des outils communs et des bonnes pratiques dans le domaine des ressources humaines en lien avec l'UCANSS

La CNAV, dans le cadre des travaux menés avec l'UCANSS et le Comité des ressources humaines, poursuivra les échanges et la promotion des bonnes pratiques, notamment, en matière de recrutement et d'intégration des nouveaux embauchés.

En matière de recrutement, la CNAV et les organismes régionaux auront recours, prioritairement, à la mobilité inter-branches, notamment, des personnels du RSI. Une étude sera réalisée sur les conditions de réussite de l'intégration des personnels d'autres organismes. Par ailleurs, elle contribuera à l'insertion professionnelle des personnes handicapées, dans le cadre de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés et assimilés, instituée par la loi du 10 juillet 1987 modifiée et du respect du libre choix des personnes quant à la connaissance par l'employeur de leur handicap.

Elle mènera en outre une réflexion pour déterminer les conditions dans lesquelles elle pourrait contribuer à la résorption du chômage de longue durée.

Les mutations auxquelles la branche va devoir faire face, nécessitent un investissement fort du personnel d'encadrement. Parallèlement, un nombre important d'entre eux partira en retraite. Il importe donc au cours de la période de renouveler un nombre important de cadres, ce qui nécessite de professionnaliser leur recrutement en mettant en place, en particulier, des dispositifs de détection des potentiels en place.

Pour permettre aux cadres d'exercer leur activité dans de bonnes conditions, il convient également de renforcer leur fonction de gestion des ressources humaines.

Dans le domaine de la formation professionnelle, la CNAV et les organismes de la branche optimiseront le dispositif de formation retraite :

- en actualisant les supports pédagogiques, voire l'architecture de formation, pour permettre de faire face de manière optimale aux besoins de formation des jeunes agents recrutés et de prendre en compte la diversité de l'évolution de la législation liée à la réforme, la mise en place de l'outil retraite et les pratiques des caisses,
- en mettant en commun les pratiques efficaces qui ont pu être développées par les organismes de la branche, lors de la mise en place de la formation,
- en développant des modules complémentaires au niveau national tant sur la formation initiale que continue des techniciens retraite,
- en proposant des actions de formation inter-caisses à l'attention des formateurs et des tuteurs,
- en développant une base documentaire informatique concernant la formation retraite pour mettre en commun les programmes et les supports des organismes de base et faciliter leur accès,
- en mettant en place une plate-forme de formation informatique facilitant le déroulement de la formation retraite et son évaluation et permettant des mises en situation sur des dossiers réels sans impact sur les dossiers des assurés.

La CNAV optimisera également les formations initiales et continues des autres populations de techniciens de la Branche retraite.

L'évolution des moyens informatiques de la Branche retraite va nécessiter également un accompagnement fort en termes de ressources humaines.

A ce titre, la CNAV :

- établira un plan de formation pour accompagner les évolutions des emplois et des compétences relatives à l'évolution des missions, dans le domaine informatique.
- apportera un appui aux organismes de la branche pour accompagner l'ensemble des réorganisations à venir,
- adaptera la planification des opérations de basculement en tenant compte de la démographie propre de chaque organisme.

la CNAV établira un document relatif aux orientations de la Branche retraite dans le domaine des ressources humaines.

4.8.3 Créer un système d'information ressources humaines performant

La Branche retraite s'est dotée d'un progiciel de gestion des ressources humaines en 2000. Toutefois, l'étude menée par la CNAV au premier semestre 2004 montre que, faute d'orientations nationales suffisamment claires, cet outil ne constitue pas encore une source unique d'informations.

L'objectif poursuivi par la CNAV est de mettre à la disposition des personnels de la branche un système d'information ressources humaines permettant d'améliorer l'efficacité des processus internes, notamment, du processus retraite, grâce à une meilleure connaissance des agents.

Les apports attendus du système d'information ressources humaines portent sur quatre domaines principaux :

- Améliorer l'efficacité des métiers du processus ressources humaines en faisant de la fonction « ressources humaines » une fonction essentielle des métiers de base de la retraite, au service des objectifs d'amélioration de la qualité de service et des performances.
Il s'agit de faire évoluer les structures ressources humaines actuellement centralisées vers plus de proximité, en développant une fonction de support et de conseil auprès des salariés,
- Développer des services dans le domaine des ressources humaines pour les cadres et les employés, notamment, la gestion du temps, le suivi des agents, la gestion d'équipe,
- Mettre en place des outils de pilotage pour les directions d'organismes dans le domaine des ressources humaines en développant des tableaux de bord et des outils de simulation,
- Capitaliser les bonnes pratiques, notamment, dans la standardisation des formulaires relatifs aux divers services ressources humaines, et le déploiement d'outils communs, par exemple, l'e-formation ou les interfaces avec la gestion comptable, budgétaire et analytique.

4.8.4 Développer et partager les savoirs de la branche

Au cours des dix dernières années, la Branche retraite s'est constitué un patrimoine culturel d'entreprise très important. Notamment, l'outil « BOREALE » a permis une mise à disposition simple et rapide de nombreuses informations en matière de réglementation, favorisant ainsi le décloisonnement administratif et institutionnel. Une partie de ce patrimoine est accessible au public via Internet.

Pour la nouvelle période, la CNAV se fixe comme objectif de développer la gestion des connaissances, afin d'enrichir ce capital et, dans un contexte de fort renouvellement démographique du personnel, pérenniser les expertises acquises en assurant le transfert des connaissances non encore formalisées.

Les priorités porteront sur la création de réseaux d'experts, la mise en œuvre d'un dispositif de « e-formation », qui permettront de développer les synergies, capitaliser les savoir-faire.

4.9 Prendre en considération les exigences du développement durable

La CNAV prend en compte les exigences du développement durable en étant attentive aux consommations d'énergies, d'eau et de papier et à l'application des normes de qualité environnementale en matière de construction.

Elle met en place les indicateurs prévus dans le programme d'éco-responsabilité arrêté par l'Etat pour les services publics.

-ooOoo-

Chapitre 5

5) Recentrer la politique d'action sociale sur le maintien de l'autonomie des retraités

La prolongation de la longévité requiert une politique de prévention et d'accompagnement qui permette de concevoir et d'organiser les réponses aux attentes et aux besoins spécifiques des retraités fragilisés relevant des GIR 5 et 6, qui constituent désormais la population cible dont la branche retraite a la charge.

Dans ce contexte, il appartient donc à la branche retraite de poursuivre :

- le recentrage de son action sur les retraités relevant des GIR 5 et 6 socialement les plus fragiles, notamment en raison de leur niveau de ressources, de leur isolement social, de leur avancée en âge, de leur état de santé ou de leurs conditions de vie
- l'approfondissement des approches et des méthodologies déjà inscrites dans l'avenant à la convention d'objectifs et de gestion pour l'action sociale en 2003-2004.

En effet, dans le prolongement de la mise en œuvre de l'allocation personnalisée d'autonomie et de sa gestion décentralisée, les dispositions de la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, qui confèrent aux conseils généraux un rôle de pilotage, de mise en cohérence et de coordination des différents intervenants pour l'ensemble des actions menées en direction des personnes âgées, fixent les conditions de prise en charge des personnes ayant perdu leur autonomie.

Au-delà de la poursuite et du développement d'une bonne articulation avec les conseils généraux, pour assurer en particulier la continuité des prises en charge et une meilleure articulation des prestations servies, de nouveaux engagements doivent permettre à la branche retraite de renforcer un positionnement stratégique résolument orienté vers le maintien de l'autonomie des retraités :

- les caisses régionales, qui ont une double vocation sanitaire et sociale, ont un rôle privilégié à jouer, fondé sur une plus large coordination des actions pilotées conjointement par la CNAMTS et la CNAV, ainsi qu'avec les actions menées par l'Institut National de prévention et d'éducation pour la santé (INPES) ;
- la Branche retraite doit donner de nouvelles dimensions à la démarche qualité et aux mesures de simplification, tant à l'égard des retraités que des partenaires sur le terrain, tout comme à la rationalisation de la gestion du FNASSPA et à la contractualisation aux niveaux régional et national.

Plus largement, c'est au regard du rôle important que la CNAV joue au profit des retraités et de son attachement à lancer et soutenir des actions innovantes qu'il convient de considérer sa volonté de poursuivre et d'adapter ses missions.

Pour l'ensemble de ces raisons, l'objectif général de maintien de l'autonomie des retraités relevant des GIR 5 et 6, qui conduit actuellement la branche retraite à intervenir auprès de 350 000 bénéficiaires, se concrétisera par une meilleure prise en compte des attentes et des besoins de ses

ressortissants les plus fragiles, à travers la réalisation des sous-objectifs suivants qui correspondent aux différentes périodes de leur vie à la retraite :

- un développement significatif d'actions d'information, de conseil et d'orientation,
- une meilleure connaissance de leurs attentes et de leurs besoins,
- la conception de plans d'actions personnalisés à domicile dans une dynamique de prévention,
- la définition et la mise en place d'une gamme de lieux de vie collectifs.

Au travers de ces actions, la branche retraite contribuera, dans le cadre du plan de développement des services à la personne, à promouvoir la qualité, la diversité et la facilité d'accès à des prestations et services adaptés et à favoriser le développement d'une offre plurielle pour répondre à la diversité des situations et des besoins des retraités.

5.1 Développer l'information sur l'action sociale à destination des retraités

La dynamique de la prévention est indissociable d'un développement significatif des actions d'information, de conseil et d'orientation. La branche doit être en situation de jouer pleinement un rôle de référent dans ce domaine pour les assurés sociaux seniors.

Ces actions devront porter sur les différentes prestations relevant de Branche retraite et des autres intervenants du secteur, ainsi que sur l'offre en matière de services et d'établissements.

Cette stratégie d'information et d'orientation s'articulera autour de trois axes

5.1.1 Développer la stratégie Internet de la branche

L'évolution de la stratégie Internet de la branche, avec la conception et le développement de nouveaux sites, apportera des réponses adaptées tant aux retraités qu'aux partenaires :

Avec l'objectif de répondre à des besoins de proximité, la CNAV ouvrira un « espace senior » au sein du portail « assurés », en fournissant aux retraités et aux aidants l'accès aux services liés aux différents aspects de la retraite notamment : le maintien à domicile et le cas échéant la recherche d'un mode d'hébergement ; la prévention ; les relations sociales, etc.

La CNAV développera également un site à l'attention des partenaires : le « Portail Partenaires Action Sociale » (PPAS).

Enfin, un Répertoire régional des offres de services sera mis en place et actualisé par chaque caisse régionale.

5.1.2 Organiser la relation de proximité

La stratégie d'information et d'orientation sera renforcée dans le cadre de relations de proximité avec les usagers, notamment en relation avec les Centres locaux d'information et de coordination (CLIC).

5.1.3 Renforcer les partenariats avec les médias

La CNAV envisagera, également, des partenariats avec les médias, en particulier la presse spécialisée ou la presse locale qui constituent des vecteurs d'information importants à destination des retraités.

5.2. Mieux connaître les besoins des retraités

L'objectif de maintien de l'autonomie des retraités nécessite d'aller au-delà des seuls bénéficiaires actuels des aides de la Branche retraite et d'atteindre les personnes en situation de fragilité sociale. Dans cette optique, la CNAV poursuivra les travaux engagés en 2004 visant à élaborer des critères de fragilisation (niveau de ressources, isolement social et géographique ...).

Pour mieux répondre aux difficultés rencontrées par cette nouvelle population cible de son action sociale, la CNAV développera trois plans d'action :

5.2.1 *Approfondir et élargir les dispositifs relatifs à l'évaluation globale des besoins des retraités*

L'évolution des besoins des retraités, la diversification des formes d'aide, ainsi que la nécessité d'apporter une réponse plus adaptée aux besoins des personnes âgées, notamment, en matière de maintien de l'autonomie, ont redonné toute son importance à l'évaluation globale des besoins. Dans cette perspective, des expérimentations relatives à de nouveaux dispositifs d'évaluation ont été engagées dans le cadre de l'avenant à la COG pour les années 2003-2004.

A la différence de la procédure actuelle, centrée principalement sur les besoins en aide ménagère, l'évaluation globale, ainsi conçue et organisée, doit permettre de s'abstraire de la logique des filières de prise en charge en fonction de la spécialisation des prestataires de services.

Par ailleurs, l'évaluation doit être située dans le temps et intégrer une dimension de prévention. Cette dimension préventive prend encore plus d'importance en raison des caractéristiques des retraités auprès desquelles la Branche retraite a désormais vocation à intervenir.

En fonction des enseignements de la mission confiée au CREDOC et des moyens qui pourront être mobilisés au sein des services d'action sociale des organismes de la branche, la CNAV s'engage à développer les nouvelles procédures d'évaluation des besoins sur l'ensemble du territoire d'ici la fin de la période conventionnelle :

- en définissant ses attentes à l'égard du service social des caisses (publics concernés, rôle dans les dispositifs ...),
- en fixant des objectifs annuels et en élaborant des indicateurs pour mesurer la montée en charge des dispositifs.

5.2.2 *Renforcer les partenariats*

Le développement des dispositifs d'évaluation globale des besoins des retraités doit s'accompagner d'un renforcement de la coordination avec les différents partenaires de la Branche retraite : conseils généraux, autres régimes de retraites de base et complémentaires, CLIC et réseaux de coordination gérontologiques (objectifs de reconnaissance mutuelle des évaluations, de développement de pôles d'évaluation, etc.).

5.2.3 *Améliorer par des études la connaissance des attentes des retraités*

Une étude longitudinale, avec le suivi d'un panel de retraités relevant des GIR 5 et 6, sera en particulier réalisée par la Caisse nationale durant la période conventionnelle avec pour objectif d'adapter les interventions de la Branche retraite à la réalité des besoins de ses ressortissants et d'apprécier la qualité des réponses qui leur sont apportées, lorsqu'ils font l'objet d'une prise en charge.

D'autres études pourront être réalisées en complément sur des populations spécifiques et dans le cadre de partenariats institutionnels.

5.3. Proposer dans le cadre du maintien à domicile un plan d'actions personnalisé

L'objectif est de mieux coordonner les différents types d'intervention de la Branche retraite et des partenaires afin d'assurer une prise en charge la plus globale possible des retraités et de permettre une diversification de la nature et des modalités de l'aide apportée afin de mieux répondre aux besoins.

5.3.1 *Mettre en place un plan d'actions personnalisé*

A partir de l'identification des besoins spécifiques du retraité, le plan d'actions personnalisé doit permettre de coordonner les différents types d'intervention avec l'enjeu d'améliorer le service rendu :

aides à domicile, aides concernant le logement, insertion sociale, aide au retour à domicile après hospitalisation.

Compte tenu de la population cible de la Branche retraite, il importe que l'ensemble des prestations du plan d'actions personnalisé puissent intégrer une dimension de prévention de la perte d'autonomie. C'est dans cette perspective qu'a notamment été développé le dispositif d'aide au retour à domicile après hospitalisation.

Afin d'assurer une meilleure prise en compte des capacités, des choix et de l'environnement des retraités relevant des GIR 5 et 6, la CNAV définira les modalités d'intervention et de financement permettant de diversifier ses modes de réponses au-delà des seules aides mises en œuvre sous forme prestataire.

En effet, dans les situations où le recours à un organisme prestataire n'apparaît pas adapté aux attentes et aux besoins des retraités, la branche leur proposera des formules plus souples basées sur les services à la personne. Dans ce contexte, la CNAV étudiera les conditions dans lesquelles il pourrait être fait appel à une diversité d'intervenants.

Cette diversification des modes de réponse sera accompagnée d'une évaluation régulière de l'adaptation et de la qualité de l'aide apportée au retraité.

5.3.2 Assurer la continuité des prises en charge par une bonne orientation des retraités

L'objectif est de renforcer la coordination avec les différents partenaires de la Branche retraite afin d'aboutir à une meilleure articulation des prestations servies. Cela se traduira par l'organisation de la complémentarité des interventions des différents partenaires institutionnels tels que les autres régimes de retraite de base et complémentaires (ORGANIC, CANCAVA, MSA, ARRCO et IRCANTEC), l'assurance maladie, les communes (chargées du recensement des personnes âgées et handicapées isolées à domicile par la loi du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées) et les conseils généraux (orientation des retraités relevant des GIR 1 à 4).

5.3.3 Développer des modalités de financement adaptées au Plan d'actions personnalisé

Au vu d'un examen des modes de financement des prestations existantes, la CNAV s'attachera à développer des modalités de financement adaptées pour assurer le paiement des différentes prestations éligibles au sein du plan d'actions personnalisé.

5.4. Contribuer au développement d'une gamme de lieux de vie collectifs pour les retraités

Dans le champ des domiciles collectifs et établissements hébergeant des personnes âgées, la Branche retraite contribuera à la définition et à la mise en place d'une gamme de lieux de vie adaptés aux attentes et aux besoins des retraités encore valides mais fragiles. L'objectif affirmé pour la branche sera de retarder, voire d'éviter la perte d'autonomie de cette catégorie de retraités, en apportant des réponses en termes de prévention et d'aide dans les domiciles collectifs avec services, et les établissements médicalisés, soit directement au profit de cette population cible, soit indirectement dans le cadre d'une politique d'aide aux aidants.

La CNAV s'engage, en conséquence, à contribuer au développement de lieux de vie collectifs adaptés aux besoins et attentes des retraités, dans une optique de maintien de leur autonomie.

A cet effet, elle développera les trois axes stratégiques suivants :

- aider les structures souhaitant développer des mesures d'amélioration de la vie sociale des personnes âgées.
- aider la diversification des projets immobiliers permettant des modes d'accueil intermédiaires entre le domicile et l'hébergement permanent en établissement.

- aider les structures d'hébergement permanent à développer un cadre bâti de qualité et évolutif permettant aux personnes valides de vieillir dans les meilleures conditions, avec un projet de vie prévoyant les modalités d'accompagnement médico-social répondant aux besoins des résidents (soit dans le cadre de l'établissement, soit au travers de création de filière).

La mise en place de cette nouvelle politique au sein du réseau de la Branche retraite nécessitera l'instauration d'une période transitoire sur l'année 2005.

Il conviendra, au vu d'un bilan, d'examiner la situation des œuvres caisses relevant de la Branche retraite au regard de l'évolution du contexte législatif et des adaptations de la politique d'action sociale prévues dans la présente convention.

5.5. Rendre plus efficaces les actions de la Branche retraite

5.5.1 Simplifier les démarches, améliorer la qualité du service offert et renforcer les procédures de contrôle

La CNAV s'engage à simplifier les démarches administratives des usagers en améliorant les imprimés de demande et en harmonisant les conditions d'ouverture des droits entre les différentes prestations de la Branche retraite.

Dans ce contexte, la CNAV examinera également les possibilités d'harmoniser les conditions d'ouverture des droits avec l'APA (Imprimé commun, pièces justificatives).

Dans le cadre de l'adaptation de ses modes de réponses aux besoins des retraités et des personnes âgées, la CNAV s'attachera à organiser et à développer des procédures simples et diversifiées en fonction des différentes catégories d'offres de services avec lesquelles elle est susceptible de mettre en œuvre les interventions relevant de son action sociale.

Afin de simplifier les relations avec les prestataires, les procédures seront progressivement dématérialisées (facturation). Ces actions s'intégreront dans le dispositif prévu par le « Portail Partenaires Action Sociale » (PPAS).

La CNAV poursuivra sa politique d'amélioration de la qualité du service offert et de contrôle des prestataires de services conventionnés, en renforçant la coordination entre ces deux approches et en les adaptant aux évolutions de la politique de la branche.

5.5.2 Améliorer la gestion et l'animation du réseau

La CNAV s'engage à renforcer les mécanismes de contractualisation avec les organismes de la branche retraite en mettant en place des schémas directeurs régionaux d'action sociale (SDRAS). Ils auront pour objectif de décliner au niveau de chaque circonscription régionale les objectifs nationaux de la COG en fonction d'une part, d'une analyse prospective des besoins régionaux et d'autre part, des moyens budgétaires et humains des caisses. Ces schémas directeurs permettront d'enrichir le volet action sociale des contrats pluriannuels de gestion.

En raison de l'accompagnement méthodologique rendu nécessaire par la nouveauté de cette démarche, il est prévu sur la période de la généraliser progressivement à l'ensemble des caisses.

La problématique du service social sera examinée en fonction des attentes de la branche à son égard pour la mise en œuvre de l'axe 2 consacré aux conditions d'une meilleure connaissance des besoins des retraités.

Dans le cadre de la contractualisation au sein de la branche, des travaux ont également été lancés en 2004 afin d'améliorer le pilotage budgétaire du FNASSPA. Ces travaux, visant à une amélioration du dialogue de gestion entre les organismes de la branche et la caisse nationale, ainsi qu'à une homogénéisation des pratiques, ont donné lieu à l'élaboration d'un « guide de bonnes pratiques budgétaires ».

Ce guide aura vocation à structurer le volet budgétaire des contrats pluriannuels de gestion.

La CNAV poursuivra l'adaptation des systèmes d'information (ANNAS) afin de tenir compte des conséquences de la mise en place des nouvelles orientations de la branche. Elle poursuivra également l'exploitation de l'entrepôt de données national avec l'objectif d'améliorer le suivi et le pilotage de l'action sociale de la branche.

-ooOoo-

Chapitre 6

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.

L'Etat 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, décrits en annexe, et tout autre élément permettant d'apprécier la mise en œuvre des engagements.

L'Etat 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'Etat 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 et tout autre élément permettant d'apprécier les résultats obtenus.

A l'occasion de ce rendez-vous, sera examinée la pertinence des hypothèses retenues dans la présente COG pour déterminer la charge de travail et les moyens budgétaires associés.

Cette évaluation contradictoire donnera lieu à un rapport au Conseil d'administration de la CNAV et au Conseil de surveillance, en particulier, sur les moyens mis en œuvre pour améliorer le pilotage et l'efficacité globale de la branche.

6.2. Contrôles et tutelle

Les contrôles menés auprès des CRAM, de la CRAV et des CGSS par les corps d'inspection de l'Etat, 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'Etat 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 DSDS les contrats pluriannuels de gestion qu'elles ont conclus avec la CNAV. La CNAV communique à l'Etat 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, dont, notamment, les rapports d'audit dont ils ont fait l'objet.

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

L'Etat 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'Etat 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.

Les modalités techniques d'application de ces règles budgétaires sont définies en annexes.

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 significatifs, soit pour tirer les conséquences des conditions de la mise en œuvre de la convention elle-même.

-ooOoo-

Fait à Paris, le 24 MAI 2005

en cinq exemplaires

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



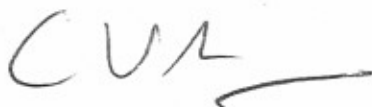
Philippe DOUSTE-BLAZY

Le Ministre de l'Economie, des Finances et de
l'Industrie



Thierry BRETON

Le Secrétaire d'Etat aux personnes âgées



Catherine VAUTRIN

Le Ministre délégué au Budget et à la Réforme
budgétaire



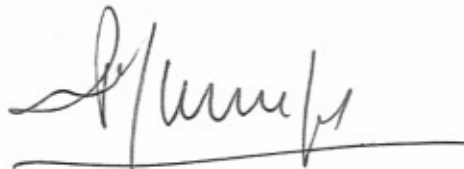
Jean-François COPE

La Présidente du Conseil d'administration
de la Caisse nationale d'assurance vieillesse



Danièle KARNIEWICZ

Le Directeur
de la Caisse nationale d'assurance vieillesse



Patrick HERMANGE

ANNEXE 1

REGLES BUDGETAIRES DU BUDGET NATIONAL DE GESTION

A. LE BUDGET NATIONAL DE GESTION

Définition : le budget national de gestion supporte les charges de fonctionnement et les dépenses en capital de la caisse nationale et des organismes du réseau.

.1. LE CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL

.1.1. Le champ d'application du protocole budgétaire

.1.1.1. Les structures concernées par la pluriannualité

Toutes les structures composant le réseau de la Cnav sont concernées par la pluriannualité budgétaire.

.1.1.2. La pluriannualité des dépenses

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

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

.1.1.2.1. Les dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire de la présente convention sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice. Il s'agit :

- des dépenses de personnel,
- des autres dépenses de fonctionnement y compris les contributions au GIP Modernisation des données sociales et au GIP Retraite droit à l'information
- des dépenses d'investissement :
 - informatique,
 - opérations immobilières et autres objets

.1.1.2.2. Les dépenses à caractère évaluatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire sont arrêtés de manière indicative pour chaque exercice. Ils peuvent être ajustés, dans le cadre du budget de gestion au vu des décisions prises qui s'imposent à la caisse nationale. Il s'agit pour la Cnav :

- des amortissements
- de la contribution AGIRC-ARRCO au titre du financement du protocole du 24 décembre 1993 relatif aux régimes de retraite complémentaire et de prévoyance
- de la contribution au fonds national du contrôle médical géré par la Cnamts
- de la contribution à la Caisse des Français à l'étranger (CFE) au titre des frais de recouvrement des cotisations d'assurance volontaire vieillesse
- des charges de fonctionnement et opérations en capital de la Caisse de retraite de l'enseignement et des arts appliqués (CREA)

.1.2. La détermination de la base de référence

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

.1.3. Les règles d'évolution pour la période 2005-2008

.1.3.1. Evolution des crédits

.1.3.1.1. Les dépenses de personnel

Le montant des dotations budgétaires pour l'exercice 2005 est fixé dans l'annexe budgétaire.

Pour les exercices 2006 à 2008, la base des dépenses pour l'année N fixée dans l'annexe budgétaire évolue suivant le taux d'inflation prévisionnelle hors tabac de l'année N corrigé. La correction de la base de dépense de l'année N se fait par la prise en compte de la différence entre le taux d'inflation prévisionnelle hors tabac de l'année N-1 (estimé lors de l'établissement du budget de gestion de l'exercice N-1) et le taux d'inflation hors tabac corrigé de l'année N-1 (établi par l'INSEE en début d'année N). Cette correction fait l'objet d'un budget rectificatif dans le courant de l'année N.

Une ligne budgétaire identifie les crédits destinés à financer la politique d'intéressement des personnels.

.1.3.1.2. Les autres dépenses de fonctionnement ou investissement

Les montants annuels de ces crédits, ainsi que des autorisations de programme, pour les investissements immobiliers, sont indiqués dans l'annexe budgétaire.

.1.3.2. Mécanismes d'actualisation

.1.3.2.1. Actualisation des dépenses de personnel

Il n'a pas d'actualisation autre que celle prévue au 1.3.1.1. Les taux d'évolution figurant ci dessus ne sont pas remis en cause en cas de modification des charges sociales et intègrent les incidences financières des accords salariaux agréés, qu'il s'agisse de l'évolution de la valeur du point ou de tout autre aménagement ayant un caractère obligatoire pour l'employeur.

.1.3.2.2. Actualisation des autres dépenses de fonctionnement

Pas d'actualisation. Reconduction en euros courants.

.1.3.2.3. Actualisation des dépenses d'investissement

Pas d'actualisation. Reconduction en euros courants.

.1.3.2.4. Réajustements liés à la législation

Le présent contrat s'entend sur la base d'une réglementation constante. Au cas où les évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières.

.1.3.2.5. Autres réajustements exceptionnels éventuels

Les parties s'entendent sur une révision dans le cas où un événement majeur dans l'environnement technique ou social des organismes viendrait affecter de manière significative leurs conditions de gestion.

2. LES REGLES DE GESTION

2.1. Le vote des budgets annuels

Le budget primitif en novembre N-1 et les budgets rectificatifs, sont soumis au vote du conseil d'administration. L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion. La présentation du budget de gestion sera accompagnée d'un document présentant la répartition réalisée entre d'une part les organismes locaux et l'établissement public d'autre part.

2.2. Répartition des crédits du budget de gestion

Les allocations de crédits aux organismes de base sont notifiés conformément à la segmentation des montants budgétaires, selon trois grandes masses : dépenses de personnel, autres dépenses de fonctionnement, dépenses d'investissement. Une information est communiquée au contrôle d'Etat auprès de la caisse nationale selon une périodicité convenue entre les parties.

2.3. Les virements de crédits

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

- les dépenses de personnel,
- les autres dépenses de fonctionnement
- les dépenses d'investissement immobilier et autres objets
- les dépenses d'investissement informatique.

A l'intérieur de ces groupes de dépenses, les virements de crédits sont effectués par le directeur de la caisse nationale. La répartition des crédits entre les organismes, au sein de chaque groupe de dépenses, est établie ou modifiée par le directeur de la caisse nationale.

Les virements de crédits des dépenses de personnels vers les autres groupes de dépenses, et des autres dépenses de fonctionnement vers les dépenses d'investissement sont effectués par le directeur de la caisse nationale. Le contrôleur d'Etat en est informé.

Tout autre virement fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration et à l'approbation des services de l'Etat.

.2.4. La réserve nationale

Une enveloppe de crédits, appelée la réserve nationale, est ajoutée à la base de référence. Elle doit permettre à la caisse nationale de répondre aux événements imprévisibles affectant le fonctionnement des organismes au cours d'un exercice. Son utilisation est conditionnée par l'autorisation préalable des services de l'Etat. Les cadrages annuels comportent une réserve nationale de 6,1M€ non reportable, mobilisable après accord préalable des tutelles. Une information est faite au conseil d'administration.

Les crédits non utilisés de la réserve nationale sont annulés en fin de chaque exercice.

.2.5. Les règles de report des crédits non consommés

.2.5.1. Les règles de report et d'affectation des crédits non consommés pendant la période conventionnelle

.2.5.1.1. La constatation des crédits non consommés

Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses définis au point 1.1.2.1 peuvent donner lieu à un report, sur l'exercice suivant. Les crédits non consommés constatés au niveau des dépenses à caractère évaluatif au titre d'un exercice ne peuvent donner lieu à un report.

.2.5.1.2. Le vote par le Conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes et la constatation du niveau des dépenses exécutées, les crédits non consommés au titre de l'année N -1 peuvent donner lieu à report sur l'exercice suivant et être affectés sur décision du Conseil d'administration de la caisse nationale sur des dépenses à caractère non pérenne.

Toutefois, après analyse des résultats de l'exercice écoulé et au regard de l'estimation des besoins pour l'exercice suivant, le Conseil d'administration, sur proposition du directeur de la caisse nationale, fixe le montant des crédits effectivement reportés.

.2.5.1.3. Les modalités d'information

La caisse nationale produit à l'appui de la décision du Conseil d'administration un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine en N-1 des crédits reportés par groupe de dépenses en faisant la distinction entre les crédits notifiés aux organismes locaux et ceux conservés au niveau national et, d'autre part, leur destination en N par groupe de dépenses.

.2.6. Les recettes

.2.6.1.1. Les règles d'utilisation des recettes

Parmi les recettes de la caisse nationale, les comptes suivants peuvent donner lieu à récupération de crédits

Compte 755241 -	Contribution des partenaires au coût du transfert des données sociales
Compte 755242 -	Contribution des partenaires au coût d'expédition et édition des DADS
Compte 75527 -	Contribution de l'IRCEM au coût de saisie des DNT
Compte 75525 -	Contribution CNAMTS aux coûts informatiques des centres régionaux a/c de
2006	

Parmi les recettes des organismes de base, les comptes suivants peuvent donner lieu à récupération de crédits

Compte 703 -	Ventes de produits résiduels
Compte 704 -	Travaux
Compte 705 -	Etudes
Compte 7081 -	Produits des services d'exploités dans l'intérêt du personnel
Compte 7082 -	Commissions et courtages

Compte 7083 –	Locations diverses
Compte 7084 –	Mise à disposition du personnel facturée
Compte 7088 –	Autres produits des activités annexes (ex : dommages et intérêts de droits, produits des services rendus à des tiers, produits divers...)
Compte 72158 –	Concessions et droits similaires, brevets, licences, marques, procédés et valeurs similaires – Autres concessions
Compte 741 –	Subventions d'exploitation reçues de d'Etat
Compte 747 -	Subventions d'exploitation reçues d'entreprises et d'organismes privés
Compte 748 -	Subventions d'exploitation reçues d'autres entités publiques
Compte 752 –	Revenus des immeubles non affectés à des activités professionnelles
Compte 7555 –	Annulation d'ordres de dépense des exercices antérieurs
Compte 75528 –	Contributions diverses
Compte 7554 -	Divers transferts de gestion courante (Services rendus entre OSS)
Compte 75581 -	Divers autres produits de gestion courante - Frais de justice et de contentieux
Compte 75588 -	Autres divers autres produits de gestion courante
Compte 75844 -	Recours contre tiers
Compte 7711 -	Débits et pénalités perçus sur achats et sur ventes
Compte 7713 -	Libéralités reçues
Compte 77182 -	Produits exceptionnels provenant de l'annulation ordres de dépenses des exercices antérieurs
Compte 77187 -	Divers produits sur opérations de gestion courante
Compte 775 -	Produits des cessions d'éléments d'actifs
Compte 778 -	Autres produits exceptionnels
Compte 781 -	Reprises sur amortissements et de provisions

Si la réalisation des recettes appartenant à ces listes est supérieure à l'évaluation faite à l'annexe budgétaire, la différence vient majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives non pérennes, à hauteur de 75% du dépassement de la prévision de recette. Les 25% restant viennent atténuer le prélèvement sur cotisation, exceptés les produits de cessions immobilières, qui peuvent majorer les dépenses d'investissements et les reprises sur amortissements et provisions (compte 781) qui peuvent être utilisables dans leur intégralité, quelque soit la prévision, dans l'année de la recette.

La constatation de l'augmentation des dépenses limitatives liées aux recettes donne lieu à budgets rectificatifs soumis au vote du conseil d'administration. L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes aux présentes règles et s'ils ne conduisent pas à majorer le prélèvement sur cotisations.

Si la réalisation de ces recettes est inférieure à l'évaluation faite lors des négociations de la COG, les autorisations de dépenses limitatives sont réduites à due concurrence.

Les autres recettes ne peuvent majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives. Il s'agit des recettes propres suivantes :

Compte 72153 -	Logiciels créés
Compte 7551 -	Dotations de gestion courante
Compte 75521 -	Contributions de gestion courante reçues des Caisses Nationales
Compte 75522 -	Contributions de gestion courante reçues des O.Base
Compte 7553 -	Subvention de gestion courante
Compte 76 -	Produits financiers
Compte 777 –	Quote-part de subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice

Et des recettes atténuatives suivantes :

Compte 75526 -	Contribution de la CADES aux coûts des services de la Gestion
Compte 75882 -	Frais de gestion et ristourne – Fonds de solidarité vieillesse
Compte 75883 -	Frais de gestion et ristourne – Fonds Spécial Invalidité

.2.6.1.2. Recettes mutualisées

Dans le cadre des travaux menés par la Mission Comptable Permanente (MCP), la Cnav mettra à disposition pour toute la durée de la COG un poste pour le compte de l'ensemble des Caisses nationales participant aux travaux de la MCP. La Cnav sera donc la caisse pivot qui rémunérera cet agent, mais elle se fera rembourser à due concurrence par les autres caisses nationales. Les recettes correspondant à

cette mutualisation pourront être utilisées intégralement par la Cnav et pendant toute la durée de la COG.

.2.7. Le bilan de l'exécution budgétaire

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

Le suivi du budget de gestion se fait au travers de tableaux de bord budgétaires établis sur le même modèle que le tableau de programmation financière de l'annexe sont rajoutées les dépenses à caractère évaluatif ainsi que les prévisions de recettes. Ce tableau met en évidence la structure du financement du budget de gestion.

.2.7.1. Tableaux de bord budgétaires (TBB) du budget de gestion

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

- TBB 1 : au 15 juillet N-1 : première prévision pour le budget N.
- TBB 2 : au 1^{er} novembre N-1, le projet de budget N présenté au conseil d'administration et de sa prévision d'exécution¹.
- TBB 3, 4 et 5 en avril, au 15 juillet et au 1^{er} novembre N comportant le niveau d'exécution de l'année N à la date de diffusion du TBB ainsi qu'une mise à jour de la prévision d'exécution ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant.
- TBB 6, en avril N+1 comportant le budget exécuté.

Une annexe décomposant les charges de personnel est établie en commun accord entre caisse nationale et l'Etat. Les virements de crédits seront présentés en annexe de ces tableaux de bord, pour information.

.2.7.2. Effectifs

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel de la branche sera réalisé au moyen des tableaux établis en commun accord entre la caisse nationale et l'Etat qui seront transmis aux services de l'Etat selon une périodicité à déterminer.

.2.7.3. Immobilier

Un plan immobilier est arrêté pour la durée de la convention. Ce plan sera mis à jour en fonction de la consommation des AP et des CP. Il sera transmis au moins une fois par an aux services de l'Etat lors de la présentation du budget N+1.

.2.7.4. Informatique

La dépense informatiques (investissement et fonctionnement) fera l'objet d'un suivi budgétaire en prévision et en exécution. Des tableaux de suivi, établis en commun accord entre la caisse nationale et l'Etat, seront transmis aux services de l'Etat annuellement lors de la présentation du budget de l'année suivante.

B. LES BUDGETS DE GESTION VIELLESSE DES ORGANISMES DE LA BRANCHE RETRAITE

.1. ELABORATION DU BUDGET

Le contrat de gestion entre la CNAV et les organismes de la branche retraite fixe le niveau de ressources dont disposeront les caisses pour la période couverte par la présente convention au titre :

- des frais de personnel,
- des autres charges de fonctionnement, à l'exception des dépenses informatiques centralisées au budget national de gestion,
- des investissements.

¹ La prévision d'exécution tient compte de la prévision d'exécution réelle des organismes de base.

La CNAV s'assure que les éventuels mouvements entre ces groupes de dépenses respectent la répartition des groupes de dépense du budget national de gestion.

.2. REPORT DES CREDITS NON CONSOMMES

Le report des crédits non consommés des organismes de la branche retraite sur l'exercice suivant est conditionné au respect des engagements prévus dans la convention.

Dans l'hypothèse où un organisme ne respecte pas les objectifs définis par les contrats de gestion conclu entre la CNAV et les Caisses régionales ou les Caisses générales, 50 % des crédits non consommés sont restitués au niveau national.

Les excédents des organismes qui ne peuvent être reportés localement sont mutualisés.

Le respect des objectifs est mesuré à partir d'indicateurs nationaux et locaux ; chaque indicateur est affecté d'un coefficient variant en fonction de son importance relative.

La décision d'affectation des crédits inutilisés est prise par le Conseil d'administration de chaque Caisse sur proposition du Directeur.

Les crédits supplémentaires doivent être affectés au financement des dépenses non renouvelables.

.2.1. Les avances reportables :

En matière de report de crédit, il existe une exception pour les autorisations de programme : si un organisme de base n'a pas pu utiliser dans l'exercice les crédits de paiements correspondants à une autorisation de programme délivrée par la caisse nationale , et qu'il souhaite reporter cette dépense sur l'exercice suivante, il a la possibilité de conserver l'autorisation de programme et les crédits de paiement s'il obtient l'accord de la Caisse nationale.

Toutefois si ces crédits ne sont pas utilisés l'année suivante, l'organisme de base devra les restituer à la caisse nationale.

Budget national de gestion
Programmation pluriannuelle budgétaire
2005-2008

	2005	2006	2007	2008	Total 2005 2008
Frais de personnel	722,2	729,3	727,0	718,2	2 896,7
Intéressement	4,6	0,0	0,0	0,0	4,6
Charges de fonctionnement	150,0	150,0	151,0	150,0	601,0
Sous total fonctionnement	876,8	879,3	878,0	868,2	3 502,3
Investissements					
Investissements informatiques	20,7	24,3	21,9	15,2	82,1
Investissements autres objets	17,7	17,8	15,8	15,6	66,8
Sous total investissement	38,4	42,1	37,7	30,8	149,0
Réserve nationale non reportable	6,1	6,1	6,1	6,1	24,4
Total général	921,3	927,5	921,8	905,0	3 675,7
Recettes atténuatives	6,0	6,0	6,0	6,0	24,0
Recettes constatées au FNGA	8,3	23,2	22,9	22,7	77,0
Montant net	907,1	898,4	892,9	876,4	3 574,7
Comptes évaluatifs :					
Amortissements (hors logiciels créés)	38,5	35,1	34,3	32,5	140,3
Contributions et autres dépenses évaluatives	19,5	19,6	20,7	21,8	81,6
Dépenses brutes du budget de gestion	965,1	953,0	947,9	930,7	3 796,6
Autres recettes	111,1	97,8	96,9	95,2	400,9
Dépenses nettes du budget de gestion	854,0	855,3	851,0	835,5	3 395,7

ANNEXE 2

REGLES BUDGETAIRES DU BUDGET D'INTERVENTION D'ACTION SOCIALE

1 – LE CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL

- La programmation pluriannuelle du budget d'intervention d'action sociale pour les années 2005-2008 prévoit quatre grands blocs de dépenses correspondant aux axes de la présente COG :
 - Information et communication
 - Connaissance des besoins (dispositif d'évaluation des besoins)
 - Aides à domicile
 - Etablissements d'hébergement
- Outre ces quatre blocs, quatre lignes budgétaires supplémentaires figurent dans la programmation compte tenu de leur caractéristique nationale ou de leur spécificité :
 - Dépenses d'intervention DOM
 - Subventions nationales / Etudes
 - Etudes, recherche, documentation (Direction de la recherche sur le vieillissement)
 - Réserve

1.1 - Le champ d'application du protocole budgétaire

1.1.1 - Les structures concernées par la pluriannualité

Toutes les structures composant le réseau de la Cnav sont concernées par la pluriannualité budgétaire.

1.1.2 - La pluriannualité des dépenses

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

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

1.1.2.1 - Les dépenses à caractère limitatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire de la présente convention sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice. Il s'agit des dépenses :

- d'information et de communication,
- de connaissance des besoins,
- d'aide à domicile :
 - plan d'actions personnalisé et partenariats locaux,
 - aide ménagère,
 - complément qualité
- d'établissements d'hébergement :
 - lieux de vie collectifs,
 - œuvres caisses
- d'intervention DOM
- de subventions nationales et d'études
- d'études, de recherche et de documentation (DRV)
- du service social
- de réserve

1.1.2.2 - Les dépenses à caractère évaluatif

Pour ces dépenses, les montants figurant dans l'annexe budgétaire sont arrêtés de manière indicative pour chaque exercice. Ils peuvent être ajustés, dans le cadre du budget primitif d'intervention au vu des décisions prises qui s'imposent à la caisse nationale. Il s'agit pour la Cnav des contributions et frais administratifs suivants :

- Contribution CNSA,
- Caisse des Français à l'étranger,
- Frais administratifs métropole et DOM,

1.2 – Détermination de la programmation budgétaire 2005-2008

1.2.1 - La détermination de la base de référence

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

1.2.2 – Détermination des dépenses d'aide ménagère

Les crédits limitatifs inscrits sur la ligne « Aide ménagère » de l'annexe budgétaire correspondent au financement d'environ :

- 21 millions d'heures en 2005,
- 19,6 millions d'heures en 2006,
- 17,9 millions d'heures en 2007,
- 16,3 millions d'heures en 2008.

1.2.3 – Détermination des dépenses relatives aux lieux de vie collectifs

Les crédits inscrits sur la ligne « Lieux de vie collectifs » correspondent aux crédits de paiement

des engagements antérieurs et au montant des crédits de paiement résultant des autorisations de programmes fixées pour la période conventionnelle à :

- 60 M€ en 2005,
- 70 M€ en 2006,
- 90 M€ en 2007
- 90 M€ en 2008.

1.2.4 - La réserve nationale

Une enveloppe de crédits, appelée la réserve nationale, est ajoutée à la base de référence. Elle doit permettre à la caisse nationale de répondre aux conséquences d'éventuelles catastrophes naturelles au cours d'un exercice. Les cadrages annuels comportent une réserve nationale de 1M€ non reportable, mobilisable après accord préalable des tutelles. Une information est faite au conseil d'administration.

1.3 - Les règles d'évolution pour la période 2005-2008

1.3.1 - Mécanismes d'actualisation

Il n'a pas d'actualisation, la reconduction est en euros courants.

1.3.2 - Ajustements liés à la réglementation

Le présent contrat s'entend sur la base d'une réglementation constante. Au cas où les évolutions de la réglementation viendraient à modifier significativement les dépenses de la branche, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières.

2 – LES REGLES DE GESTION

2.1 - Le vote des budgets d'intervention annuels

Le budget primitif en novembre N-1 et les budgets rectificatifs, sont soumis au vote du conseil d'administration. L'approbation par l'Etat de ces budgets est réputée acquise s'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion. La présentation du budget sera accompagnée d'un document présentant la répartition réalisée entre les organismes régionaux.

2.2 - Répartition des crédits

Sont répartis entre les caisses régionales et générales les crédits relatifs :

- à la connaissance des besoins,
- à l'aide à domicile,
- aux lieux de vie collectifs,
- aux dépenses d'intervention DOM.

Une information est communiquée au contrôle d'Etat de la caisse nationale.

2.3 - Les virements de crédits

Tout virement de crédits entre les différentes lignes budgétaires visées au point 1.1.2.1 fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration.

2.4 - Les règles de report des crédits non consommés

2.4.1 - La constatation des crédits non consommés

- ◆ Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses :
 - Information et de communication,
 - Connaissance des besoins (dispositif d'évaluation des besoins),
 - Aide à domicile:
 - plan d'actions personnalisé et partenariats locaux,
 - aide ménagère,
 - complément qualité
 - Etablissements et hébergement :
 - lieux de vie collectifs,
 - œuvres caisses
 - Interventions DOM
 - Subventions nationales et d'études

peuvent donner lieu à un report, sur l'exercice suivant.

- ◆ Les crédits non consommés constatés au niveau des dépenses :
 - Etudes, recherche et documentation (DRV)
 - Réserve
 - Contributions et frais administratifs

au titre d'un exercice ne peuvent donner lieu à aucun report.

2.4.2 - Le vote par le Conseil d'administration

Chaque année, après la clôture des comptes et la constatation du niveau des dépenses exécutées, les crédits des groupes de dépenses visés au premier paragraphe du point 2.4.1, non consommés au titre de l'année N –1 donnent lieu à report sur l'exercice suivant sur décision du Conseil d'administration de la caisse nationale.

2.4.3 - Les modalités d'information

La caisse nationale produit à l'appui de la décision du Conseil d'administration un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine en N-1 des crédits reportés par groupe de dépenses en faisant la distinction entre les crédits notifiés aux organismes locaux et ceux conservés au niveau national et, d'autre part, leur destination en N par groupe de dépenses.

2.5 - Les règles d'utilisation des recettes

Les remboursements des prêts et la contribution du fonds spécial des chemins de fers secondaires ne sont pas réutilisables.

2.6 - Le bilan de l'exécution budgétaire

Le suivi de l'exécution budgétaire des crédits d'action sociale au niveau régional s'appuiera sur les travaux réalisés avec les caisses régionales dans le cadre de l'élaboration d'un Guide de bonnes pratiques budgétaires.

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

Le suivi du budget d'intervention se fait au travers de tableaux de bord budgétaires établis sur le même modèle que le tableau de programmation financière de l'annexe auxquels sont rajoutées les dépenses à caractère évaluatif ainsi que les prévisions de recettes.

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

- TBB 1 : au 15 juillet N-1 : première prévision pour le budget N.
- TBB 2 : au 1^{er} novembre N-1, le projet de budget N présenté au conseil d'administration et de sa prévision d'exécution.
- TBB 3, 4 et 5 en avril, au 15 juillet et au 1^{er} novembre N comportant le niveau d'exécution de l'année N à la date de diffusion du TBB et une mise à jour de la prévision d'exécution ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant.
- TBB 6, en avril N+1 comportant le budget exécuté.

Les virements de crédits seront présentés en annexe de ces tableaux de bord, pour information.

BUDGET D'INTERVENTION D'ACTION SOCIALE

Programmation pluriannuelle 2005-2008

	(en Euros)			
	2005	2006	2007	2008
Information et communication.....	0,00	500 000,00	1 000 000,00	1 000 000,00
Connaissance des besoins (dispositif d'évaluation des besoins.....	5 000 000,00	10 000 000,00	15 000 000,00	20 000 000,00
Aides à domicile	288 589 500,00	282 184 000,00	289 671 000,00	278 227 000,00
- Plan d'actions personnalisé et actions collectives	42 800 000,00	45 800 000,00	73 330 000,00	80 750 000,00
- Aide ménagère.....	240 489 500,00	231 084 000,00	211 041 000,00	192 177 000,00
- Complément qualité.....	5 300 000,00	5 300 000,00	5 300 000,00	5 300 000,00
Etablissements d'hébergement	73 200 000,00	75 600 000,00	63 600 000,00	71 050 000,00
- Lieux de vie collectif.....	71 200 000,00	70 600 000,00	63 600 000,00	71 050 000,00
- Œuvres caisses.....	2 000 000,00	5 000 000,00	0,00	0,00
Dépenses d'intervention DOM.....	5 300 000,00	5 300 000,00	5 300 000,00	5 300 000,00
Subventions nationales / Etudes.....	530 000,00	500 000,00	380 000,00	300 000,00
Etudes, recherche, documentation (DRV).....	300 000,00	300 000,00	300 000,00	300 000,00
Réserve.....	1 000 000,00	1 000 000,00	1 000 000,00	1 000 000,00
Total des dépenses du budget d'intervention d'action sociale (hors contribution et frais administratifs)	373 919 500,00	375 384 000,00	376 251 000,00	377 177 000,00
Contributions et frais administratifs	90 382 800,00	90 396 800,00	90 411 800,00	90 426 800,00
- Contribution CNSA.....	38 112 300,00	38 112 300,00	38 112 300,00	38 112 300,00
- Caisse des Français de l'Etranger.....	480 000,00	494 000,00	509 000,00	524 000,00
- Frais administratifs métropole.....	31 515 000,00	31 515 000,00	31 515 000,00	31 515 000,00
- Frais administratifs DOM.....	762 000,00	762 000,00	762 000,00	762 000,00
- Service Social.....	19 513 500,00	19 513 500,00	19 513 500,00	19 513 500,00
Total des dépenses du budget d'intervention d'action sociale	464 302 300,00	465 780 800,00	466 662 800,00	467 603 800,00
Remboursement des prêts.....	51 000 000,00	51 000 000,00	51 000 000,00	51 000 000,00
Contribution du Fonds Spécial des Chemins de Fer Secondaires.....	314 115,00	305 688,00	311 609,00	297 868,00
Montant net des dépenses du budget d'intervention d'action sociale	412 988 185,00	414 475 112,00	415 351 191,00	416 305 932,00

INDICATEURS NATIONAUX COG		Pondération		Résultats 2004	2005		2006		2007		2008	
		Points	%		Taux	Caisses	Taux	Caisses	Taux	Caisses	Taux	Caisses
Axe régulation	Conforter le rôle de la CNAV et des organismes régionaux dans la réussite de la mise en œuvre de la réforme des retraites et dans le domaine de la retraite et de la vie à la retraite	60	5,0%									
	1 Fournir au comité d'orientation des retraites et aux services de l'État les informations nécessaires au suivi de la réforme et à la préparation des rendez-vous de 2005 et 2008	60	5,0%									
Axe assurés	Diversifier les modes de contact avec les assurés	310	25,8%									
	2 Taux de satisfaction des assurés eu égard à la relation téléphonique	30	2,5%	82,5%	90,0%	18	90%	18	90%	18	90%	18
	Garantir la continuité de ressources											
	3 Pourcentage des dossiers droits propres payés dans le mois suivant l'échéance due.	80	6,7%	90,8%	91,0%	15	92%	15	94%	15	96%	15
	4 Pourcentage des dossiers droits dérivés payés dans le mois suivant l'échéance due,	70	5,8%	71,5%	75,0%	15	80%	15	85%	15	90%	15
	5 Pourcentage des dossiers droits propres et dérivés payés dans les deux mois suivant l'échéance due pour les assurés résidant à l'étranger et/ou faisant l'objet d'une convention internationale.	60	5,0%	71,0%	75,0%	12	76%	12	78%	12	80%	12
	S'engager sur une offre de service renouvelée											
	6 Généraliser les services "Relations Assurés"	30	2,5%			4		8		12		16
	7 Réduire les délais de traitement des recours amiables	10	0,8%	110	105	15	100	15	95	15	90	15
	8 Taux de satisfaction des assurés eu égard aux engagements de services	30	2,5%	92,0%	90,0%	18	90%	18	90%	18	90%	18
Axe bénéficiaires de l'action sociale	Mieux connaître les besoins des retraités	50	4,2%									
	9 Pourcentage d'évaluations réalisées par rapport au nombre total des dossiers de demande	25	2,1%		15,0%	15	30%	15	50%	15	70%	15
	10 Taux de satisfaction des bénéficiaires de l'action sociale	25	2,1%		90,0%	15	90%	15	90%	15	90%	15
Axe financier	Améliorer la productivité globale et réduire les coûts unitaires	360	30,0%									
	11 Indicateur composite/Nombre d'agents (ETP) de la branche retraite	100	8,3%	9 787	9 626		10 180		10 965		11 568	
	12 Charges de gestion/Indicateur composite	100	8,3%	6,21	6,17		5,82		5,46		5,24	
	Réduire les écarts de coûts entre organismes grâce à une approche budgétaire par processus											
	13 Écart de coût entre organismes	160	13,3%		0,48		0,44		0,40		0,36	

