

# Convention d'objectifs et de gestion

CRPCEN / État

COG

2016-2019



**Créée par la loi du 12 juillet 1937, la CRPCEN est au service des assurés depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1939. Régime spécial de Sécurité sociale, elle couvre les salariés du notariat de métropole pour les risques maladie, maternité, invalidité, décès, ainsi que pour l'assurance vieillesse. En ce qui concerne les assurés d'Alsace-Moselle, la CRPCEN intervient en complément du régime général. Elle est également compétente pour le recouvrement des cotisations et développe une action sanitaire et sociale.**

Le risque accident du travail, les maladies professionnelles et les prestations familiales relèvent quant à eux du régime général.

La CRPCEN, chargée de la gestion d'un service public, est soumise à la tutelle de l'État : ministère des Affaires sociales et de la Santé et ministère des Finances et des Comptes publics. Présidé par un conseiller d'État, son conseil d'administration est composé de notaires nommés par le Conseil supérieur du notariat et d'élus des employés du notariat, actifs et pensionnés.

Conformément aux ordonnances d'avril 1996, la CRPCEN établit une convention d'objectifs et de gestion (COG) où s'expriment les ambitions de l'organisme en convergence avec celles de l'État.

Ainsi, pour sa quatrième COG qui couvre la période 2016-2019, la CRPCEN s'appuiera sur les acquis de sa convention précédente relatifs à la maîtrise des risques, la certification des comptes et la qualité de service.

En outre, les attentes nouvelles de notre société dans ses pratiques administratives, d'échanges et de services, les contraintes financières pesant sur tous les services publics, la démographie de la population couverte par la CRPCEN ou les grandes évolutions législatives (Union Retraite, protection universelle maladie...) constituent la toile de fond d'un texte ambitieux qui se décline en trois axes distincts :

- **Axe 1 → la performance de l'offre de services**
- **Axe 2 → la performance du pilotage**
- **Axe 3 → la performance du système d'information**

### La performance de l'offre de services

La démarche de la relation clients clarifiée, avec un souci d'homogénéité, tous les messages des différents services de la CRPCEN, optimise la gestion des réclamations et innove en matière d'offre de services (accompagnement lors des événements de vie et prévention des risques de rupture de droits dans une logique de parcours).

Elle poursuit les travaux du comité de ressenti des usagers (CORUS) afin de poser les bases d'une typologie « assurés CRPCEN ».

La CRPCEN a d'ores et déjà fait évoluer son organisation interne avec des parcours généraux offrant un service cohérent au meilleur coût et des parcours attentionnés ciblant les publics en difficulté sociale ou administrative.

Le bilan établi à la fin de la COG 2012-2015 montre que les travaux initiés ont permis à la CRPCEN d'accroître la connaissance de ses usagers tout en commençant à structurer son offre de services dans une logique de parcours et de stratégie multicanal (écrit, téléphone et internet).

La convention d'objectifs et de gestion 2016-2019 doit s'attacher à poursuivre cet effort à travers trois axes :

- **une connaissance plus approfondie des assurés ;**
- **le développement privilégié d'un internet facile d'accès et d'une relation humaine quand elle demeure nécessaire ;**
- **l'évaluation plus précise de la satisfaction sur chaque segment de l'offre de services.**

## La performance du pilotage

Depuis l'année 2008, la CRPCEN a obtenu chaque année la certification de ses comptes annuels sans aucune observation ni réserve. Pour conforter ses résultats et poursuivre la maîtrise du pilotage de l'organisme, la CRPCEN s'est engagée dans la mise en œuvre et le perfectionnement de dispositifs de maîtrise des risques couvrant l'ensemble des activités de la Caisse.

À travers la convention d'objectifs et de gestion 2016-2019, la CRPCEN optimisera son pilotage par processus et sa maîtrise des risques notamment autour d'une démarche qualité ISO 9001-2015 aux méthodes reconnues et éprouvées. Il s'agit de renforcer la performance de l'offre de services, de structurer les actions menées par l'ensemble des collaborateurs et de consolider la démarche de la relation clients (axe 1 de la COG). À terme, la démarche qualité permettra de mieux positionner les attentes des assurés au centre des processus quotidiens de traitement. Elle amènera également la Caisse à rationaliser sa maîtrise des risques au regard des exigences réglementaires tout en capitalisant l'expertise déjà acquise en matière de cartographie des processus, analyse des risques et dispositifs de maîtrise.

La performance du pilotage de l'organisme doit également passer par la sécurisation de son système d'information. Les travaux entrepris au cours de la dernière COG et les plans d'actions qui en découlent, seront poursuivis.

De plus, la CRPCEN optimisera son dispositif de lutte contre la fraude, en renforçant la professionnalisation des acteurs et en continuant à s'inscrire dans les politiques publiques menées par l'État.

La mise en œuvre du « Lean management » - suppression des actions internes redondantes ou peu efficaces, mais surtout soucieux de faire bien « du premier coup » - permettra à la CRPCEN de poursuivre son développement d'un service public de qualité avec des dépenses internes réduites.

## La performance du système d'information

Les objectifs définis dans le schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) 2012-2015 inscrivait l'évolution du système d'information (SI) dans une perspective de modernisation de l'offre et d'amélioration des services proposés aux assurés, aux pensionnés et aux employeurs.

Le projet local de refonte des applicatifs de la retraite a ainsi été engagé. Il a été mené en étroite collaboration avec les chantiers du RGCU (répertoire de gestion des carrières unique) et de la DSN (déclaration sociale nominative), la CRPCEN ayant choisi de mobiliser fortement ses équipes sur ces projets nationaux dont elle attend de véritables gains en termes de productivité et de qualité de services.

Deux téléservices ont d'ores et déjà été mis en place pour permettre aux employeurs (études notariales) de télédéclarer leurs cotisations et d'effectuer un télépaiement. Ces téléservices ont recueilli un taux d'adhésion très significatif puisque près de 98 % des études les utilisent.

Enfin, l'amélioration de la sécurité des systèmes d'information a été initiée au travers de la mise en place d'une PSSI (Politique de sécurité des systèmes d'information) répondant aux normes en vigueur.

La performance du SI constitue un enjeu majeur de la COG 2016-2019 : les différents programmes inscrits dans le SDSI contribueront pleinement à la performance de l'offre de services (axe 1) et du pilotage de la Caisse (axe 2).

S'appuyant sur les avancées en matière de dématérialisation et d'amélioration de la sécurité des systèmes d'information réalisées lors de la COG précédente ainsi que sur les travaux de refonte des applications de la retraite initiés au cours de la même période, les actions figurant dans l'axe 3 de la COG permettront à la Caisse de répondre aux enjeux suivants :

- **s'intégrer dans les processus nationaux de mise en réseau des systèmes d'information pour l'identification de l'usager, la maladie et la retraite ;**
- **optimiser et simplifier la relation à l'usager, en particulier avec la mise à disposition de services web ;**
- **proposer de nouvelles offres de services dans le cadre de parcours attentionnés à destination des assurés, des pensionnés et des employeurs.**

Ces trois axes déclinés tout au long de la COG en sous axes, projets et actions permettront à la CRPCEN de consolider la bonne image dont elle bénéficie déjà auprès de ses assurés, mais également d'accéder à un haut niveau de performance de ses prestations et de sa gestion et ce, dans un objectif ultime de contribuer à la qualité et l'exemplarité du service public de la Sécurité sociale.

## Préambule \_\_\_\_\_ 2 à 3

## Axe 1 - La performance de l'offre de services \_\_\_\_\_ 6 à 16

<b>1.1 - Proposer une offre de services adaptée aux attentes des assurés</b>	<b>6</b>
Les enjeux pour la CRPCEN	6
1.1.1 Mieux connaître nos assurés et améliorer leur satisfaction vis-à-vis de l'offre de services	6
1.1.2 Mettre en oeuvre une stratégie multicanal	7
Calendrier	8
Indicateurs	8
<b>1.2 - Renforcer la structuration de l'offre de services en cohérence avec la stratégie multicanal</b>	<b>9</b>
Les enjeux pour la CRPCEN	9
1.2.1 Maintenir une offre de services socle dans une perspective d'efficacité	9
1.2.2 Accroître l'optimisation des secteurs par des outils modernes et performants	10
Calendrier	11
Indicateurs	11
<b>1.3 - Développer des parcours attentionnés assurés et employeurs en cohérence avec la stratégie multicanal</b>	<b>13</b>
Les enjeux pour la CRPCEN	13
1.3.1 Consolider les parcours attentionnés assurés	13
1.3.2 Créer des parcours attentionnés employeurs	14
Calendrier	15
Indicateurs	15
<b>1.4 - Promouvoir une politique d'accompagnement adaptée aux assurés</b>	<b>16</b>
Les enjeux pour la CRPCEN	16
1.4.1 Se doter d'une politique pluriannuelle de prévention et déployer les actions prévues	16
1.4.2 Accompagner les aidants et les malades en situation de perte d'autonomie dans le cadre de Mont-Blanc Oxygène	16
Calendrier	17
Indicateurs	17

## Axe 2 - La performance du pilotage \_\_\_\_\_ 18 à 23

<b>2.1 - Faire de la démarche qualité et de la maîtrise des risques un socle de l'organisation</b>	<b>18</b>
Les enjeux pour la CRPCEN	18
2.1.1 Consolider la maîtrise des risques autour de la démarche qualité	18
2.1.2 Développer un niveau de sécurisation optimal du système d'information	19
2.1.3 Renforcer la lutte contre la fraude	19
Calendrier	20
Indicateurs	20
<b>2.2 - Renforcer les dispositifs de pilotage stratégique</b>	<b>21</b>
Les enjeux pour la CRPCEN	21
2.2.1 Perfectionner la stratégie de pilotage financier et actuariel du régime	21
2.2.2 Renforcer les engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale	22
2.2.3 Développer une stratégie pluriannuelle de la gestion immobilière	22
Calendrier	23
Indicateurs	23

## **Axe 3 - La performance du système d'information \_\_\_\_\_ 24 à 29**

<b>3.1 - Poursuivre la modernisation du système d'information _____</b>	<b>24</b>
Les enjeux pour la CRPCEN _____	24
3.1.1 Achever la refonte des applications entreprise lors de la précédente COG _____	24
3.1.2 Élargir le périmètre de la refonte des applications aux autres services de la CRPCEN__	24
Calendrier _____	25
<b>3.2 - Déployer une offre de services web performante _____</b>	<b>26</b>
Les enjeux pour la CRPCEN _____	26
3.2.1 Mettre à disposition des usagers de nouveaux web services _____	26
Calendrier _____	27
Indicateurs _____	27
<b>3.3 - Participer à la synergie inter-régimes _____</b>	<b>28</b>
Les enjeux pour la CRPCEN _____	28
3.3.1 Participer activement aux chantiers inter-régimes _____	28
3.3.2 Étudier les partenariats potentiels _____	28
Calendrier _____	29

## **Annexe \_\_\_\_\_ 30 à 35**

<b>1 - Indicateurs _____</b>	<b>31</b>
------------------------------	-----------

# LA PERFORMANCE DE L'OFFRE DE SERVICES

## Axe 1

### 1.1 Proposer une offre de services adaptée aux attentes des assurés

#### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

Les mutations technologiques rapides en matière de communication ont généré de nouvelles attentes de la part des assurés et imposent aux organismes de service public de s'inscrire dans une logique d'enrichissement continu de leur offre de services.

La CRPCEN doit ainsi s'adapter aux exigences accrues des citoyens tout en atteignant un objectif de rationalisation en termes de gestion pour l'organisme et de simplification administrative pour les assurés. Elle déploiera une politique de la relation clients efficace qui s'appuiera sur des actions préalables ayant pour objectif d'asseoir l'offre de services sur une méthodologie consolidée, une segmentation de ses assurés et une stratégie multicanal efficace.

#### 1.1.1 Mieux connaître nos assurés et améliorer leur satisfaction vis-à-vis de l'offre de services

##### Action 1

###### Améliorer la caractérisation des motifs des contacts

La CRPCEN réalisera un état des lieux approfondi des motifs de contact et procédera à une identification des habitudes et attentes des assurés à travers l'enquête « connaissance de la clientèle » qui sera menée au premier semestre 2016.

Cette dernière donnera lieu à l'analyse des forces et faiblesses des différents modes de contact (téléphone, courriels, courriers, courriers de réclamation) dans le contexte d'une Caisse avec une seule implantation à Paris.

##### Action 2

###### Diagnostiquer les motifs de réclamation

Amorcé sur la précédente COG, un diagnostic approfondi des motifs de réclamations et de leurs causes sera réalisé afin de mettre en œuvre des plans d'actions et d'améliorer le discours clients. À travers ce diagnostic, la CRPCEN souhaite limiter la répétition des demandes et mettre à disposition des assurés une information juste et fiable sur le canal de communication le plus adapté.

##### Action 3

###### Définir une cartographie et une segmentation de la clientèle

Sur la base de l'enquête « connaissance de la clientèle » et de l'analyse des motifs de réclamations, la CRPCEN

établira une cartographie des assurés et des employeurs permettant d'affiner les travaux déjà engagés et de catégoriser les usages de contacts en fonction des sujets évoqués et/ou des services qu'elle met à la disposition de ses assurés. Cette cartographie permettra d'achever les travaux déjà débutés lors de la précédente COG.

Une segmentation de la clientèle visant à adapter la relation de service aux besoins réels des usagers (information générale/information personnalisée ; autonomie dans leurs démarches/besoins d'accompagnement en particulier) sera également élaborée.

##### Action 4

###### Consolider la démarche d'écoute des usagers

Le comité de ressenti des usagers, instance collaborative interne à la CRPCEN, sera maintenu et poursuivi sur toute la durée de la COG.

De plus, la CRPCEN constituera des panels d'assurés pour recueillir les besoins et les attentes des usagers et déployer ainsi une offre de services adaptée.

##### Action 5

###### S'inscrire dans une logique d'évaluation de l'offre de services

Au moyen d'enquêtes ciblées, de campagnes de retour qualité auprès des assurés et des employeurs, la qualité de service perçue et la mise à disposition de nouveaux web services créés seront évalués tout au long de la COG, afin d'adapter ces services aux attentes des assurés. Les statistiques seront périodiquement analysées afin de définir les mesures correctives nécessaires à l'amélioration de la réponse clients.

### 1.1.2 Mettre en œuvre une stratégie « multi-canal »

La stratégie dite « multicanal » conduit à mettre à disposition des assurés différents modes de contacts adaptés à leurs besoins, tout en maintenant des liens privilégiés avec eux.

#### Action 6

##### Définir une stratégie multicanal sur la durée de la COG

Amorcée pendant la COG précédente, et inspirée des bonnes pratiques dans les différents services publics, la démarche de la relation clients devra simplifier les démarches pour les usagers mais également rechercher une meilleure adéquation entre les charges et les moyens de la Caisse.

Il s'agira d'optimiser les modes de contact des usagers pour les orienter prioritairement vers l'offre de services en ligne, qui sera développée tout au long de la COG.

#### Action 7

##### Déployer de nouveaux web services

La stratégie multicanal s'appuiera sur le développement de services web afin de faciliter les démarches des assurés et les échanges avec la Caisse, de proposer des outils de communication et d'information adaptés à la demande et de limiter les réitérations d'appels.

Ainsi, dès le deuxième semestre 2016, un espace sécurisé (les courriels des assurés et leurs réponses doivent rester confidentiels) sera accessible sur le site internet de la Caisse.

D'autres services seront développés ou mis à disposition des assurés, comme l'outil de simulation proposé par le GIP Union Retraite.

#### Action 8

##### Consolider le discours clients

L'homogénéisation et l'amélioration de la lisibilité des messages écrits délivrés par la Caisse se poursuivront à travers la refonte des courriers types débutée lors de la COG 2012-2015 à l'appui notamment de la charte rédactionnelle de la CRPCEN. Celle-ci sera complétée par des principes de rédaction pour les courriels.

Par ailleurs, et afin d'accompagner les usagers dans l'utilisation des nouveaux web services, la CRPCEN favorisera des offres dites « sur rebond » lors des contacts avec le centre de la relation clients (CRC) : d'autres services complémentaires seront valorisés en lien avec la situation des usagers ou les problématiques rencontrées.

Les agents de la CRPCEN en contact avec les usagers seront accompagnés pour intégrer l'approche web services dans leurs pratiques et des éléments de langage seront élaborés pour expliquer simplement l'offre de services internet.

Enfin, la CRPCEN s'engage, au regard des évaluations venant de ses clients, à mettre en oeuvre la dématérialisation des supports de communication (Lien Social, etc.) pour les actifs, et à la proposer pour les pensionnés.

## Calendrier

Axe 1	2016	2017	2018	2019
<b>La performance de l'offre de services</b>				
<b>1.1 Proposer une offre de services adaptée aux attentes des assurés</b>				
<b>1.1.1 Mieux connaître nos assurés et améliorer leur satisfaction vis-à-vis de l'offre de services</b>				
Améliorer la caractérisation des motifs des contacts	x			
Diagnostiquer les motifs de réclamation	x			
Définir une cartographie et une segmentation de la clientèle		x		
Consolider la démarche d'écoute des usagers	x	x	x	x
S'inscrire dans une logique d'évaluation de l'offre de services		x		
<b>1.1.2 Mettre en œuvre une stratégie multicanal</b>				
Définir une stratégie multicanal sur la durée de la COG	x			
Déployer de nouveaux web services		x		
Consolider le discours client	x	x	x	x

## Indicateurs

### Indicateurs de résultat

	Résultat 2015	Objectif 2016	Objectif 2017	Objectif 2018	Objectif 2019
Délai de réponse aux réclamations écrites maladie	4,30 jours	≤ 7 jours	≤ 7 jours	≤ 7 jours	≤ 7 jours
Délai de réponse aux réclamations écrites retraite	Non suivi	≤ 7 jours	≤ 7 jours	≤ 7 jours	≤ 7 jours
Pourcentage d'appels aboutis	93,82 %	≥ 91 %	≥ 91 %	≥ 91 %	≥ 91 %
Taux de création de comptes Ameli	19,78 %	25 %	30 %	35 %	40 %

### Indicateurs de suivi

- Niveau de satisfaction globale.
- Qualité de la réponse téléphonique.
- Taux d'utilisation des comptes Ameli.

### Indicateurs focus

- Taux de satisfaction des assurés selon les canaux de contact.
- Taux de satisfaction globale pour le site internet.



## 1.2 Renforcer la structuration de l'offre de services en cohérence avec la stratégie multicanal

### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

L'ensemble des objectifs de la précédente COG a été globalement atteint tant pour la maladie, la retraite que pour l'action sociale (délais et qualité de la liquidation des prestations et traitement des réclamations). Cependant, le bilan montre des marges de progression pour améliorer les délais de liquidation des retraites.

De même, les résultats des indicateurs de la plateforme téléphonique restent maîtrisés mais le périmètre de l'action sera également revu dans l'objectif d'accroître sa performance.

Pour la COG 2016-2019, la Caisse s'inscrit dans une démarche d'efficacité et de performance globale sur l'ensemble de son offre de services, en adéquation avec sa stratégie multicanal et sa démarche de la relation clients.

Elle intégrera également toutes les dispositions législatives et réglementaires, notamment celles prévues dans les lois de financement de la sécurité sociale.

Enfin, l'accent sera également porté sur la polyvalence des agents, dans la continuité de ce qui a d'ores et déjà été amorcé sur la précédente COG.

### 1.2.1 Maintenir une offre de services sociale dans une perspective d'efficacité

La mise en œuvre de la démarche qualité, associée à celle de la relation clients, permettra à la CRPCEN de faciliter l'accès aux droits (prestations légales et action sociale), le paiement rapide des prestations et la mise en œuvre d'une action sociale préventive et partenariale.

À ce titre, des nouvelles procédures internes et transversales seront déployées pour faire de la spécificité multi-branches de la CRPCEN un atout dans l'approche globale des assurés.

#### Action 9

##### Poursuivre les actions de rationalisation des processus maladie

La CRPCEN maintiendra ses délais de remboursement des frais de santé, ses délais de réponse aux réclamations et ses objectifs pour le paiement des indemnités journalières (IJ). Afin de garantir la qualité des prestations, un suivi par processus inter-services, sera mis en œuvre.

#### Action 10

##### Mettre en œuvre la protection universelle maladie

À la suite de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2016, la CRPCEN mettra également en œuvre la protection universelle maladie (PUMA). Cela nécessitera l'adaptation du système d'information (SI) afin d'intégrer la suppression du statut d'ayants droit majeurs, d'ouvrir à ces assurés des droits à titre personnel (envoi de décomptes de remboursement individuel, remboursements effectués sur leur compte bancaire personnel...) et de délivrer des cartes Vitale aux enfants de plus de 12 ans.

#### Action 11

##### Optimiser la gestion des pensions de retraite

Dans un contexte d'augmentation de la charge liée à l'évolution du nombre de pensions de retraite à liquider dans les 10 prochaines années, la CRPCEN poursuivra ses actions visant à faire progresser de 93 % à 95 % le pourcentage de pensions de droits propres payées dans le délai requis à l'horizon 2019 et à maintenir à 92 % celui des pensions de droits dérivés.

De même, elle s'engage à maîtriser les risques en maintenant le taux d'anomalies avec incidence financière

inférieur à 5 %. De plus, afin de soutenir la qualité de service, elle suivra les réclamations en répondant en moyenne en moins de 7 jours aux réclamations écrites.

#### Action 12

##### **Privilégier les contacts personnalisés et à forte valeur ajoutée**

Depuis sa création, le centre de la relation clients (CRC) contribue à la perception favorable de la part des ressortissants du service offert par la CRPCEN. La Caisse maintiendra cette qualité en se donnant pour objectif de décrocher 91 % des appels.

Afin d'améliorer les réponses et de concentrer l'activité sur les demandes les plus complexes, des actions seront mises en œuvre pour promouvoir l'utilisation des web services proposés sur ameli.fr. Le CRC s'appuiera en particulier sur les actions de consolidation du discours clients prévues au point 1.1 de la COG.

#### Action 13

##### **Définir une action sociale légitime et à forte valeur ajoutée**

Une réflexion ambitieuse sera menée sur la rationalisation de l'action sociale en vue de rénover les prestations proposées en prenant en considération les doublons avec celles servies notamment par la branche Famille du régime général ou celles émanant des partenaires de la profession notariale (Conseil supérieur du notariat-comité mixte).

Une analyse précise des conditions d'attribution permettra de centrer le financement de la CRPCEN sur le champ légitime de la maladie et de la retraite.

Dans un premier temps, la CRPCEN distinguera budgétairement sous l'appellation « guichet unique du notariat », les aides et prêts concomitants avec celles et ceux du Conseil supérieur du notariat - comité mixte. Seront ainsi regroupées sous cette appellation les aides financières individuelles suivantes :

- prime à la naissance ;
- aide à la scolarité ;
- prêt social au logement ;
- aide aux vacances ;
- aide ponctuelle ;
- aide au handicap.

S'appuyant sur l'optimisation du numéro unique créé en 2015, la CRPCEN travaillera à la mise en œuvre du guichet unique du notariat à l'horizon 2018 en apportant son savoir-faire en matière de gestion et de communication.

Au-delà de cette spécificité, la présente COG traduit un engagement de la CRPCEN à diminuer ses dépenses en matière d'action sociale et de prévention de 5 % sur

4 ans. À cette fin, un travail sera mené visant à moduler le niveau de tout ou partie des prestations extralégales et complémentaires.

En redéployant ses moyens, la CRPCEN souhaite aussi mener une politique d'action sociale plus axée sur les services (notamment vis-à-vis du maintien à domicile, de l'accompagnement des seniors, de la lutte contre le surendettement) et le développement d'une stratégie de prévention évaluable. Le partenariat avec d'autres organismes de sécurité sociale et/ou des organismes reconnus d'utilité publique, source d'économies d'échelle, se verra ainsi singulièrement renforcé.

### 1.2.2 Accroître l'optimisation des processus par des outils modernes et performants

#### Action 14

##### **Déployer les outils CNAMTS générateurs d'efficience**

Dans un souci de performance et de qualité, la CRPCEN mettra en place une démarche d'optimisation des organisations et des procédures à chaque acquisition d'un nouvel outil informatique, avec la réalisation d'études en amont de la mise en place (analyse d'impact) et en aval (bilan et capitalisation). De même, il apparaît nécessaire de capitaliser sur l'expérience des caisses primaires d'assurance maladie et des autres régimes particuliers afin d'être plus efficaces dans les déploiements d'outils et dans les organisations des structures possibles.

#### Action 15

##### **Optimiser les délais de liquidation des pensions et la mise à jour des carrières en s'appuyant sur le RGCU**

La CRPCEN s'appuiera sur la modernisation de ses outils de gestion afin d'optimiser ses délais de liquidation des pensions (cf. refonte des applications). De plus, dans cette même perspective, le raccordement de la CRPCEN au répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) en mars 2018 répondra pleinement aux besoins en matière de mise à jour des carrières et d'estimations de pensions.

#### Action 16

##### **Sécuriser et contrôler les processus**

Enfin, la CRPCEN s'engage à optimiser et à sécuriser la qualité de ses fichiers avec la certification NIR notamment. Dans le cadre de la refonte du système d'information, des outils offrant des automatisations, des contrôles dits « embarqués » (intégrés dans les applicatifs) et un environnement technique adapté aux processus transverses seront développés.

## Calendrier

Axe 1	2016	2017	2018	2019
<b>La performance de l'offre de services</b>				
<b>1.2 Renforcer la structuration de l'offre de services en cohérence avec la stratégie multicanal</b>				
<b>1.2.1 Maintenir une offre de services socle dans une perspective d'efficience</b>				
Poursuivre les actions de rationalisation des processus maladie	x	x	x	x
Mettre en œuvre la protection universelle maladie	x	x	x	x
Optimiser la gestion des pensions de retraite	x	x	x	x
Privilégier les contacts personnalisés et à forte valeur ajoutée	x	x	x	x
Définir une action sociale légitime et à forte valeur ajoutée	x	x	x	x
<b>1.2.2 Des outils modernes et performants pour accroître l'optimisation des secteurs</b>				
Déployer les outils CNAMTS générateurs d'efficience	x	x	x	x
Optimiser les délais de liquidation des pensions et la mise à jour des carrières en s'appuyant sur le RGCU	x	x	x	x
Sécuriser et contrôler les processus	x	x	x	x

## Indicateurs

### Indicateurs de résultat

	Résultat 2015	Objectif 2016	Objectif 2017	Objectif 2018	Objectif 2019
Délai de paiement des FSE	2,86 jours	≤ 4 jours	≤ 4 jours	≤ 4 jours	≤ 4 jours
Taux de paiement dans les délais des frais de santé aux professionnels de santé	Non suivi	Déploiement avec le tiers payant généralisé			
Suivi mensuel du taux de rejets des feuilles de soins électroniques selon le destinataire du paiement (TP/non TP)	Non suivi	Déploiement avec le tiers payant généralisé			
Délai moyen de règlement à l'assuré de la 1 <sup>er</sup> IJ maladie non subrogée	6 jours (délai PE global)	≤ 5 jours	≤ 5 jours	≤ 5 jours	≤ 5 jours
Délai moyen de règlement à l'employeur des IJ maladie subrogées	6 jours (délai PE global)	≤ 6 jours	≤ 6 jours	≤ 6 jours	≤ 6 jours
Qualité des dossiers maladie – PE	Non suivi	≤ 5 %	≤ 5 %	≤ 5 %	≤ 5 %
Qualité des dossiers maladie – PN	Non suivi	≤ 3 %	≤ 3 %	≤ 3 %	≤ 3 %
Qualité des dossiers maladie – GDB	Non suivi	≤ 3 %	≤ 3 %	≤ 3 %	≤ 3 %
Qualité des dossiers retraite validés	4,57 %	≤ 5 %	≤ 5 %	≤ 5 %	≤ 5 %
Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis	89,31 %	≥ 93 %	Évolution de la cible à la livraison du nouvel applicatif	Évolution de la cible à la livraison du nouvel applicatif	≥ 95 %
Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	92,77 %	≥ 92 %	≥ 92 %	≥ 92 %	≥ 92 %



### Indicateurs de suivi

- Délai de paiement des feuilles de soins papier.
- Taux de certification des NIR.
- Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers retraite (disponible avril 2017 : livraison de l'outil GPENS rénové).
- Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie.

## 1.3 Développer des parcours attentionnés assurés et employeurs en cohérence avec la stratégie multicanal



Il apparaît essentiel que les assurés de la CRPCEN puissent bénéficier d'une offre de services au moins équivalente à celle du régime général (CNAMTS et CNAV) en termes d'accompagnements attentionnés.

Deux parcours attentionnés ont été créés au cours de la COG 2012-2015 : un parcours maternité, en réponse aux caractéristiques des assurés de la CRPCEN dont 83 % sont des femmes en attente d'informations en matière de droits et de prévention et un parcours sur les indemnités journalières non subrogées (c'est-à-dire versées directement aux assurés). Pour ce 2<sup>e</sup> parcours, le traitement spécifique permet d'éviter des ruptures de revenus pour les assurés ayant les situations les plus fragiles.

En outre, sans que cela soit formalisé dans le cadre d'un parcours, le service médical de la CRPCEN a initié une action de prévention de la désinsertion professionnelle auprès des personnes en invalidité 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> catégories.

Afin de structurer les démarches initiées dans de véritables parcours formalisés s'inscrivant dans les politiques nationales de santé publique, la CRPCEN développera tout au long de la COG une approche intégrée et globale pour ses publics. L'objectif consiste à concentrer les moyens humains sur les situations et les publics qui en ont le plus besoin par le développement de services personnalisés intégrant l'accès aux droits et aux soins, un accompagnement social et le volet prévention.

La structuration de ces nouveaux parcours s'appuiera tout particulièrement sur les projets 1.1 et 1.2 de la COG. En effet, la segmentation de la clientèle et la mise en œuvre de tests d'usagers permettront de confirmer les parcours envisagés sur la base d'une meilleure connaissance des profils des usagers et des volumes concernés, mais également de leurs modes de contacts privilégiés. La CRPCEN s'appuiera également pour l'élaboration de ses nouveaux parcours sur les services web qui seront créés.

### 1.3.1 Consolider les parcours attentionnés assurés

#### Action 17

##### Lutter contre la perte d'autonomie

La CRPCEN finalisera au cours du 2<sup>e</sup> semestre 2016, le parcours « prévention de la dépendance » actuellement en cours d'élaboration. Ce parcours vise à lutter contre la perte d'autonomie des « personnes âgées en risque de

fragilité ». À partir des situations identifiées via l'instruction de demandes de prestations extralégales destinées aux seniors, des accompagnements spécifiques seront proposés. Les bénéficiaires les plus vulnérables bénéficieront de conseils et d'actions éducatives favorisant leur maintien à domicile et leur pleine autonomie. L'âge d'entrée en établissement se verra retardé d'autant.

**Action 18****Développer de nouveaux parcours adaptés à la population CRPCEN**

Plusieurs parcours attentionnés sont portés par l'assurance maladie inter-régimes : installation des professionnels de santé, maternité, déménagement, passage en invalidité, bénéficiaires CMU-c, prévention désinsertion professionnelle, senior, passage en ALD, relations internationales. La CRPCEN identifiera les parcours les plus pertinents et développera ceux qui sont en adéquation avec les publics ciblés.

Un parcours prévention de la désinsertion professionnelle et un parcours invalidité seront construits afin de renforcer la démarche initiée par le service médical de la CRPCEN. Ces nouveaux parcours seront mis en œuvre à partir de 2017.

**1.3.2 Créer des parcours attentionnés employeurs**

**Les études notariales sont pour beaucoup des petites structures. Aussi, elles ont besoin d'un accompagnement spécifique de la CRPCEN qui doit aller au-delà du simple recouvrement des cotisations et du paiement des indemnités journalières.**

**Action 19****Développer des parcours dédiés**

À la suite de l'enquête de satisfaction menée en 2015, il apparaît essentiel que la CRPCEN poursuive ses actions en faveur des notaires en mettant en œuvre des parcours dédiés.

Pour l'élaboration de ces parcours, la CRPCEN s'appuiera notamment sur le rapprochement avec la Caisse de retraite des notaires (CRN) et les chambres notariales départementales.

Ces parcours auront pour objectifs de :

- déployer les outils permettant de mieux connaître les besoins des cotisants ;
- assurer une réponse téléphonique de qualité et efficiente ;
- accroître le rôle de conseil de la CRPCEN auprès des études ;
- anticiper les changements réglementaires ;
- améliorer la gestion de la relation cotisants.

**ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT**

- Appuyer la CRPCEN dans ses démarches pour mettre en place SOPHIA (accompagnement des malades ayant une pathologie chronique).

## Calendrier

Axe 1	2016	2017	2018	2019
<b>La performance de l'offre de services</b>				
<b>1.3 Développer des parcours attentionnés assurés et employeurs en cohérence avec la stratégie multicanal</b>				
<b>1.3.1 Consolider les parcours attentionnés assurés</b>				
Lutter contre la perte d'autonomie	x	x	x	x
Développer de nouveaux parcours adaptés à la population CRPCEN		x	x	x
<b>1.3.2 Créer des parcours attentionnés employeurs</b>				
Développer des parcours dédiés		x	x	x

## Indicateurs

### Indicateurs de résultat

	Résultat 2015	Objectif 2016	Objectif 2017	Objectif 2018	Objectif 2019
Délai de paiement des dossiers d'aides ponctuelles	12,66 jours	≤ 15 jours	≤ 15 jours	≤ 15 jours	≤ 15 jours
Taux de rotation du fichier des études	14,55 %	≥ 17 %	≥ 18 %	≥ 19 %	≥ 20 %
Montant des redressements rapportés au montant des cotisations contrôlées	1,48 %	≥ 1,45 %	≥ 1,45 %	≥ 1,45 %	≥ 1,45 %

### Indicateurs de suivi

- Délai d'instruction des demandes d'aides individuelles (aides ménagères et secours).
- Taux de recouvrement spontané en nombre d'études.
- Taux de redressement sur cotisations en nombre.

### Indicateurs focus

- Nombre de parcours attentionnés mis en place.
- Taux de couverture de la population cible par parcours.

## 1.4 Promouvoir une politique d'accompagnement adaptée aux assurés

### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

La prévention fait l'objet d'une politique récente à la CRPCEN. Son développement progressif a jusqu'à présent favorisé les actions de prévention secondaires. Dépistage des cancers du sein et colorectal, vaccination contre la grippe, vaccination ROR, examens bucco-dentaires ou encore examens périodiques de santé : les actions entreprises par la CRPCEN sont des dispositifs, pour leur grande majorité, déployés à l'initiative du régime général. Leur montée en charge s'est faite à partir d'une base juridique commune (Code de la sécurité sociale, décret...) ou d'une convention signée entre la CRPCEN et la CNAMTS fixant notamment les conditions tarifaires ou de reporting.

L'objectif de la CRPCEN est de permettre à tous ses affiliés, non seulement d'avoir accès aux offres définies au niveau national, mais également de bénéficier d'une réponse adaptée à leurs besoins. Ainsi, la Caisse a débuté une démarche innovante de consultation de ses assurés en réalisant, au cours de l'année 2015, une grande enquête santé (méthode par échantillon représentatif), étape indispensable d'une stratégie de prévention plus ciblée.

### 1.4.1 Se doter d'une politique pluriannuelle de prévention et déployer les actions prévues

#### Action 20

#### Définir un plan de prévention stratégique pluriannuel propre à la CRPCEN

La CRPCEN, après avoir défini sa stratégie, mettra en œuvre un plan pluriannuel de prévention. Il sera notamment constitué des dispositifs proposés par le régime général ainsi que d'actions de prévention pertinentes et efficaces spécifiquement adaptées au profil des assurés (l'offre actuelle fera l'objet d'une évaluation auprès des assurés dans le cadre d'une enquête qualitative).

Ce plan intégrera également des partenariats avec des organismes de protection sociale ou des partenaires en santé publique.

#### Action 21

#### Déployer le plan de prévention

Les nouvelles actions mises en œuvre à l'issue du plan seront expérimentées puis évaluées dans des régions pilotes afin d'examiner les conditions de leur généralisation.

### 1.4.2 Accompagner les aidants et les malades en situation de perte d'autonomie dans le cadre de Mont-Blanc Oxygène

#### Action 22

#### Accompagner Mont-Blanc Oxygène

Projet innovant de la période précédente, la CRPCEN accompagnera tout au long de la COG 2016-2019 la mise en œuvre de la structure de vacances-répît Mont-Blanc Oxygène destinée aux personnes en situation de perte d'autonomie. Des actions régulières de promotion et de valorisation de la résidence auprès des malades et de leurs aidants seront développées en utilisant les outils de communication existants et en privilégiant les supports dématérialisés.

La CRPCEN suivra avec précision et encouragera fortement la fréquentation par les assurés du notariat de cette résidence qui propose un service pour l'instant rare dans le monde de la protection sociale.



## Calendrier

Axe 1	2016	2017	2018	2019
<b>La performance de l'offre de services</b>				
<b>1.4 Promouvoir une politique d'accompagnement adaptée aux assurés</b>				
<b>1.4.1 Se doter d'une politique pluriannuelle de prévention et déployer les actions prévues</b>				
Définir un plan de prévention stratégique pluriannuel propre à la CRPCEN	x			
Déployer le plan de prévention	x	x	x	x
<b>1.4.2 Accompagner les aidants et les malades en situation de perte d'autonomie dans le cadre de Mont-Blanc Oxygène</b>				
Accompagner Mont-Blanc Oxygène	x	x	x	x

## Indicateurs

### Indicateurs de suivi

- Taux de participation au dépistage organisé du cancer du sein.

## 2.1 Faire de la démarche qualité et de la maîtrise des risques un socle de l'organisation

### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

La maîtrise des risques, le niveau satisfaisant de la sécurité des systèmes d'information et la lutte contre la fraude ont constitué des avancées de la COG précédente. À travers cette nouvelle période quadriennale, la CRPCEN entend consolider ses acquis en initiant une démarche qualité ayant pour finalité la performance économique de l'organisme par la simplification de ses processus et des gains de productivité, la satisfaction clients et la motivation de tous les acteurs et collaborateurs de la CRPCEN.

La CRPCEN souhaite également clarifier la gestion financière et juridique du siège notamment afin d'assurer la mise en conformité avec les procédures de marchés publics, de rationaliser les dépenses et les moyens humains qui lui sont alloués.

### 2.1.1 Consolider la maîtrise des risques autour de la démarche qualité

#### Action 23

**Faire évoluer les modalités de gestion du siège de la CRPCEN, via la mise en œuvre de processus transparents et à coûts réduits**

La dissolution de la Compagnie de placements immobiliers, financiers et fonciers (CPIFF) devra être envisagée, après une étude complète d'ici la fin 2016 tant sur les impacts juridiques que fiscaux pour la CRPCEN. La CRPCEN reprendra en gestion directe l'immeuble du 5 bis rue de Madrid à PARIS si les avantages, notamment la réduction des charges et la transparence de la gestion, sont supérieurs aux éventuels préjudices identifiés dans l'étude susvisée. Si la dissolution devait être écartée, plusieurs actions seront menées d'ici au plus tard le 30 juin 2017. Le champ du bail sera réduit (distinction des responsabilités du locataire et du propriétaire) et la mise en œuvre des achats sera confiée à la CRPCEN. L'intervention du personnel de la CRPCEN pour la CPIFF sera également encadrée et les modalités d'imputation comptables clarifiées.

#### Action 24

**Déployer les actions préalables pour la mise en œuvre de la démarche qualité**

Dans le cadre de la COG 2016-2019, la CRPCEN veut se doter d'un système de « management intégré » (SMI). Elle souhaite ainsi optimiser ses dispositifs de maîtrise des

risques existants en les fédérant autour de la satisfaction des assurés, en renforçant sa démarche de la relation clients et en développant l'innovation. Pour ce faire, la CRPCEN construira des processus certifiables, inscrits dans une cartographie rénovée.

Cette démarche fera l'objet d'un accompagnement au changement de tous les acteurs mobilisés dans son déploiement. Pour cela, la CRPCEN mettra en œuvre des ateliers d'optimisation des processus (Lean management) qui permettront à la Caisse de générer des gains de productivité et d'améliorer la fluidité de ses circuits (réduction des activités redondantes entre services, réduction des traitements des anomalies et donc des délais de traitement).

#### Action 25

**Mettre en œuvre les actions nécessaires à l'obtention de la norme ISO-9001-2015**

La CRPCEN souhaite obtenir la certification ISO 9001-2015 à l'issue des actions menées dans le cadre de la démarche qualité. Cette certification, dans sa version 2015, met l'accent sur la maîtrise des risques qui est un élément structurant de la mesure de la qualité. La CRPCEN organisera la certification en finalisant le « manuel qualité », les procédures de gestion des non-conformités, les actions correctives et les audits, en tenant une première revue de direction, en procédant au choix du certificateur puis à la réalisation de l'audit de certification.

La CRPCEN évaluera par la suite le rapport coût/bénéfice de la démarche qualité sur le plan financier et sur le plan

des ressources humaines au regard des gains de productivité par processus, du maintien d'un bon climat social et de la satisfaction des assurés.

Cette évaluation intégrera également les observations éventuelles du commissaire aux comptes dans le cadre de la certification annuelle des comptes.

## 2.1.2 Développer un niveau de sécurisation optimal du système d'information

### Action 26

#### Déployer les exigences de la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI)

Dans le cadre du déploiement de la politique de sécurisation des systèmes d'information, la CRPCEN procédera à la finalisation du 1<sup>er</sup> plan d'actions établi en 2015 et à la définition du plan 2017-2018.

### Action 27

#### Structurer un plan de continuité d'activités (PCA)

Dans le prolongement des travaux entrepris sur le plan de reprise d'activités (PRA), la CRPCEN se dotera d'un plan de continuité d'activités (PCA). Ce dernier aura pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions prévues pour garantir la reprise et la continuité des activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement le fonctionnement normal des activités de la Caisse. Il doit permettre à l'organisation de répondre à ses obligations externes (législatives ou réglementaires, contractuelles) et internes (risque de perte de marché, survie de l'entreprise, image...) et de tenir ses objectifs.

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

- Appuyer les démarches entreprises par la CRPCEN pour favoriser le conventionnement avec d'autres institutions pour l'élaboration du PCA.

## 2.1.3 Renforcer la lutte contre la fraude

### Action 28

#### Consolider l'organisation interne dans la lutte contre la fraude

L'organisme s'est doté d'une organisation dédiée à la lutte contre la fraude (plan annuel de lutte contre la fraude, référents internes, campagnes régulières de sensibilisation) et entend consolider, sur toute la durée de la COG 2016-2019, l'ensemble des dispositions qui ont été prises sur la COG précédente. Elle améliorera le processus par un meilleur ciblage des populations en utilisant l'ensemble des outils de requêtes RNCPS (répertoire national commun de la protection sociale) qui seront mis à sa disposition.

La CRPCEN, avec l'appui de l'État, devra se doter d'outils automatisés et performants pour le suivi des dossiers et des indicateurs. Elle réalisera également un bilan d'efficacité, d'objectifs et de moyens ainsi qu'un bilan de performance / résultat et coût.

### Action 29

#### Développer le parangonnage avec les autres organismes de protection sociale

La CRPCEN s'engagera à poursuivre le partage d'expérience avec le régime général, et notamment le réseau des URSSAF, ainsi qu'avec les autres régimes spéciaux.

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

- Appuyer les démarches entreprises par la CRPCEN pour l'accès à l'appli FICOBA ainsi que l'appli de pilotage de la CNAMTS de lutte contre la fraude et le portail Maîtrise des risques.

## Calendrier

Axe 2	2016	2017	2018	2019
<b>La performance du pilotage</b>				
<b>2.1 Faire de la démarche qualité et de la maîtrise des risques un socle de l'organisation</b>				
<b>2.1.1 Consolider la maîtrise des risques autour de la démarche qualité</b>				
Faire évoluer les modalités de gestion du siège de la CRPCEN, via la mise en oeuvre de processus transparents et à coûts réduits	x			
Déployer les actions préalables pour la mise en oeuvre de la démarche qualité	x			
Mettre en oeuvre les actions nécessaires à l'obtention de la norme ISO-9001/2015	x	x		
<b>2.1.2 Développer un niveau de sécurisation optimal du système d'information</b>				
Déployer les exigences de la PSSI	x	x	x	x
Structurer un plan de continuité d'activités	x	x	x	x
<b>2.1.3 Renforcer la lutte contre la fraude</b>				
Consolider l'organisation interne dans la lutte contre la fraude	x	x	x	x
Développer le parangonnage avec les autres organismes de protection sociale	x	x	x	x

## Indicateurs

### Indicateurs de suivi

- Envoi de la balance dans les délais.
- Écart entre les prestations maladie enregistrées dans la base de gestion SIAM et celles enregistrées en comptabilité.
- Écart entre les prestations retraite enregistrées dans la base de gestion GPENS et celles enregistrées en comptabilité.
- Nombre de dossiers de fraudes constatées.
- Montant total des préjudices frauduleux constatés.
- Évolution du niveau de maturité moyen de la PSSI.

### Indicateurs focus

- Taux de respect du rétro-planning de l'axe 2.
- Taux de réalisation des actions des plans d'optimisation des processus.
- Évolution du taux de non-conformité des processus.

## 2.2 Renforcer les dispositifs de pilotage stratégique

### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

L'équilibre du régime repose sur sa capacité à anticiper son avenir. Son pilotage financier efficient et responsable s'appuie sur des données actuarielles consolidées. À cette fin, la CRPCEN se dotera d'outils de projection et de planification pluriannuelle de ses réserves afin de sécuriser son financement.

La CRPCEN entend aussi identifier et anticiper les comportements des assurés en matière de consommation de soins mais également de départs à la retraite et ainsi déployer des actions optimisées dans son offre de services.

De plus et en lien avec la refonte des applications, le développement d'un système d'information décisionnel permettra de collecter, consolider, modéliser et restituer les données du régime en vue d'offrir une aide à la décision. La CRPCEN réalisera des études et expertises régulières dans les domaines des assurances vieillesse et maladie. Ces dernières permettront non seulement d'anticiper, d'évaluer et d'arbitrer toutes évolutions réglementaires mais également d'étudier les comportements des affiliés par rapport aux autres régimes de protection sociale, dans une optique de gestion du risque.

Le pilotage stratégique consiste également pour la CRPCEN à s'engager pour le développement durable et à confirmer sa responsabilité sociale d'employeur. Cette responsabilité est déclinée dans le schéma de développement des ressources humaines qui organise les actions relevant des deux volets environnemental et économique.

Les dynamiques en faveur des jeunes, des seniors, de l'égalité hommes/femmes, de la diversité, de la qualité de vie au travail et de la participation des salariés irriguent aussi l'ensemble de la vie quotidienne de la Caisse.

Enfin, la politique immobilière de la CRPCEN, axe majeur de la gestion de l'organisme, nécessite d'articuler les exigences réglementaires (normes, accessibilités, sécurité...), de maîtriser les coûts d'investissement et de fonctionnement et de prendre en compte des impacts environnementaux. La CRPCEN souhaite poursuivre sa gestion patrimoniale active et dynamique en se dotant d'un plan stratégique pluriannuel pour son patrimoine immobilier parisien et ses quatre résidences de vacances.

### 2.2.1 Perfectionner la stratégie de pilotage financier et actuariel du régime

#### Action 30

##### Développer un système d'information décisionnel

La CRPCEN entend développer un système d'information décisionnel de long terme performant et évolutif afin d'améliorer les processus de contrôle de gestion, de statistiques, d'études et de comptabilité analytique.

#### Action 31

##### Réaliser des études régulières dans le domaine des assurances vieillesse et maladie pour optimiser la gestion des risques

Concernant le champ vieillesse, la CRPCEN développera

un modèle de prévisions démographiques du régime en vue d'anticiper son financement à moyen terme (10 à 15 ans).

Pour le champ de la maladie, la CRPCEN doit finaliser l'accès au système d'information DCIR - données de consommation inter-régimes - qui permettra de travailler sur des critères et des données identiques à celles du régime général (maladie et soins de ville).

Enfin, sur le champ sanitaire et hospitalier, la CRPCEN doit se doter des accès au programme médical des systèmes d'information (PMSI) sur les données affinées des séjours hospitaliers des ressortissants du régime.

## 2.2.2 Renforcer les engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale

La Caisse confirme son engagement en matière de responsabilité sociale et environnementale. Elle s'appuie sur le plan cadre développement durable 2015/2018 de l'UCANSS.

Le schéma de développement des ressources humaines prévoit ainsi de développer les actions relevant du volet environnemental :

- transformation progressive du patrimoine immobilier (accessibilité handicapés, adaptation au profil des locataires...);
- dématérialisation des circuits internes de la CRPCEN ;
- montée en puissance des Webservices.

Il conduira aussi à poursuivre la démarche inscrite au volet économique en augmentant notamment, chaque fois que cela sera possible, le nombre de marchés comportant une clause environnementale.

Les initiatives relevant de la responsabilité sociale de l'employeur se verront consolidées, dans l'optique de favoriser la qualité des relations interpersonnelles, la circulation de l'information et la participation des salariés.

La mise en place d'un baromètre social et d'une prévention des risques psychosociaux compléteront la dynamique impulsée par les accords égalité entre les hommes et les femmes, travailleurs handicapés, emploi des seniors et contrat de générations.

Enfin, le personnel sera sensibilisé sur la thématique de la diversité et la professionnalisation, en ce sens, des processus d'embauche.

## 2.2.3 Développer une stratégie pluriannuelle de la gestion immobilière

### Action 32

#### Définir et rédiger un plan stratégique de gestion immobilière sur quatre ans

La CRPCEN mettra en œuvre un schéma directeur de son patrimoine qui comportera trois axes :

- mise aux normes sécurité et entretien du patrimoine ;
- mise aux normes accessibilité handicapés (le dispositif Ad'ap) ;
- adaptation du patrimoine des 31 immeubles au marché locatif actuel.

Le schéma directeur immobilier recensera de façon prospective les grands projets et les pistes d'amélioration

adaptées aux enjeux présents et à venir du marché locatif parisien.

Concernant les résidences, les objectifs sont identiques pour la partie relative à la mise aux normes sécurité et entretien du patrimoine, mais également de mise aux normes Ad'ap.

En outre, la CRPCEN aura pour ambition d'atteindre l'ensemble des objectifs de la convention de délégation de gestion décennale, votée en conseil d'administration, afin d'obtenir l'augmentation de redevance versée par le gestionnaire Vacances Bleues et garantir ainsi une optimisation financière de la gestion de ses résidences. Une analyse des revenus et des coûts des résidences permettra de préparer la seconde partie de la convention décennale avec Vacances Bleues et d'étudier les adaptations souhaitables de la stratégie pluriannuelle de la Caisse. Le maintien des quatre résidences ne se justifie en effet qu'avec le recours important de la population des assurés à ce mode de vacances.

Une étude sera menée afin d'envisager la vente d'une des quatre résidences de la CRPCEN au regard d'une analyse préalable de la fréquentation réelle des assurés, du coût et de la faisabilité des travaux à court, moyen et long termes et de l'attrait patrimonial.

### Action 33

#### Mettre en œuvre le plan stratégique de gestion immobilière décliné en plans d'actions

Afin de donner une meilleure lisibilité à la stratégie immobilière de la Caisse, les plans pluriannuels répondront à plusieurs objectifs :

- définir une stratégie de pilotage du patrimoine ;
- poursuivre l'optimisation du parc immobilier en vue d'accroître la densité d'occupation locative et la rentabilité des quatre résidences ;
- valoriser le patrimoine ;
- optimiser la gestion interne entre les différents acteurs de la CRPCEN (services marchés publics, contrôle de gestion, etc.).

Concernant ses 31 immeubles, la CRPCEN se référera aux audits réalisés sur la COG actuelle concernant l'accessibilité handicapés et la sécurisation du parc.

S'agissant des résidences, elle s'appuiera sur les cinquante recommandations émises par le conseil de l'immobilier de l'État et sur les conditions financières de la délégation de gestion liant la CRPCEN et Vacances Bleues, (gestionnaire des quatre résidences pour une période de 10 ans).

Le schéma directeur de la gestion immobilière fera l'objet d'une évaluation en fin de COG.

## Calendrier

Axe 2	2016	2017	2018	2019
<b>La performance du pilotage</b>				
<b>2.2 Renforcer les dispositifs de pilotage stratégique</b>				
<b>2.2.1 Perfectionner la stratégie de pilotage financier et actuariel du régime</b>				
Développer un système d'information décisionnel				x
Réaliser des études régulières dans le domaine des assurances vieillesse et maladie pour optimiser la gestion des risques				x
<b>2.2.3 Développer une stratégie pluriannuelle de la gestion immobilière</b>				
Définir et rédiger un plan stratégique de gestion immobilière sur quatre ans	x			
Mettre en œuvre le plan stratégique de gestion immobilière décliné en plans d'actions		x		

## Indicateurs

### Indicateurs de suivi

- Taux de logements vacants.
- Ratio des frais de gestion.
- Ratio des frais de gestion du risque maladie.

### 3.1 Poursuivre la modernisation du système d'information

#### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

La performance du système d'information constitue un enjeu majeur de la COG 2016-2019. Les différents programmes inscrits dans le schéma directeur des systèmes d'information figurant en annexe 1 de la COG contribueront pleinement à la performance de l'offre de services (axe 1) et du pilotage de la Caisse (axe 2).

La CRPCEN a en effet souhaité aligner systématiquement son système d'information sur les enjeux stratégiques de la Caisse. Ainsi, les nouveaux outils qui seront progressivement livrés au cours de la période 2016-2019 permettront de décliner les projets dédiés à l'amélioration de l'offre de services aux usagers, au renforcement du pilotage de l'organisme et à l'accroissement de la performance en terme de maîtrise des risques et de sécurisation du système d'information.

#### 3.1.1 Achever la refonte des applications entreprise lors de la précédente COG

##### Action 34

##### Finaliser les applicatifs de retraite

Afin d'améliorer l'efficacité des services de la Caisse dédiés à la retraite, la refonte des applicatifs initiée lors de la COG précédente se poursuivra avec la livraison échelonnée des différentes briques applicatives jusqu'à l'horizon 2018.

La CRPCEN utilisera le RGCU comme outil de base carrière des individus dont elle est caisse pilote dès la première phase.

Au terme de ces développements, et après une période de stabilisation du système, il sera mis à disposition des assurés et des employeurs les modules web correspondant à chaque applicatif développé.

#### 3.1.2 Élargir le périmètre de la refonte des applications aux autres services de la CRPCEN

**L'élargissement du périmètre de la refonte aura pour objectif de préparer une organisation interne « zéro papier » à l'horizon de la prochaine COG.**

##### Action 35

##### Réaliser une étude sur l'opportunité d'une refonte des outils de gestion de l'action sociale

La CRPCEN réalisera une étude sur les coûts et bénéfices liés à une refonte des outils de gestion de l'action sociale, dans le contexte d'évolution des modalités d'attribution de ces prestations. En fonction des résultats de cette étude, après accord des tutelles, la tranche conditionnelle des crédits d'investissement nécessaires à la refonte de ces applications sera mise à disposition.

##### Action 36

##### Engager des travaux sur les outils de recouvrement

Ce projet aura pour ambition d'assurer une meilleure gestion des processus du secteur recouvrement notamment par des actions d'automatisation et de simplification. L'opportunité d'utiliser des outils existants dans d'autres régimes sera examinée.

##### Action 37

##### Développer, ou obtenir via la mutualisation, des outils destinés aux services supports

La modernisation des outils utilisés par les métiers supports sera engagée par des développements internes, des outils obtenus auprès d'autres organismes de sécurité sociale ou par acquisition de logiciels existants.



## Calendrier

Axe 3	2016	2017	2018	2019
<b>La performance du système d'information</b>				
<b>3.1 Poursuivre la modernisation du système d'information</b>				
<b>3.1.1 Achever la refonte des applications entreprise lors de la précédente COG</b>				
Finaliser les applicatifs de retraite		x		
<b>3.1.2 Élargir le périmètre de la refonte des applications aux autres services de la CRPCEN</b>				
Réaliser une étude sur l'opportunité d'une refonte des outils de gestion de l'action sociale			x	
Engager des travaux sur les outils de recouvrement				x
Développer, ou obtenir via la mutualisation, des outils destinés aux services supports				x

## 3.2 Déployer une offre de services web performante

### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

La mise en œuvre de web services constitue une des priorités de la COG 2016-2019. L'avancée des travaux inter-régimes ainsi que les développements prévus par le GIP Union Retraite nécessitent que la CRPCEN positionne son offre de services en ligne de manière cohérente et en adéquation avec les attentes des assurés qui seront identifiés à travers l'axe 1 de la présente COG. In fine, les services en ligne devront générer des gains de productivité réels afin de limiter les réitérations d'appels, mais également de s'inscrire à long terme dans la simplification administrative.

### 3.2.1 Mettre à disposition des usagers de nouveaux web services

#### Action 38

##### Développer un espace sécurisé

La création d'un espace sécurisé constituant un préalable indispensable au développement des web services, la CRPCEN mettra en œuvre dès 2016 une messagerie sécurisée pour les assurés et les employeurs. Cette offre sera étendue aux professionnels de santé d'ici la fin de la COG.

#### Action 39

##### Mettre à disposition des assurés un outil de simulation des pensions

L'outil de simulation inter-régimes de l'AGIRC-ARCCO proposé par le GIP Union Retraite sera mis à disposition des assurés de la CRPCEN sur la base des travaux menés pour que soient prises en compte les spécificités du régime spécial. La CRPCEN évaluera cet outil ainsi que la satisfaction des assurés.

#### Action 40

##### Concevoir des télé-procédures pour faciliter la co-production avec l'usager

Afin de mettre en œuvre la stratégie multicanal figurant à l'axe 1 de la COG (action 1.1.2), des télé-procédures seront progressivement mises en œuvre pour permettre à l'assuré ou à l'employeur de saisir de manière autonome et dématérialisée des données personnelles (changement d'adresse, changement de situation familiale, fourniture d'un RIB...). Ces possibilités de procédures en ligne seront élargies aux demandes de prestations (demandes d'aide sociale puis demandes de pension).

L'ouverture des services, en articulation avec l'avancée des travaux inter-régimes, prendra en compte la nécessité de dématérialiser l'ensemble du processus concerné (envoi des pièces justificatives nécessaires à l'instruction du dossier).

## Calendrier

Axe 3	2016	2017	2018	2019
<b>La performance du système d'information</b>				
<b>3.2 Déployer une offre de services web performante</b>				
<b>3.2.1 Mettre à disposition des usagers de nouveaux web services</b>				
Développer un espace sécurisé	x			
Mettre à disposition des assurés un outil de simulation des pensions			x	
Concevoir des télé-procédures pour faciliter la co-production avec l'utilisateur				x

## Indicateurs

### Indicateurs focus

- Nombre de services web mis en ligne.
- Nombre de connexions à l'espace sécurisé par adhérent et par an.

### 3.3 Participer à la synergie inter-régimes

#### LES ENJEUX POUR LA CRPCEN

Depuis la précédente COG, la CRPCEN s'est engagée de manière active dans les projets inter-régimes dont elle mesure les impacts en termes non seulement de performance mais également de gains de productivité. De plus, les évolutions réglementaires ou technologiques, le renforcement des processus de contrôle et les besoins de réactivité de la part des organismes de sécurité sociale imposent, de fait, à la CRPCEN de s'inscrire de manière plus active encore dans des recherches de partenariat en vue de rationaliser ou de mutualiser ses activités et de profiter du partage d'expérience avec les autres acteurs de la protection sociale.

#### 3.3.1 Participer activement aux chantiers inter-régimes

##### Action 41

##### Renforcer la mobilisation de la Caisse dans les travaux RGPU

En tant que régime pilote pour la phase 1 du répertoire de gestion des carrières unique (RGPU), la CRPCEN accentuera son implication dans les travaux et mobilisera ses équipes dans les différentes instances du chantier. Cette participation lui permettra d'optimiser la gestion de ses projets informatiques internes en investissant dans les actions non prises en charge par le RGPU ou par les démarches inter-régimes.

##### Action 42

##### Contribuer aux autres chantiers inter-régimes

La CRPCEN poursuivra sa collaboration avec le GIP-MDS pour contribuer activement à la mise en œuvre de la DSN dans les études notariales. Elle fera évoluer son système d'information pour faciliter cette adaptation.

Elle maintiendra également son implication dans les chantiers inter-régimes initiés par la direction de la sécurité sociale (DSS).

#### 3.3.2 Étudier les partenariats potentiels

##### Action 43

##### Expertiser l'opportunité de déléguer tout ou partie de l'activité maladie

La CRPCEN étudiera la possibilité de nouer de nouveaux partenariats sur son activité maladie. Une étude portant

sur une collaboration avec une caisse primaire d'assurance maladie sera réalisée afin d'identifier la part d'activité qui pourrait être déléguée en toute transparence pour les assurés du régime.

##### Action 44

##### Capitaliser les expériences avec les autres régimes

Membre du Club des régimes spéciaux, la CRPCEN participera aux travaux initiés dans ce cadre afin de capitaliser les expériences des autres organismes.

La Caisse étudiera systématiquement, au cours de la période, de façon formalisée, les choix qui s'offrent à elle (développement interne, mutualisation) en matière d'applicatifs.

##### Action 45

##### Renforcer le partenariat avec la CNAMTS

A fortiori dans le contexte de mise en place de la protection universelle maladie et d'intégration financière de la branche maladie de la CRPCEN, les relations avec la CNAMTS doivent être renforcées via un pilotage dédié afin de bénéficier de l'expérience de cette branche et d'améliorer la performance générale du secteur maladie de la CRPCEN.

## Calendrier

Axe 3	2016	2017	2018	2019
<b>La performance du système d'information</b>				
<b>3.3 Participer à la synergie inter-régimes</b>				
<b>3.3.1 Participer activement aux chantiers inter-régimes</b>				
Renforcer la mobilisation de la Caisse dans les travaux RGCU	x	x	x	x
Contribuer aux autres chantiers inter-régimes	x	x	x	x
<b>3.3.2 Étudier les partenariats potentiels</b>				
Expertiser l'opportunité de déléguer tout ou partie de l'activité maladie	x			
Capitaliser les expériences avec les autres régimes		x		
Renforcer le partenariat avec la CNAMTS	x			



Annexe 1 - Indicateurs

---

N°	TYPE	LIBELLÉ	REF. BENCH	REF. COG PRÉCÉDENTE	VALEUR 2015	PÉRIODICITÉ	DÉFINITION	FORMULE	SOURCE	VALEUR CIBLE 2016	VALEUR CIBLE 2017	VALEUR CIBLE 2018	VALEUR CIBLE 2019
1	Suivi	Délai de paiement des FSP	MA 101/102	1	4,88	Mensuelle	Mesurer la rapidité de traitement des feuilles de soins papier. L'objectif est de maintenir l'indicateur jusqu'à la généralisation du tiers payant obligatoire.	Nombre de jours entre la date de réception des feuilles de soins papier et la date de mandatement divisé par le nombre de feuilles de soins papier (selon règle 9e décle).	CNAMIS	≤ 4 Jrs	≤ 4 Jrs	≤ 4 Jrs	≤ 4 Jrs
2	Résultat	Délai de paiement des FSE	MA 201/202	2	2,86 (hors 82 qui sont calculés dans calcul 2016)	Mensuelle	Mesurer la rapidité de traitement de la production dématérialisée.	Nombre de jours entre la date du fait générateur et la date de mandatement divisé par le nombre de feuilles de soins électroniques (selon règle 9e décle).	CNAMIS	≤ 4 Jrs	≤ 4 Jrs	≤ 4 Jrs	≤ 4 Jrs
3	Résultat	Délai moyen de règlement à l'employeur des IJ maladie subrogées	/	3	6 sur délai PE global	Mensuelle	Maltiser le délai de traitement des prestations en espèces.	Moyenne des résultats mensuels (nombre de jours entre la date de réception de l'attestation de salaire et la date de paiement).	GED suivi manuel en att. Diadème	≤ 6 Jrs	≤ 6 Jrs	≤ 6 Jrs	≤ 6 Jrs
4	Résultat	Délai moyen de règlement à l'assuré de la 1 <sup>re</sup> IJ maladie non subrogée	/	3	6 sur délai PE global	Mensuelle	Assurer l'absence de rupture de ressources pour l'assuré.	Moyenne des résultats mensuels (nombre de jours entre la date de réception de l'attestation de salaire ou de la déclaration sur l'honneur et la date de paiement).	GED suivi manuel en att. Diadème	≤ 5 Jrs	≤ 5 Jrs	≤ 5 Jrs	≤ 5 Jrs
5	Résultat	Qualité des dossiers maladie - FE	/	4	3,22 GDB, PN et PE confondues	Mensuelle	Identifier les anomalies pour mettre en œuvre les actions correctrices nécessaires.	Nombre de dossiers contrôlés avec détection d'une erreur financière divisé par le nombre de dossiers contrôlés.	Interne	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%
6	Résultat	Qualité des dossiers maladie - PN	/	4	3,22 GDB, PN et PE confondues	Mensuelle	Identifier les anomalies pour mettre en œuvre les actions correctrices nécessaires.	Nombre de dossiers contrôlés avec détection d'une erreur financière divisé par le nombre de dossiers contrôlés.	Interne	≤ 3%	≤ 3%	≤ 3%	≤ 3%
7	Résultat	Qualité des dossiers maladie - GDB	/	4	3,22 GDB, PN et PE confondues	Mensuelle	Identifier les anomalies pour mettre en œuvre les actions correctrices nécessaires.	Nombre de dossiers contrôlés avec détection d'une erreur financière divisé par le nombre de dossiers contrôlés.	Interne	≤ 3%	≤ 3%	≤ 3%	≤ 3%
8	Suivi	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie - PN	/	/	/	Annuelle	Identifier le niveau financier des anomalies détectées lors du contrôle. Sont concernées les PN (frais de santé) contrôlées à posteriori dans le cadre du plan réglementaire de l'agent-comptable.	Valeur des erreurs et des préjudices évités divisée par la valeur de l'échantillon du plan de contrôle. Pour 2016, l'indicateur sera calculé du 1 <sup>er</sup> juillet au 31 décembre.	Interne				
9	Suivi	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie - PE	/	/	/	Annuelle	Identifier le niveau financier des anomalies détectées lors du contrôle. Sont concernées les PE contrôlées à posteriori dans le cadre du plan réglementaire de l'agent-comptable.	Valeur des erreurs et des préjudices évités divisée par la valeur de l'échantillon du plan de contrôle. Pour 2016, l'indicateur sera calculé du 1 <sup>er</sup> juillet au 31 décembre.	Interne				
10	Résultat	Délai de réponse aux réclamations écrites maladie	/	5	4,30	Mensuelle	Maltiser la satisfaction client.	Nombre de jours calendaires entre la date de réception de la réclamation, y compris par courriel, et la date d'envoi d'un courrier de réponse divisé par le nombre de réclamations.	EPITCA	≤ 7 Jrs	≤ 7 Jrs	≤ 7 Jrs	≤ 7 Jrs
11	Résultat	Délai de réponse aux réclamations écrites retraite	/	9	12 tous types de courriers	Mensuelle	Maltiser la satisfaction client.	Nombre de jours calendaires entre la date de réception de la réclamation, y compris par courriel, et la date d'envoi d'un courrier de réponse divisé par le nombre de réclamations.	GED	≤ 7 Jrs	≤ 7 Jrs	≤ 7 Jrs	≤ 7 Jrs

N°	TYPE	LIBELLÉ	REF. BENCH	REF. COG PRÉCÉDENTE	VALEUR 2015	PERIODE	DÉFINITION	FORMULE	SOURCE	VALEUR CIBLE 2016	VALEUR CIBLE 2017	VALEUR CIBLE 2018	VALEUR CIBLE 2019
12	Suivi	Taux de certification des NIR	/	/	99,97%	Semestrielle	Taux de NIR certifiés dans les bases avec identification correcte de l'assuré	Requête	SIAM				
13	Résultat	Qualité des dossiers retraités validés	/	10	4,57	Mensuelle	Identifier les anomalies pour mettre en œuvre les actions correctrices nécessaires.	Nombre de dossiers contrôlés a priori avec détection d'une erreur financière divisé par le nombre total de dossiers contrôlés a priori.	Interne	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%	≤ 5%
14	Suivi	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers retraite (disponible avril 2017 : livraison outil GFENS énoyé)	/	/	/	Mensuelle	Identifier le niveau financier des anomalies détectées lors du contrôle.	Requête	GFENS				
15	Résultat	Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis	RE 400	8	89,31	Mensuelle	Limiter une éventuelle rupture de ressources pour l'assuré.	Pourcentage des dossiers mis en paiement en -60 jours suivant la date d'envoi de la prestation (ou date de dépôt de la demande si celle-ci est postérieure), dès lors que le dossier est complet.	Applicatif	≥ 93%	évolution de la cible à la livraison du nouvel applicatif	≥ 95%	
16	Résultat	Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	RE 500	7	92,77	Mensuelle	Limiter une éventuelle rupture de ressources pour l'assuré.	Pourcentage des dossiers mis en paiement en moins de 60 jours suivant la date d'instruction du dossier complet.	Applicatif	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%
17	Suivi	Délai d'instruction des demandes d'aides individuelles (aides ménagères et secours)	/	12	22,88	Mensuelle	Maîtriser les délais de gestion des demandes d'aides individuelles.	Nbre de js entre date de complétude du dossier et la date de notification de la décision de la CAS à l'assuré divisé par le nombre de dossiers, hors renouvellements automatiques.	Access				
18	Résultat	Délai de paiement des dossiers d'aides ponctuelles	/	13	12,66	Mensuelle	Maîtriser les délais de paiement des dossiers qui relèvent d'un caractère d'urgence.	Nombre de jours entre la date de notification de l'aide et celle de son ordonnancement.	Interne	≤ 15 js	≤ 15 js	≤ 15 js	≤ 15 js
19	Suivi	Taux de participation au dépistage organisé du cancer du sein	MA 600	14	67,72	Annuelle	Suivre l'efficacité des actions nationales de prévention.	Nombre de mammographies de dépistage organisé sur une année civile divisé par la moitié de la population cible.	SIAM				
20	Suivi	Taux de logements vacants	/	27	2,67	Mensuelle	Suivre l'efficacité de la politique immobilière de la caisse.	Nombre des logements vacants aux libes - L48 et mixtes, hors locaux en travaux ou indisponibles, divisé par nombre total des logements aux libes - L48 et mixtes hors locaux en travaux ou indisponibles.	ULIS				
21	Suivi	Niveau de satisfaction globale	FT400	17	8,4/10	Bisannuelle	Mesurer le niveau de qualité perçue par les ressortissants, tous risques confondus.	Résultat d'une enquête destinée à mesurer l'image globale de la CRPCEN et l'attachement de ses ressortissants au régime.	Résultat enquête				
22	Résultat	Pourcentage d'appels aboutis	FT 200	18	93,82	Mensuelle	Mesurer la capacité de la caisse à répondre dans le cadre du contact téléphonique.	Nombre d'appels traités divisé par le nombre d'appels reçus, moins les abandons pendant le message de pré-débranchés de 17 secondes.	EPTICA	≥ 91%	≥ 91%	≥ 91%	≥ 91%
23	Suivi	Qualité de la réponse téléphonique	/	/	/	Mensuelle	Mesurer la qualité de la réponse téléphonique de niveau 1 par écoute et analyse d'appels.	Moyenne des notations quotidiennes sur la base d'un appel par jour écouté et analysé sur une grille et des critères de qualité.	Fiches qualité				



N°	TYPE	LIBELLÉ	REF. BENCH	REF. COG PRÉCÉDENTE	VALEUR 2015	PÉRIODICITÉ	DÉFINITION	FORMULE	SOURCE	VALEUR CIBLE 2016	VALEUR CIBLE 2017	VALEUR CIBLE 2018	VALEUR CIBLE 2019
24	Résultat	Taux de paiement dans les délais des frais de santé aux professionnels de santé	/	/	/	Mensuelle	Mensuelle Mesurer la rapidité de traitement.	Pourcentage de paiements réalisés dans les délais calculés en Yéme décliné.	SIAMI ERASME	Déploiement avec le filers payant généralisé			
25	Résultat	Suivi mensuel du taux de rejet des feuilles de soins électronique selon le destinataire du paiement TP/non TP	/	/	/	Mensuelle	Mensuelle Mesurer la fiabilité du traitement.	Nombre de rejets payant à bonne date et avant mise en demeure divisé par le nombre de flux internes et des flux externes	SIAMI ERASME	Déploiement avec le filers payant généralisé			
26	Suivi	Taux de recouvrement spontané en nombre d'études	REFPRV200	22	99,35	Mensuelle	Mensuelle Mesurer la part des encaissements réalisés sans avoir à mener d'opérations de recouvrement spécifiques.	Nombre de cotisations payant à bonne date et avant mise en demeure divisé par le nombre de cotisations.	Applicatif				
27	Suivi	Taux de redressement sur cotisations en nombre	CTRL500	24	46,48	Mensuelle	Mensuelle Maîtriser le risque déclaratif par des contrôles sur place.	Nombre d'études redressées divisé par le nombre d'études contrôlées.	Interne				
28	Résultat	Taux de rotation du fichier des études	CTRL300	/	15,65	Mensuelle	Mensuelle S'assurer de la pertinence des plans de contrôle.	Nombre d'études contrôlées dans l'année divisé par le nombre d'études du fichier.	Interne	≥ 17%	≥ 18%	≥ 19%	≥ 20%
29	Résultat	Montant des redressements rapportés aux montants des cotisations contrôlées	CTRL600	/	1,48	Mensuelle	Mensuelle Maîtriser le risque déclaratif.	Montant des cotisations redressées sur cotisations sur salaires divisé par le montant des cotisations sur salaires liquidées de l'année n-1.	Applicatif	≥ 1,45%	≥ 1,45%	≥ 1,45%	≥ 1,45%
30	Suivi	Ratio des frais de gestion	CG102	20	105 587,52	Annuelle	Annuelle Améliorer la connaissance des coûts de gestion et leur évolution rapportés au nombre d'EIP.	Total des charges de fonctionnement reprises au compte de résultat et incluant les contributions institutionnelles forcées divisé par le nombre d'EIP moyen annuel	MASTERPEECE				
31	Suivi	Ratio des frais de gestion du risque maladie	/	/	/	Annuelle	Annuelle Maîtriser les coûts de gestion du risque maladie en estimant le coût assuré.	Taux de répartition des dépenses appliqué aux dépenses de gestion administrative divisé par le nombre de bénéficiaires de l'assurance maladie. Le périmètre et les modalités de calcul seront affinés avec les avancées attendues des travaux du groupe de benchmarking dédié.	MASTERPEECE				
32	Suivi	Taux de marchés publics incluant des clauses sociales ou environnementales	/	29	36,00	Trimestrielle	Trimestrielle Inscrire les marchés publics dans une démarche effective de développement durable.	Nombre de marchés notifiés incluant une clause sociale ou environnementale divisé par le nombre de marchés notifiés. Sont pris en compte les marchés de fournitures, de services et de travaux dont le montant est supérieur ou égal des procédures adaptées (exclus marchés (CGAP). Il est précisé que chaque lot correspond à un marché. La clause sociale ou environnementale est prise en compte dès lors qu'elle est inscrite en critère de règlement de la consultation ou en clause du CCAP.	Interne				
33	Suivi	Suivi de la consommation papier	/	30	3 032 655,00	Trimestrielle	Trimestrielle Mesurer la consommation de papier pour être capable de proposer des mesures de réduction de cette consommation dans un objectif de développement durable.	Nombre de feuilles de papier utilisées.	G-ECONOMAT				

N°	TYPE	LIBELLÉ	REF. BENCH	REF. COG PRÉCÉDENTE	VALEUR 2015	PERIODICITÉ	DÉFINITION	FORMULE	SOURCE	VALEUR CIBLE 2016	VALEUR CIBLE 2017	VALEUR CIBLE 2018	VALEUR CIBLE 2019
34	Suivi	Envoi de la balance dans les délais	/	26	97,00	Mensuelle Sauf 1 <sup>er</sup> trim	S'assurer que les données comptables sont transmises à la tutelle (MCP) dans les délais imposés.	Nombre de balances et TCDC transmises à la MCP avant le 20 du mois suivant (sauf pour les documents du 1 <sup>er</sup> trimestre à envoyer avant le 20 avril) divisé par le nombre de balances et TCDC transmis.	Interne				
35	Suivi	Écart entre les prestations maladie enregistrées dans la base de gestion SIAM et celles enregistrées en comptabilité	/	/	/	Semestrielle	S'assurer de la fiabilisation des données comptables.	Montant des prestations enregistrées dans SIAM moins le montant des prestations enregistrées en comptabilité, divisé par le montant des prestations enregistrées en comptabilité, multiplié par 100.	SIAM et MASTERPIECE				
36	Suivi	Écart entre les prestations retraite enregistrées dans la base de gestion GPENS et celles enregistrées en comptabilité	/	/	/	Semestrielle	S'assurer de la fiabilisation des données comptables.	Montant des prestations enregistrées dans GPENS moins le montant des prestations enregistrées en comptabilité, multiplié par 100.	GPENS et MASTERPIECE				
37	Suivi	Nombre de dossiers de fraudes constatées	/	/	24,00	Annuelle	Assurer une maîtrise des risques.	Nombre de dossiers (assurés, employeurs et professionnels de santé) retenus comme frauduleux par la commission fraude et donnant lieu à poursuites (procédure des pénalités financières, dépôt de plainte).	Interne (bilan de contrôle interne)				
38	Suivi	Montant total des préjudices frauduleux constatés	/	32	306 932,42	Annuelle	Assurer une maîtrise des risques.	Valeur des préjudices (montant des créances et des redressements) des dossiers retenus comme frauduleux par la commission fraude.	Interne (bilan de contrôle interne)				
39	Suivi	Taux d'absentéisme maladie de courte durée	ET 500	31	1,12	Mensuelle	Mesurer le climat social.	Nombre d'heures d'absence maladie de moins de 8 jours calendaires divisé par le nombre d'heures théorique travaillées.	EQUAUIS				
40	Suivi	Taux d'accès global à la formation	/	28 heures consacrées à la formation	53,72	Annuelle	Mesurer l'effort de l'employeur pour la formation du personnel.	Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année divisé par le nombre de salariés.	Interne				
41	Suivi	Taux d'accès à la formation des agents âgés de 45 ans et +	/	/	/	Annuelle	Mesurer l'effort de l'employeur pour la formation du personnel.	Nombre de salariés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année divisé par le nombre de salariés de 45 ans et plus.	Interne	≥ 25%	≥ 30%	≥ 40%	
42	Suivi	Évolution d'un niveau de maturité moyen de la PSSI	/	/	/	Annuelle	Améliorer l'efficacité de la PSSI.	Moyenne des niveaux de maturité des projets présentés devant le comité sécurité.	Interne				
43	Résultat	Taux de création de comptes Améli	/	/	19,78	Mensuelle	Moderniser la relation client et désengorger la relation téléphonique.	Nombre d'adhésions divisé par le nombre de comptes attendus.	CNAMIS	≥ 25%	≥ 30%	≥ 35%	≥ 40%
44	Suivi	Taux d'utilisation des comptes Améli	/	/	/	Mensuelle	Développer les relations dématérialisées avec les assurés.	Requête à développer en lien avec la CNAMIS pour 2017					
45	Focus	Nombre de parcours attentionnés mis en place	/	/	/	Annuelle	Évaluer la démarche clients.	Nombre de parcours attentionnés mis en place au sein du département des prestations légales, du service action sociale et du service recouvrement.	Interne				

N°	TYPE	LIBELLÉ	REF. BENCH	REF. COG PRÉCÉDENTE	VALEUR 2015	PÉRIODICITÉ	DÉFINITION	FORMULE	SOURCE	VALEUR CIBLE 2016	VALEUR CIBLE 2017	VALEUR CIBLE 2018	VALEUR CIBLE 2019
46	Focus	Taux de couverture de la population cible par parcours	/	/	/	Annuelle	Évaluer la démarche clients.	Pourcentage de la population cible des parcours attentionnés bénéficiant des modalités du parcours.	Interne				
47	Focus	Taux de satisfaction des assurés selon les canaux de contact : CRC, accueil physique, courtiers, courtiers	FT415, FT425, FT433, FT440	/	/	Bisannuelle	Mesurer la satisfaction clients.	Notation des items de l'enquête de satisfaction portant en 2016 et 2018 sur la relation clients.	Enquête de satisfaction				
48	Focus	Taux de satisfaction global pour le site Internet	FT454	/	/	Bisannuelle	Mesurer la satisfaction clients.	Notation des items de l'enquête de satisfaction portant en 2017 et 2019 sur les supports de communication externe, dont le site Internet.	Enquête de satisfaction				
49	Focus	Nombre de services web mis en ligne	/	/	/	Annuelle	Moderniser la relation clients.	Déploiement à l'ouverture de l'espace sécurisé.					
50	Focus	Nombre de connexions à l'espace sécurisé par adhérent et par an	/	/	/	Mensuelle	Moderniser la relation clients.	Déploiement à l'ouverture de l'espace sécurisé.					
51	Focus	Taux de respect du rétro-planning de l'axe 2	/	/	/	Annuelle	Suivre l'avancement de la démarche qualifié.	Taux de plans de maîtrise des risques livrés par rapport au plan d'action général.	Planning général interne				
52	Focus	Taux de réalisation des actions des plans d'optimisation des processus	/	/	/	Annuelle	Suivre l'avancement de la démarche qualifié.	Taux d'avancement des décisions issues des ateliers d'optimisation.	Tableau de bord interne				
53	Focus	Évolution du taux de non-conformité des processus	/	/	/	Annuelle	Suivre l'avancement de la démarche qualifié.	Mesure des non-conformités des indicateurs des volets 1 des processus.	Revue de processus et revues de direction				

