

# Contrat Pluriannuel de Gestion 2023-2027

## Table des matières

Préambule .....	2
1 – Les grandes ambitions de la branche Retraite pour la COG 2023 - 2027 .....	2
2 – La nature et la fonction des CPG dans le fonctionnement de la Branche.....	4
3 – Les ambitions de la CARSAT Pays de la Loire pour le CPG 2023 - 2027 .....	5
PARTIE 1 – Être présents pour les assurés tout au long de leur vie .....	7
Fiche 1 - Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés .....	7
Fiche 2 – Développer l'offre de service « carrière » pour l'ensemble des actifs .....	11
Fiche 3 – Aller au-devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés	15
Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles .....	19
PARTIE 2 : Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services.....	29
Fiche 5 – Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations ....	29
Fiche 6 – Accroître notre maîtrise du risque financier à travers l'amélioration de la conformité des prestations .....	32
Fiche 7 – Accroître nos capacités de lutte contre la fraude.....	36
PARTIE 3 : Optimiser le fonctionnement de la branche pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable .....	39
Fiche 8 - Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions .....	39
Fiche 9 – Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite .....	43
AnnexeS.....	48
Annexe 1 – Budgets.....	49
Annexe 2 – Effectifs .....	50
Annexe 3 – Indicateurs .....	51

## PREAMBULE

### 1 – Les grandes ambitions de la branche Retraite pour la COG 2023 - 2027

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) de la Cnav et les Contrats pluriannuels de gestion (CPG) des Carsat pour la période 2023-2027 s'inscrivent dans le prolongement des précédents et ont vocation à capitaliser sur les résultats obtenus pour accroître les ambitions et accélérer les transformations. L'année 2022 a ainsi été marquée par un nombre record de sorties de droits, une amélioration sensible de la qualité, le maintien de la satisfaction assurés à un niveau élevé tandis que, durant les cinq écoulés, l'Assurance retraite a su conduire des réformes exogènes d'ampleur, avec l'intégration des missions de l'ancien Régime social des indépendants (RSI), développer des projets de référentiels structurants pour la sphère sociale (le répertoire général des carrières unique [RGCU], le dispositif de ressources mensuelles [DRM], la déclaration sociale nominative [DSN]...) et, aussi, se montrer résiliente dans le contexte de crise sanitaire liée à l'épidémie de covid-19. Ces résultats constituent autant d'atouts pour la nouvelle période conventionnelle où s'annoncent nombre de défis avec un accroissement inédit des prévisions de départs à la retraite en France, celui, également, du papy-boom, une attente élevée des assurés sur des délais réduits mais aussi une complexification croissante de l'activité, liée tant à la mise en œuvre des évolutions normatives qu'à la structure des carrières des assurés.

Pour les relever, les valeurs socles du service public de la retraite – la solidarité, l'équité, la performance, la responsabilité – resteront les points cardinaux de notre action, avec pour seule boussole une vision du service public construit pour et avec les assurés. La COG et les CPG se construisent alors selon trois principes connexes : faire plus, faire mieux et faire ensemble.

#### **Faire plus – Être présents pour les assurés tout au long de leur vie**

Faire plus, c'est tout d'abord renforcer notre offre de service de proximité en continuant à faire évoluer notre modèle de front office. La précédente période conventionnelle a permis sa consolidation. S'il faut conserver cet acquis, force est de constater que le passage au « tout rendez-vous » s'est accompagné d'une contraction de l'accueil physique, amplifiée par la crise sanitaire. La nouvelle COG doit permettre de repenser la politique de proximité : en conservant le maillage actuel, en poursuivant le développement des partenariats, notamment avec les France Services, mais surtout en développant largement la capacité d'accueil sur rendez-vous. L'Assurance retraite doit pouvoir proposer un rendez-vous à tout assuré qui le demande en lui offrant un temps d'échange personnalisé, par le canal de son choix. Il doit également pouvoir bénéficier d'un accompagnement bienveillant ou, s'il le souhaite, agir en entière autonomie.

Faire plus, c'est aussi développer l'offre carrière. La situation actuelle apparaît paradoxale : alors que le temps de la retraite représente quelque 25 années de la vie, son horizon est renvoyé au temps précis du passage à la retraite. Afin de mieux le préparer en amont, l'Assurance retraite se donne pour ambition de reconstituer la carrière tout au long de la vie. Elle s'appuiera encore sur les acquis de la précédente COG, qui a permis de construire un référentiel de carrière partagé, le RGCU. En capitalisant sur les possibilités qu'il offre et sur des coopérations toujours plus solides avec les autres régimes et en développant un dialogue permanent avec les assurés, à travers des outils nouveaux et des parcours dédiés, l'Assurance retraite pourra relever ce pari et réussir sa mue en devenant caisse de carrière autant que de retraite.

Faire plus, c'est encore amplifier notre action contre le non-recours aux droits. L'Assurance retraite a, au cours des années passées, posé les fondements d'une démarche d'« d'aller vers ». Elle doit désormais se donner un objectif de zéro non-recours aux droits contributifs, lorsque l'assuré est connu du système social. Parallèlement, la précédente période conventionnelle a initié une série de simplifications, portant prioritairement sur les prestations sous conditions de ressources. Cet effort doit être amplifiée afin de pouvoir, à terme, automatiser l'accès à ces prestations.

Faire plus, enfin, c'est toujours mieux accompagner nos assurés en aval du passage à la retraite en consolidant notre politique d'action sociale. La COG précédente a permis de construire une offre socle comportant prévention primaire, accompagnement collectif et aides individuelles. Elle a également conforté le soutien à l'adaptation du domicile au vieillissement. L'action sociale mise en œuvre s'ancre ainsi fermement dans une démarche de promotion du vieillissement actif et de prévention de la perte d'autonomie, en étroite coordination avec nos partenaires. Lors de la nouvelle période conventionnelle, l'Assurance retraite définira un parcours national de prévention dès le passage à la retraite et amplifiera son plan d'adaptation des logements. Dans le même temps, elle achèvera de rénover l'accompagnement individuel à domicile des retraités fragilisés grâce au plein déploiement une nouvelle génération de plans d'aide. Enfin, elle soutiendra l'émergence de solutions techniques, technologiques et servicielles, via le dispositif VIVA Lab.

### **Faire mieux – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services**

La COG 2023-2027 doit aussi nous permettre de faire mieux, notamment en matière de réduction des délais de traitement, réclamée par les assurés. Une reconstitution de carrière prend certes parfois beaucoup de temps. Mais deux évolutions majeures doivent permettre une refonte de notre modèle de production entraînant une réduction conséquente des délais : la première, c'est le traitement de la carrière en amont de la liquidation, grâce à de nouveaux outils ; la seconde, c'est l'accès croissant à des données partenaires, fiabilisées en temps réel, ce qui allégera les temps de transmission et limitera le nombre de pièces justificatives demandées aux assurés.

Faire mieux suppose de calculer plus vite les retraites mais aussi, parallèlement, de les calculer au plus juste. La fin de la précédente période conventionnelle a permis d'engager un sensible redressement des indicateurs de qualité mais cette trajectoire d'amélioration n'est pas achevée. La COG 2023-2027 doit garantir, grâce aux référentiels en cours de déploiement et aux croisements de données, une meilleure qualité avant la mise en paiement du droit, et renforcer, en développant progressivement une nouvelle stratégie, la mesure du risque a posteriori en détectant les erreurs qui pourraient subsister.

L'Assurance retraite doit également faire mieux en matière de lutte contre la fraude en accroissant les moyens mobilisés dans ce domaine et en documentant précisément le risque auquel la branche est exposée.

### **Faire ensemble – Optimiser le fonctionnement de la branche pour atteindre les objectifs de manière efficiente et responsable**

L'Assurance retraite s'engage enfin à faire, plus que jamais, ensemble durant cette nouvelle période conventionnelle. Les transformations envisagées devront à cet égard être portées par tous les collaborateurs qui, au quotidien, l'incarnent. Les enjeux d'engagement, de développement des compétences et d'accompagnement managérial constitueront ainsi des leviers essentiels de progrès.

Il s'agira également de développer, ensemble, une stratégie environnementale adaptée à l'urgence climatique. En conséquence, l'Assurance retraite se mobilisera en faveur d'une gestion durable de ses ressources. Elle s'engagera dans une démarche globale mobilisant toutes les parties prenantes, ce qui s'accompagnera d'un approfondissement de ses engagements sociaux, plus particulièrement en faveur de la diversité et de l'inclusion.

C'est ensemble, toujours, que sera mis en place un pilotage renforcé de la performance, grâce au déploiement du Système de management intégré (SMI). L'importance des transformations à mener rend indispensable d'identifier en amont les gains de productivité potentiels, afin de pouvoir les redéployer.

Enfin, c'est par une coopération entre tous les utilisateurs que l'excellence opérationnelle des systèmes d'information sera garantie. Assurer leur mise en qualité, leur sécurité et maîtriser leur coût impose en effet des réponses nouvelles dans un contexte de numérisation croissante des activités métiers et d'évolution technologique. Elles ne pourront être apportées qu'avec l'implication, sous des formes inédites, de chacun des collaborateurs.

## 2 – La nature et la fonction des CPG dans le fonctionnement de la Branche

L'ordonnance n° 96-344 du 24 avril 1996 portant diverses mesures relatives à l'organisation de la Sécurité sociale a profondément modifié le fonctionnement de notre institution notamment avec la mise en place des conventions d'objectifs et de gestion (COG) et la mise en place de contrats pluriannuels de gestion (CPG).

Les COG formalisent dans un document contractuel la délégation de gestion du service public de la sécurité sociale aux organismes gestionnaires. Elles fixent les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre pour moderniser et améliorer la performance du système de protection sociale, aussi bien en termes de maîtrise des dépenses que de meilleur service rendu aux usagers.

De portée nationale, les COG et leurs objectifs sont ensuite déclinés sous forme d'orientations opérationnelles en contrats pluriannuels de gestion (CPG) entre la caisse nationale et les caisses locales.

Cette démarche est fondée sur cinq piliers :

- Un contrat : une COG constitue une démarche partenariale, entre l'État et la caisse nationale, déclinée entre la caisse nationale et les caisses locales à travers les contrats pluriannuels de gestion (CPG) ;
- Une stratégie et des objectifs : une COG oblige la branche ou le régime à définir une stratégie cohérente à moyen terme et à la rendre publique. Elle s'appuie sur l'analyse des forces et faiblesses de l'entité, tout en menant des réflexions sur les attentes des usagers et les évolutions de missions possibles. Une COG porte de fortes améliorations sur les métiers.
- Une programmation de moyens et d'actions : la stratégie définie est déclinée dans des engagements précis, concrets, mesurables, ayant pour contrepartie une allocation pluriannuelle des budgets et des moyens ;
- Des indicateurs, qui permettent une mesure de la réalisation des engagements ;
- Un bilan à mi-parcours : en complément des dialogues de gestion réalisés entre la caisse nationale et les organismes locaux (Carsat/CNAV-IDF/CGSS/CSSM), une évaluation de l'atteinte des engagements et des objectifs fixés sera transmise à la Caisse Nationale à mi-parcours (sous réserve d'éventuels besoins spécifiques).

Les COG et les CPG couvrent une période de cinq ans. La COG est signée par le président et le directeur de la caisse concernée ainsi que par les ministres de tutelle. Un CPG est signé par les présidents et les directeurs de la Carsat et de CNAV.

### 3 – Les ambitions de la CARSAT Pays de la Loire pour le CPG 2023 - 2027

Au cours de la COG 2023-2027, la Carsat Pays de la Loire portera trois ambitions principales, dont l'impulsion a été donnée par la réorganisation des directions effective depuis le 1<sup>er</sup> mai 2023 :

#### Maîtriser nos engagements de service ...

Face à l'ampleur des évolutions législatives, des outils métier axant la carrière au centre de nos attentions, le premier défi consistera à **stabiliser un haut niveau de service**, qui se concrétise par :

- la tenue de nos missions fondamentales : le versement des prestations et allocations dans les temps et au juste montant, en fournissant conseil et accompagnement à tous les assurés qui en **expriment** le besoin. Il s'agira de maintenir nos résultats qualité parmi les meilleurs du réseau, d'améliorer le taux de droits personnel notifiés avant l'entrée en jouissance, de maintenir un niveau élevé de réponses aux sollicitations quel que soit le canal de contact ;
- l'amélioration de nos performances en termes de délais : la Carsat s'engage notamment sur une nette réduction des délais de traitement des droits personnels.

Plusieurs chantiers internes sont engagés pour atteindre cette ambition. Ils visent à réussir la transformation des pratiques métiers intégrant les évolutions législatives et les attentes clients, à challenger les organisations pour les rendre plus agiles tout en travaillant sur une adéquation optimale charges/ressources, à piloter pour revenir à une prise en charge « au flux » des dossiers.

#### ... Pour amplifier la relation client et l'ancrer dans nos territoires

La stabilisation du service rendu sur les missions essentielles permettra d'investir à grande échelle la deuxième ambition de la Carsat sur la branche Vieillesse : développer et **promouvoir** une politique forte de relation client, visant :

- **une pleine implantation au sein des territoires** : faire évoluer le rôle et le positionnement des agences retraite en véritables « actrices » de la vie territoriale, en tissant des liens solides avec nos partenaires pour proposer une offre de services adaptée aux besoins. Cet ancrage territorial sera un appui pour « aller vers » nos assurés ; au-delà des ciblage nationaux, la Carsat agira en proximité sur le non-accès au droit ;
- à intensifier les interactions entre les secteurs Retraite et Action sociale, pour que les conseillers en agences soient davantage promoteurs des programmes du « Bien vieillir » ;
- à poursuivre les efforts engagés sur l'offre de rendez-vous, avec une accélération visée en fin du CPG ;

- l'enrichissement continu de nos offres de service collectives et individuelles, combinant le numérique avec les échanges de proximité, les contacts proactifs à la réponse personnalisée. La Carsat préservera sa capacité à innover dans ce domaine, comme elle l'a démontré lors de la précédente période de contractualisation.

Cette ambition de moyen terme s'appuie dès à présent sur la création d'une direction dédiée Relation client et Partenariats Retraite, qui impulsera la mise en œuvre complète de la nouvelle politique de proximité de la branche, dont le projet « L'Agence de demain » et qui poursuivra l'enrichissement de l'offre de service et l'écoute client. Un dispositif d'accompagnement métier et une organisation seront pensés pour mobiliser l'ensemble des acteurs du processus retraite sur la pratique du rendez-vous et sa traçabilité.

### ... Et ainsi contribuer à l'évolution d'une culture d'entreprise porteuse de sens, d'adhésion et d'engagement

Une haute qualité du service rendu, un investissement réaffirmé sur les missions de conseil aux publics sont deux profonds moteurs d'engagement pour que chaque **collaborateur** soit un acteur clé de la performance collective.

La troisième grande ambition de la Carsat Pays de la Loire est ainsi de **fédérer** l'ensemble des salariés de la caisse autour de ces enjeux communs aux trois branches, auxquels s'ajoutent la valeur de solidarité, pour insuffler une culture d'entreprise porteuse de sens, d'adhésion et d'engagement.

Cela se concrétise notamment à travers le démarrage d'un **projet d'entreprise** pour 2023-2027, dans une démarche collaborative. Ce projet inclura également les enjeux sociétaux et environnementaux, qui font sens pour les salariés et en particulier, la qualité de vie au travail et les questions relatives à la préservation des collectifs et l'adaptabilité des espaces, la responsabilisation en matière d'achat et de consommation énergétique.

## PARTIE 1 – Être présents pour les assurés tout au long de leur vie

### Fiche 1 - Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés

#### Enjeux

L'Assurance retraite dispose d'une offre de services riche et diversifiée. Elle doit continuer à la faire évoluer pour répondre toujours davantage aux attentes des assurés, réduire les motifs d'insatisfaction et anticiper leurs besoins futurs.

#### Engagements de l'Assurance retraite

L'Assurance retraite s'engage à proposer une offre de service :

##### ■ Accessible

Garantir l'accès de tous les assurés aux services de l'Assurance retraite demeure un objectif essentiel.

L'agence retraite de demain doit, en partenariat avec des acteurs locaux tels que les France Services, proposer de nouveaux services, (exemple : une offre d'informations collective autour de la carrière, de la préparation et de la vie à la retraite).

L'Assurance retraite s'engage également à **assurer une réponse téléphonique de qualité et à traiter les courriers et courriels dans des délais réduits**. Par ailleurs, un nouveau service en ligne sera développé afin de permettre à l'assuré **de suivre en temps réel les étapes de traitement de son dossier**. Parallèlement, l'Assurance retraite poursuivra l'adaptation de ses services aux personnes en situation de handicap.

En support de cette stratégie multicanale, l'Assurance retraite s'efforcera d'utiliser un langage clair, simple et accessible, à l'oral comme à l'écrit.

##### ■ Ambitieuse

L'Assurance retraite prévoit **d'amplifier et de dynamiser sa politique de rendez-vous**. A cette fin, elle a mis en place un outil national de prise de rendez-vous en ligne, qui permet à l'assuré et aux conseillers retraite de préparer ces rencontres, dans des formats adaptés (en agence ou à distance), pour une diversité de motifs.

##### ■ Adaptée

Offrir un accès facilité aux services publics suppose d'**adapter l'offre en fonction des différents profils d'assurés**. A cet égard, tous n'ont pas les mêmes attentes : quand certains demandent un accompagnement renforcé, des contacts directs avec un conseiller, d'autres, familiers des outils numériques, souhaitent disposer de services intégralement digitalisés.

L'Assurance retraite souhaite en conséquence poursuivre et achever le déploiement d'une gamme complète de services en ligne mais aussi mettre en place des dispositifs d'accompagnement renforcé afin de faire de ces services un véritable accélérateur de l'accès aux droits en poursuivant une stratégie partenariale déjà engagée.

##### ■ Agile



L'Assurance retraite va capitaliser sur les **dispositifs d'écoute assurés** : sondages en ligne, enquêtes qualitatives, réclamations... L'ensemble de ces retours seront exploités, dans une logique d'amélioration continue de l'offre de services.

L'Assurance retraite s'adaptera ainsi à la réalité de chaque territoire en s'appuyant sur la méthode de diagnostic territorial issue de la démarche « Services Publics + », en associant les parties prenantes et acteurs locaux.

L'Assurance retraite communiquera sur ces engagements et publiera ses résultats de qualité de services dans le cadre de cette démarche Services Publics+ qui s'impose aux réseaux de l'administration publique.

## Engagements de la branche

N°	Engagements		Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E1	<b>Capitaliser sur l'écoute assuré et l'exploitation de nos données pour améliorer de manière continue notre relation de service</b>	E1A1	Développer l'écoute assuré pour nourrir l'amélioration continue de nos pratiques et de nos services conformément aux orientations fixées par Service Public +	Fourniture d'un bilan annuel des dispositifs d'écoute assuré identifiant les évolutions à mettre en œuvre	X	X	X	X	X
E2	<b>Renforcer notre accessibilité à tous les publics</b>	E2A1	Améliorer encore notre respect des normes d'accessibilité physique et numérique	Dépasser les 75% du nombre de sites conforme à la loi Elan de 2005 relative à l'accessibilité pour l'ensemble de nos services			X	X	X
E3	<b>Adapter notre politique d'accueil à la réalité des territoires et aux besoins des assurés</b>	E3A1	Ouvrir nos agences à de nouveaux services en fonction des besoins locaux identifiés dans les diagnostics territoriaux, ce en lien avec le tissu institutionnel et associatif local	Formaliser une stratégie d'offre de services partenariale (différente du cœur de métier) dans les agences retraite en capacité d'accueillir des événements			X	X	X
E4	<b>Renforcer les actions permettant de limiter la réitération</b>	E4A1	Suivre le taux de réitération et identifier des actions afin de réduire la réitération	Définir et mettre en œuvre une stratégie caisse pour limiter la réitération : diagnostic des sources de réitération (segmentation clientèle, périodicité, etc.) et définition d'un plan d'actions pluriannuel pour réduire la réitération (leviers d'actions, objectifs et indicateurs de suivi)			X	X	X
E5	<b>Promouvoir les services digitaux</b>	E5A1	Définir une stratégie locale de promotion en interne et en externe des outils digitaux et notamment de la coproduction	Produire un bilan annuel		X	X	X	X

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R1	Niveau de satisfaction global des assurés	90%	90%	90%	91%	91%
R2	Niveau de Satisfaction des assurés par rapport aux principaux canaux de contact	88%	89%	90%	90%	90%
R3	Taux de réclamations traitées dans les délais	81%	82%	83%	84%	85%
R4	Taux d'appels téléphoniques aboutis	85%	85%	86%	86%	87%
R5	Taux de courriels traités en deux jours ouvrés	86%	86%	86%	86%	86%
R6	Nombre de RDV effectués	23 865	29 168	37 123	45 078	53 033

## Fiche 2 – Développer l'offre de service « carrière » pour l'ensemble des actifs

### Enjeux

L'Assurance retraite s'engage à faire évoluer son offre de service, pour que les actifs soient **impliqués à tout âge dans la fiabilisation de leurs données de carrière**. L'Assurance retraite se doit, pour cela, d'améliorer la qualité de ces données en amont de la liquidation. Le traitement du dossier de passage à la retraite sera ainsi facilité, voire quasi-automatique dans certains cas.

### Engagements de l'Assurance retraite

#### ■ Mieux impliquer les actifs tout au long de leur vie professionnelle

L'Assurance retraite développera **une communication dédiée en direction des actifs** pour les inciter à vérifier leurs données de carrière et, si nécessaire, à les modifier. Elle leur proposera également des rendez-vous carrière.

Cette stratégie repose sur le développement **d'un service de régularisation de carrière**, accessible depuis l'espace personnel de chaque assuré. Elle est rendue possible par le développement du **répertoire général de carrières unique** (RGCU), outil interrégimes intégrant les carrières de l'ensemble des régimes de retraite.

#### ■ Enrichir l'offre de conseil pour les assurés aux besoins particuliers

L'Assurance retraite développera deux parcours de conseil pour les **travailleurs indépendants** (afin de leur signaler les années de cotisations incomplètes et les aider lors de leur cessation d'activité) et un parcours visant à accompagner **les assurés changeant de régime**.

Les **actifs expatriés** bénéficieront d'informations et événements dédiés (webinaires). Les caisses régionales accompagneront les assurés actifs de l'étranger, avant la retraite.

L'Assurance retraite construira une offre de conseils dédiée **aux seniors** en cumul emploi-retraite et en retraite progressive (ou souhaitant y avoir recours).

#### ■ S'appuyer sur des relais : entreprises et acteurs économiques

L'Assurance retraite s'engage à **refondre sa politique de conseil aux entreprises**, afin que celles-ci deviennent des relais d'informations sur la préparation du passage à la retraite et la reconstitution de carrière. Elle s'appuiera sur divers **acteurs économiques** (chambres consulaires, ordres, syndicats...) pour les doter des moyens d'informer les salariés et travailleurs indépendants sur la retraite.

## Engagements de la branche

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E1</b>	<b>Ouvrir une offre de services complète à destination des actifs de moins de 55 ans</b>	<b>E1A1</b>	Permettre aux actifs de moins de 55 ans de compléter leurs données de carrière	Elargissement progressif du service en ligne aux générations moins proches de la retraite Tout actif a accès au rendez-vous carrière quel que soit son âge			X	X	X
	Ouvrir une offre de services complète à destination des actifs de moins de 55 ans	<b>E1A2</b>	Cibler les actifs de moins de 55 ans pour lesquels la reconstitution de carrière engendre un gain significatif afin de les inciter à effectuer des démarches	Contacts sortants et campagnes de communication ciblées sur les publics pour lesquelles la RDC anticipée est la plus pertinente		X	X	X	X
<b>E2</b>	<b>Diversifier notre offre de conseil pour mieux répondre aux publics ayant des besoins particuliers</b>	<b>E2A1</b>	Etablir, en lien avec nos partenaires, un dispositif de prise en charge globale pour les TI en difficulté	Tester un dispositif d'alerte pour les années de cotisations incomplètes, couplé à un accompagnement spécifique, et intégré au dispositif HELP des URSSAF. Pérennisation si concluant.			X	X	X
	Diversifier notre offre de conseil pour mieux répondre aux publics ayant des besoins particuliers	<b>E2A2</b>	Etablir, en lien avec nos partenaires, un parcours type pour les assurés TI en cessation d'activité	Tester un service de prise en charge globale, avec les URSSAF notamment, pour établir les formalités administratives de fin d'activité. Pérennisation si concluant.				X	X
	Diversifier notre offre de conseil pour mieux répondre aux publics ayant des besoins particuliers	E2A3	Etablir, en lien avec nos partenaires, un parcours type pour les assurés changeant de régime	Identifier les assurés changeant de situation afin de leur communiquer, par tous les types de canaux, des informations sur les conséquences de cette évolution en matière de retraite				X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
	Diversifier notre offre de conseil pour mieux répondre aux publics ayant des besoins particuliers	E2A4	Informers les assurés expatriés	Proposer des rendez-vous au format webinaire à destination des assurés de l'étranger actifs, et renforcer les supports d'information spécifiques		X	X	X	X
	Diversifier notre offre de conseil pour mieux répondre aux publics ayant des besoins particuliers	E2A5	Renforcer les liens avec les pays tiers pour mieux accompagner les expatriations	Positionner les Carsat en pôle de compétences internationaux pour la carrière, comme c'est le cas pour le droit aujourd'hui		X	X	X	X
<b>E3</b>	<b>Développer le conseil aux entreprises</b>	E3A1	Donner les moyens aux acteurs économiques d'informer de manière autonome les salariés et les travailleurs indépendant sur leur retraite Développer une offre spécifique de d'information et de conseil pour les entreprises de moins de 500 salariés	Déploiement et promotion d'un kit d'information et de communication interne à destination des entreprises et des acteurs les accompagnant (chambres consulaires, ordres, syndicats, etc.) Proposition de rdv ciblée sur les entreprises dont la fonction RH est peu ou pas développée		X	X	X	X
	Développer le conseil aux entreprises	E3A2	Développer une offre spécifique de d'information et de conseil pour les entreprises de moins de 500 salariés	Proposition de rdv ciblée sur les entreprises dont la fonction RH est peu ou pas développée		X	X	X	X

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R7	Taux de réponse aux demandes de reconstitution de carrière (RDC) des assurés traités dans un délai de 6 mois	-	50%	55%	60%	75%

## Fiche 3 – Aller au-devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés

### Enjeux

Certains assurés ne réclament pas l'ensemble de leurs droits au moment de leur passage à la retraite. Ce non-recours aux droits concerne, pour l'Assurance retraite, environ un assuré de droit propre sur dix. Il s'explique notamment par des situations de fragilité ou de méconnaissance des démarches administratives. Plus largement, des usagers rencontrent parfois des difficultés à mener à leur terme des démarches administratives ou connaissent des situations complexes, ce qui impose la mise en place de processus spécifiques.

### Engagements de l'Assurance retraite

L'Assurance vise à tendre vers le **zéro non-recours subi** et à garantir **une prise en charge de qualité**, en toutes circonstances.

#### Elle souhaite ainsi :

- **Prévenir le non-recours**, d'une part, *via* la mise en œuvre du **droit à l'information** et de la **demande de retraite en ligne interrégimes**, qui permettent aux assurés de connaître l'ensemble de leurs régimes de retraite, d'autre part, grâce au **datamining** (exploitation de données de la Cnav et de ses partenaires), permettant l'identification de dossiers concernés par le non-recours et à des enquêtes visant à mieux comprendre les situations de non-recours.
- **Détecter pour adapter la prise en charge** ; L'Assurance retraite développera des **partenariats** sur le terrain, au plus près des assurés susceptibles de se trouver dans une situation de non-recours : associations (Restaurants du Cœur), centres sociaux, centres communaux d'action sociale ou encore espaces France services.
- **Accompagner et aller vers** notamment en communiquant aux assurés connus de plus de 70 ans en situation de non-recours une **estimation de leurs droits** et en envoyant un **formulaire** de demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées à l'ensemble des assurés éligibles, en **contactant** les publics fragiles par téléphone et en leur proposant des rendez-vous ciblés et en s'appuyant sur une meilleure coordination avec la **politique d'action sociale**.

L'Assurance retraite entend également mettre en place une prise en charge renforcée, au-delà des seules situations de non-recours, en direction des personnes en difficulté ou dont les dossiers s'avèrent particulièrement à risque (multitude d'informations à collecter, mélanges de comptes...).

La mise en place de nouveaux dispositifs devrait permettre de réduire significativement l'insatisfaction des usagers. Néanmoins, celle-ci persistera sous certaines formes. Aussi, afin d'assurer un niveau de sécurisation supplémentaire, la branche retraite fera notamment évoluer sa gestion des réclamations dans le but d'identifier et de traiter plus rapidement les dossiers n'ayant pu être gérés de manière optimale en dépit des efforts déployés.



## Engagements et actions

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E1</b>	<b>Détecter et prévenir le non-recours ainsi que les situations de prises en charge dégradées dues aux dossiers à risque</b>	E1A1	Recourir aux données de la Cnav et de ses partenaires pour détecter les situations potentielles ou avérées de non-recours et les dossiers à risque (dont les cas de réitération prononcée)	Traitement des listes DSPR de non-recourant établis pour identifier les situations de non-recours pour les DP, PR, ASPA, et les dossiers DP à risque en coordination avec le correspondants non-recours.	X	X	X	X	X
	Détecter et prévenir le non-recours ainsi que les situations de prises en charge dégradées dues aux dossiers à risque	E1A2	Créer un dispositif de signalement interne et externe des situations de non-recours aux droits et à l'action sociale (partenaires de la protection sociale, tissus associatifs, France services...)	Signature de conventions, et mise à disposition de kits d'information. Mise en place du dispositif de signalement et communication des statistiques afférentes.		X	X	X	X
<b>E2</b>	<b>Prendre en charge de manière proactive les assurés en situation de non-recours ou dont le dossier est à risque</b>	E2A1	Alerter les assurés de plus de 70 ans en situation de non-recours pour leur droit propre	Communication d'une estimation de leurs droits aux assurés de plus de 70 ans en situation de non-recours			X	X	X
	Prendre en charge de manière proactive les assurés en situation de non-recours ou dont le dossier est à risque	E2A2	Alerter les assurés détectés comme étant en situation de non-recours à l'ASPA en leur proposant une prise en charge renforcée	Communication des informations nécessaires et proposition d'appel sortant pour apporter des explications (dès 62 ans pour les personnes parties à la retraite pour inaptitude, ou 65/67 ans pour les autres)		X	X	X	X
	Prendre en charge de manière proactive les assurés en situation de non-recours ou dont le dossier est à risque	E2A3	Contacteur les assurés concernés via un appel sortant pour faire le point sur la préparation de leurs démarches et leur proposer une prise en charge renforcée si nécessaire	Campagnes d'appels sortants ciblés sur les dossiers détectés comme étant à risque		X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E3	<b>Etablir des modalités de prise en charge spécifiques pour les dossiers ne pouvant être traités efficacement via les circuits classiques</b>	E3A1	Etablir une modalité de prise en charge renforcée pour les dossiers à risque	Cadrage d'un format type de rendez-vous de prise en charge renforcée pour la constitution du dossier et la réalisation d'un bilan du recours aux droits délivrés par la Sécurité sociale		X	X	X	X
	Etablir des modalités de prise en charge spécifiques pour les dossiers ne pouvant être traités efficacement via les circuits classiques	E3A2	Etablir des modes de communication distincts et personnalisés pour les situations où la qualité de la prise en charge est en deçà des standards établis (dépassement délais, communication inadaptée, etc.)	Amélioration du parcours réclamant incluant la mise en place d'un dispositif de communication spécifique. Contact de l'assuré pour le rassurer sur la prise en charge de son dossier en cas de blocage supérieur à 2 mois.		X	X	X	X
E4	<b>Etablir un schéma directeur territorial de lutte contre le non-recours</b>	E4A1	Rédiger un schéma directeur territorial de lutte contre le non-recours (2023) et Déployer le schéma directeur (à partir de 2024)	Elaboration et mise en œuvre d'un schéma territorial pluriannuel définissant la stratégie de la caisse en matière de lutte contre le non-recours. Ce schéma directeur s'attachera notamment à définir les publics prioritaires, les territoires d'action et les partenaires mobilisés. Sur la base du schéma directeur défini en 2023, les caisses assureront un suivi et une actualisation sur les différentes années de la COG, en lien avec l'objectif COG / CPG relatif au non-recours	X	X			

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R8	Nombre cumulé de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge	-	2 565	7 696	15 392	25 653

## Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles

### Enjeux

Afin de répondre au défi démographique auquel va être confronté le pays dans les prochaines années, l'Assurance retraite doit réussir le pari d'un **vieillessement actif et en bonne santé**, favoriser les conditions de **l'autonomie dans un logement adapté**, anticiper et préparer les nouvelles **réponses de prévention pour demain** et développer une offre spécifique à destination des retraités en situation de précarité économique.

### Engagements de l'Assurance retraite

#### Rendre accessible aux seniors et retraités le vieillissement actif

L'Assurance retraite vise à promouvoir le **vieillessement actif et en bonne santé** et à le rendre plus accessible en renforçant son **offre d'actions collectives de prévention**, notamment auprès de publics plus jeunes et/ou fragiles. Le tout dans un cadre inter-régimes et en lien étroit avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

#### Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile

L'Assurance retraite poursuivra la généralisation des **plans d'aides OSCAR** (Offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite) sur l'ensemble du territoire et élargira le champ des bénéficiaires de l'évaluation globale des besoins à l'ensemble des retraités formulant une demande d'aide à domicile ainsi qu'aux retraités du RG fragiles, repérés dans le cadre d'une demande formulée pour bénéficier de la future aide légale Ma Prime Adapt'.

L'Assurance retraite accompagnera la formation de son réseau d'évaluateurs pour favoriser la diffusion d'une culture de la prévention et développera au sein des plans d'aide OSCAR un temps de prévention (réalisé par les aides à domicile et intégrant la démarche ICOPE) et un temps dédié au lien social.

Elle accélérera son soutien aux **habitats intermédiaires** (résidences autonomie, habitats inclusifs, résidences sociales...) ainsi que son soutien à l'adaptation des logements des personnes âgées résidant au sein du parc social en intégrant des critères de performance environnemental dans l'attribution de ces aides.

#### Simplifier les démarches et développer de nouvelles réponses de prévention pour demain

L'Assurance retraite continuera à **simplifier les démarches** des retraités en matière d'action sociale en généralisant le dossier unique de demande d'aides à l'autonomie à domicile et le téléservice associé, en lien avec la CNSA et la Mutualité sociale agricole, ainsi qu'en généralisant la reconnaissance mutuelle des évaluations en lien avec la CNSA et les conseils départementaux.

Elle s'engage à contribuer au développement des **nouvelles solutions de prévention** pour l'avenir, dans une dynamique partenariale, en poursuivant la dynamique de l'accélérateur VIVA Lab.

### *Développer une offre spécifique à destination des retraités en situation de précarité économique*

Enfin, l'Assurance retraite s'engage à **construire des offres attentionnées et à développer des démarches d'aller vers à destination des retraités fragiles économiquement**. A cette fin, elle :

- s'appuiera notamment sur les travaux menés en 2021-2022 pour la rénovation de l'action collective « Bienvenue à la retraite » et la mise en place d'un « rendez-vous prévention » (expérimentation NACRE auprès de jeunes retraités précaires),
- mobilisera les données de la sécurité sociale pour cibler les territoires et les retraités identifiés comme fragiles
- s'attachera à développer son réseau de partenaires (Centres sociaux, Restos du cœur, Petits frères des pauvres ...) pour repérer et accompagner les retraités en situation de précarité.

## Engagements de la branche

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E1	Rendre accessible à tout le vieillissement actif en santé	E1A1	Rénover le portail inter-régimes « pourbienvieillir.fr » dans une logique servicielle en veillant aux synergies avec le portail de la CNSA	<p>1 - Déploiement à compter de 2023 d'un programme de 40 vidéos « Les Zastuces pour bien vieillir » sur 20 thématiques de prévention différentes. - <i>Promotion et diffusion en 2023-2024 par les Caisses régionales des vidéos "Les Zastuces pour Bien vieillir"</i></p> <p>2 - Ouverture du portail rénové en 2024. - <i>Promotion par les Caisses régionales du portail "Pourbienvieillir" rénové sur la période 2023-2027</i> - <i>Alimentation par les caisses régionales sur la période 2023-2027 de l'outil "Trouver mon activité" du portail "Pourbienvieillir" (Cf. indicateur CPG)</i></p>	X	X			
	Rendre accessible à tout le vieillissement actif en santé	E1A2	Renforcer et moderniser l'offre d'actions collectives de prévention dans un cadre inter-régime et en lien avec la CNSA	<p>1. Rajeunir la cible des bénéficiaires d'actions collectives de prévention à compter de 2023 au travers du déploiement d'un atelier « Bienvenue à la retraite ». <i>Développement de l'offre de prévention dès le passage à la retraite par le déploiement de l'atelier BAR par les caisses régionales sur la base du nouveau référentiel</i> - <i>Montée en charge de l'offre BAR sur la COG (Cf. indicateur CPG)</i> - <i>Favoriser l'utilisation des agences retraite pour l'organisation des ateliers</i></p> <p>2. Contribuer au déploiement des programmes prioritaires de prévention : 50% des bénéficiaires des actions collectives de prévention de la branche retraite le seront sur les thématiques des programmes prioritaires de prévention des conférences des financeurs</p>	X	X	X	X	X
						X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
				<p><i>Ciblage des publics des actions collectives sur thématiques prioritaires définies au niveau national : A compter de 2024 : 50% des bénéficiaires d'actions collectives de prévention porteront sur les thématiques de l'activité physique, de la nutrition, de l'équilibre et du lien social</i></p> <p>3. Evaluation annuelle à compter de 2023 de l'impact des actions collectives de prévention de l'inter-régime « Pour bien vieillir ».</p> <p><i>Travailler sur le développement de "passerelles" d'orientation entre les offres d'aides individuelles et d'aides collectives pour les retraités fragiles :</i></p> <p><i>Pour favoriser le décloisonnement des aides individuelles et collectives et mieux répondre aux besoins des bénéficiaires, développer des actions auprès des professionnels pour leur permettre d'identifier les retraités les plus fragiles et leur proposer des parcours personnalisés permettant d'accéder à une plus large offre de services</i></p> <p><i>Impact des actions collectives de prévention</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentation de l'outil Webreport</li> <li>- Favoriser les études complémentaires</li> </ul> <p>4. Création en 2025 d'un nouveau référentiel inter-régime d'actions collectives de prévention sur la santé mentale permettant la mesure d'impact des actions</p> <p><i>Application par les caisses régionales du nouveau référentiel d'actions collectives sur la santé mentale à destination des retraités fragiles</i></p>	X	X	X	X	X
							X		

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E2	Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile	E2A1	Généraliser sur l'ensemble du territoire la nouvelle offre de services OSCAR	Remplacement des PAP par l'offre OSCAR sur l'ensemble du territoire au début de l'année 2024, avec une intégration des aides techniques dans le dispositif - Généralisation du dispositif OSCAR (à la place des PAP) sur l'ensemble du territoire pour l'ensemble des caisses au 1er trimestre 2024 au plus tard et déploiement des nouveaux services temps de lien social d'une part et de prévention d'autre part à partir des orientations définies et diffusées par la Caisse nationale. - Contribution des caisses régionales à la réalisation du bilan de la mise en œuvre du dispositif OSCAR qui sera réalisé en 2024 par la caisse nationale		X			
	Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile	E2A2	Accompagner et soutenir les professionnels du domicile (évaluateurs et aides à domicile)	1 - Conception en 2023-2024 d'une formation à destination des évaluateurs avec deux modules (Formation initiale / Santé mentale). Diffusion de la formation à compter de 2024. Evaluation et résultat en 2025 2 - Mise en place progressive à compter de 2024 d'un « temps de prévention » et de lien social réalisé par les aides à domicile		X	X		
	Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile	E2A3	L'Assurance retraite accélérera son soutien aux Habitats intermédiaires (Résidences autonomie, habitats inclusifs, résidences sociales ...) en : adaptant ses modalités d'intervention pour mieux prendre en compte l'évolution de l'offre et les	1 - Publication en 2023 de la circulaire CNAV relative aux modalités de soutien des habitats intermédiaires - Mise en place par les caisses régionales de la nouvelle circulaire CNAV sur le soutien des habitats senior - Faire émerger et soutenir les projets exemplaires sur le champ de la transition écologique	X	X	X	X	X



N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
			attentes des retraités, et en renforçant l'information et l'accompagnement des retraités pour une meilleure connaissance des solutions alternatives d'habitats	2 - Gestion pour le compte de la CNSA du dispositif IDRA (Initiative pour le développement des Résidences autonomie) sur la période 2023-2026. - <i>Gestion par les caisses régionales du PAI et du dispositif IDRA à destination des résidences autonomie en lien avec les conseils départementaux et les ARS</i>	X	X	X		
	Accompagner le bien vieillir chez soi et l'autonomie à domicile	<b>E2A4</b>	Poursuivre l'engagement de la branche retraite dans l'adaptation des logements des personnes âgées au sein du parc privé et du parc social	Renforcer à compter de 2023 les partenariats avec les bailleurs sociaux et le nombre de logements adaptés dans le parc social. Adapter les modalités d'intervention pour tenir compte, à compter de 2024, de la mise en place du futur dispositif MaPrimAdapt. - <i>Contribuer aux travaux nationaux sur l'élaboration d'une nouvelle circulaire en matière d'adaptation des logements tenant compte de la mise en place de MPA</i> - <i>Mise en œuvre concrète des orientations de cette nouvelle circulaire</i>	X	X	X	X	X
<b>E3</b>	<b>Contribuer à la simplification du parcours de la vie à la retraite des assurés</b>	<b>E3A1</b>	Contribuer à la simplification du parcours des personnes âgées	Généralisation, à compter de la date de cerfatization du formulaire, du dossier unique de demande d'aides à l'autonomie à l'ensemble du territoire, en lien avec la CNSA et la MSA. - <i>Au plus tard à compter de la date de cerfatization du formulaire, généralisation du dossier unique de demande d'aides à l'autonomie sur l'ensemble du territoire de chaque caisse régionale, en lien avec les conseils départementaux et les caisses locales de MSA</i>	X	X	X	X	X
					X	X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
				- Mise en place sur l'ensemble du territoire du principe de reconnaissance mutuelle des évaluations de besoins avec les conseils départementaux (Cf. indic COG)					
<b>E4</b>	<b>Contribuer au développement de nouvelles réponses de prévention pour demain</b>	<b>E4A1</b>	Contribuer au développement d'innovations socialement accessibles au travers du dispositif Vivalab	Déploiement de deux programmes d'accompagnement VivaLab (Accès au marché / accélération) à compter de 2024. <i>Poursuivre le développement d'innovations dans le cadre de la nouvelle saison du dispositif VIVALAB :</i> - Sourcer tous les projets postés sur le site VIVA Lab de votre territoire et les présenter à la CLSA - Alimenter l'actualisation d'un catalogue des innovations VIVA Lab qui sera créé fin 2023 - Chercher à soutenir l'émergence de nouvelles innovations sur votre territoire au travers d'événements, hackaton, partenariats etc pour favoriser pour les nouvelles innovations à fort impact social	X	X	X	X	X
<b>E5</b>	<b>Développer des réponses pour accompagner les retraités en situation de précarité économique</b>	<b>E5A1</b>	Déployer la nouvelle majoration des petites retraites contributives, pour près de 1,8 million de retraités, avant septembre 2024, et capitaliser sur cette nouvelle offre de service dans le cadre de la démarche « NACRE »	100% de recourants au 1er septembre 2024		X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
	Développer des réponses pour accompagner les retraités en situation de précarité économique	<b>E5A2</b>	Mettre en place des réponses pour accompagner les retraités fragiles en développant des démarches « aller vers »	<p>Utilisation des données de la sécurité sociale, au travers notamment des observatoires des fragilités, pour déployer à compter de 2024 des parcours de prévention santé conjoints CNAV / Agirc-Arrco</p> <p>- Déploiement des parcours de prévention santé "CNAV / Agirc-Arrco" sur la base des modalités transmises par la caisse nationale en 2022</p> <p>Déploiement à compter de 2026 d'un « RDV individuel retraite et prévention » (Expérimentation NACRE) pour les jeunes retraités exonérés de CSG.</p> <p>- Déploiement par les caisses régionales à compter de 2026 du "RDV individuel retraite et prévention" sur la base des modalités définies par la caisse nationale</p> <p>- Renforcer les partenariats (Centres sociaux, Restos du coeur, Petits Frères des pauvres ...) pour favoriser le repérage et l'accompagnement des retraités les plus fragiles économiquement</p> <p>- Renforcer la connaissance des territoires prioritaires d'intervention, notamment en mobilisant les données des observatoires, pour renforcer le repérage, la proactivité et l'accompagnement des plus fragiles économiquement (réalisation de portrait de territoire ...)</p>					
						X	X	X	X
								X	X
					X	X	X	X	X
					X	X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E6</b>	<b>Assurer la bonne coordination de la politique d'autonomie en lien avec la CNSA</b>	<b>E6A1</b>	Favoriser la coordination des stratégies et actions respectives de la CNAV et de la CNSA en matière de politiques destinées aux personnes âgées.	<p>En vue des prochaines COG des deux branches, élaborer de façon partagée avec la CNSA un bilan et des propositions d'évolution des rôles respectifs de la CNAV et de la CNSA visant à clarifier les responsabilités et la mise en oeuvre des politiques destinées aux personnes âgées</p> <p><i>Contribution annuelle à compter de 2024 des caisses régionales à la réalisation par la caisse nationale du bilan de la mise en œuvre de la convention CNAV / CNSA</i></p>		X	X	X	X

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R9	Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	90%	92%	92%	92%	92%
R10	Nombre de départements ayant déployé la reconnaissance mutuelle effective	-	45%	60%	75%	90%
R11	Nombre d'évaluation globale des besoins à domicile réalisées	13 946	14 070	14 504	14 857	15 115
R12	Nombre de bénéficiaires d'ateliers "bienvenue à la retraite"	Les trajectoires seront calculées une fois les règles de gestion de l'indicateur arrêtées				
R13	Taux de publication des actions collectives de prévention dans l'outil de géolocalisation « Trouver mon activité » du portail <a href="https://www.pourbienvieillir.fr/s">https://www.pourbienvieillir.fr/s</a>	Les trajectoires seront calculées une fois les règles de gestion de l'indicateur arrêtées				

## PARTIE 2 : Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services

### Fiche 5 – Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations

#### Enjeux

L'Assurance retraite souhaite continuer à **réduire le délai de traitement des dossiers** et offrir une meilleure visibilité à l'assuré sur les différentes étapes de l'avancée de sa demande. Pour cela, elle souhaite, en s'appuyant sur ses acquis, **adapter son modèle de production pour le rendre plus réactif**. Cette évolution permettra de limiter davantage les risques de rupture de ressources et de transmettre systématiquement à l'assuré une notification de son montant de retraite avant sa date de départ.

#### Engagements de l'Assurance retraite

##### ■ 2023 : l'achèvement de la transformation Carrière 2.0

2023 marquera le terme du chantier de transformation Carrière 2.0 avec le déploiement complet de l'outil de régularisation des carrières Syrca, adossé au répertoire général des carrières unique (RGCU), et le développement du service en ligne de coproduction disponible sur le portail unique de branche.

##### ■ 2024-2025 : la dissociation du traitement de la carrière et du droit

A partir de 2024, l'Assurance retraite développera une **stratégie d'anticipation des régularisations de carrière afin de dissocier le traitement de la carrière et du droit**. Elle s'appuiera sur des rendez-vous, appels et courriels auprès des assurés actifs, afin de fiabiliser leurs données de carrières. Cette nouvelle logique doit permettre de réduire significativement les délais de traitement des dossiers au moment du passage à la retraite.

##### ■ 2026-2027 : un modèle de maîtrise des risques rénovés et une automatisation de certains traitements

A partir de 2026, l'Assurance retraite mettra en place **un nouveau modèle de maîtrise des risques**. Ses objectifs consistent à améliorer la qualité de la liquidation, en ciblant le contrôle sur les zones de non-qualité, et à réduire les délais de traitement.

Elle vise également à effectuer, d'ici 2027, le traitement des reconstitutions de carrière les moins à risque ainsi que la **liquidation des dossiers des dossiers de droits propres les plus simples de manière automatique, sans intervention humaine**. Elle s'appuiera pour cela sur les possibilités nouvelles offertes par l'exploitation des grands référentiels sociaux.

## Engagements de la branche

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E1</b>	<b>Harmoniser et optimiser les procédures de traitement du réseau</b>	E1A1	Normer les étapes clefs de traitement d'une demande de droit	Définition des normes de traitement d'une demande de droit et mise en œuvre au sein du réseau	X	X	X	X	X
	Harmoniser et optimiser les procédures de traitement du réseau	E1A2	Réaliser un autodiagnostic permettant de formaliser un plan d'actions pluriannuel de réduction des délais sur les DP PR ASPA RDC	Amélioration des indicateurs de délais Réalisation d'un bilan qualitatif		X	X	X	X
	Harmoniser et optimiser les procédures de traitement du réseau	E1A3	Décliner localement le plan de production	Amélioration des indicateurs liés au plan de production (délai, stock...)	X	X	X	X	X
	Harmoniser et optimiser les procédures de traitement du réseau	E1A4	Identifier les actions permettant d'améliorer le traitement des commissions de recours amiable (CRA)	Réduire les délais de traitement des recours des CRA et viser le respect du délai légal de 60 jours			X	X	X
	Harmoniser et optimiser les procédures de traitement du réseau	E1A5	Mener à bien le projet de refonte de la stratégie carrière	Déploiement effectif de SYRCA et des procédures afférentes	X	X	X	X	X

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
<b>R14</b>	Taux de dossiers notifiés avant la date d'EJ	60%	62%	64%	68%	75%
<b>R15</b>	Délais de traitement des DP	75 J	73 J	71 J	68 J	65 J
<b>R16</b>	Taux de demandes de PR traitées en moins de 90 jours	65%	67%	69%	72%	75%
<b>R17</b>	Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 90 jours	55%	58%	62%	66%	70%
<b>R18</b>	Taux de demandes de droit des assurés résidant à l'étranger traitées en moins de 6 mois	50%	60%	65%	70%	75%



## Fiche 6 – Accroître notre maîtrise du risque financier à travers l'amélioration de la conformité des prestations

### Enjeux

La **maîtrise du risque financier** constitue un élément essentiel dans la relation de confiance nouée entre les assurés et l'Assurance retraite : tout assuré attend légitimement que sa prestation soit payée à bon droit et que son montant soit exact. Sur cet axe majeur de travail, l'Assurance retraite a construit une stratégie ambitieuse. Elle souhaite, pour la prochaine période conventionnelle, la consolider en s'appuyant sur les actions déjà engagées et en développer de nouvelles.

### Engagements de l'Assurance retraite

#### ■ **Limiter le risque en amont, dès la carrière**

L'Assurance retraite souhaite travailler de manière plus proactive sur **l'ensemble des anomalies figurant dans le RGCU** ; la mise en qualité des carrières va ainsi devenir un réel levier d'amélioration du processus retraite et un gage de qualité du référentiel des carrières pour l'ensemble des régimes. Pour améliorer la qualité des carrières au fil de leur alimentation dans le RGCU, l'Assurance retraite s'engage à mettre en place des actions de **détection des anomalies à la source** par des contrôles de cohérence dans les données reçues, au niveau de la déclaration sociale nominative (DSN).

#### ■ **Mieux mesurer le risque**

L'Assurance retraite se donne pour objectif de réinventer son circuit de vérification des dossiers et surtout **la place du contrôle dans le processus**. L'objectif consiste à réadapter les procédures et, en conséquence, la charge de travail liée aux vérifications à effectuer en cas d'anomalies dans un dossier, afin de mieux mesurer le risque.

#### ■ **Repenser la stratégie de contrôle**

L'Assurance retraite souhaite repenser sa stratégie de contrôle, et notamment mettre en œuvre des modalités de **contrôle a posteriori**. Elles viendront compléter, voire remplacer à terme, le contrôle *a priori* actuellement mis en œuvre. Ces évolutions s'appuieront sur des expérimentations de grande ampleur.

## Engagements de la branche

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E1	<b>Dans le cadre des orientations de la COG visant à accroître la maîtrise du risque financier, participer activement à la définition d'actions innovantes pour la refonte de la politique de maîtrise des risques</b>	E1A1	Participation active aux expérimentations, ateliers, réflexions et démarches engagées par la branche pour améliorer la qualité des traitements, par exemple scoring, contrôle a posteriori, co-développement, ateliers MDR.	Niveau de participation et d'engagement aux démarches expérimentales et groupes de réflexions nationaux.	X	X	X	X	X
	Dans le cadre des orientations de la COG visant à accroître la maîtrise du risque financier, participer activement à la définition d'actions innovantes pour la refonte de la politique de maîtrise des risques	E1A2	Être de force de propositions de la définition de nouveaux leviers et leur mise en cohérence	Engagement dans une démarche de partage et soutien sur des pratiques efficaces	X	X	X	X	X
E2	<b>Mise en place de plans d'actions locaux DCF/Directeur retraite visant à améliorer la qualité au regard des autodiagnostic locaux et des actions définies au niveau national</b>	E2A1	Définition annuelle d'un auto-diagnostic et d'un plan qualité local Mise en œuvre des consignes et PMR nationaux, et définition d'actions locales au regard de l'auto-diagnostic	Amélioration des indicateurs de qualité : IQPR, IQPR DI, TIF et IQPR-ASUR	X	X	X	X	X
	Mise en place de plans d'actions locaux DCF/Directeur retraite visant à améliorer la qualité au regard des autodiagnostic locaux et des actions définies au niveau national	E2A2	Traitement des requêtes GDR pour s'assurer de la qualité des bases assurés et de prévenir de lutte contre fraude	Traitement exhaustif des requêtes obligatoires GDR	X	X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E3</b>	<b>Refondre la politique de contrôle afin de la rendre plus performante</b> <b>Contrôler les carrières en amont de la demande de droit, au fil de leur reconstitution</b>	E3A1	Avec la mise en œuvre du SDS lors du déploiement de la fiabilisation, mettre en œuvre un plan de contrôle local pour équilibrer les modalités de contrôle entre la carrière sous SDS (taux de sélection nationaux) et le contrôle du droit (sous CESAR/ASUR avec taux sélection locaux, puis avec SYLIQ avec taux de sélection nationaux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atteinte des objectifs annuels des délais de contrôle</li> <li>- Respect des taux de sélection de contrôle nationaux ou des autorisations de dérogation accordées par la DRCF</li> <li>- Atteinte de l'objectif annuel de taux de correction au contrôle</li> </ul>	X	X	X	X	X
	Refondre la politique de contrôle afin de la rendre plus performante Contrôler les carrières en amont de la demande de droit, au fil de leur reconstitution	E3A2	Maîtriser les délais de contrôle carrière et droits pour assurer un délai de traitement des dossiers des assurés conformes aux objectifs des plans de production	Amélioration des délais de contrôle a priori et a posteriori	X	X	X	X	X
	Refondre la politique de contrôle afin de la rendre plus performante Contrôler les carrières en amont de la demande de droit, au fil de leur reconstitution	E3A3	Repenser le paradigme de contrôle en intégrant la possibilité d'un contrôle postérieur à la notification du droit S'approprier les principes du contrôle a posteriori dans le cadre des expérimentations mises en œuvre et des ateliers de conception de ce levier maîtrise des risques. Adapter la politique de contrôle de la Caisse dans le cadre de sa mise en œuvre quel que soit sa part dans les différents leviers de contrôle, accompagnement des équipes aussi bien instructeurs que contrôleurs.	Développement en mode expérimental de nouvelles modalités de contrôle, intégrant la possibilité d'un contrôle post-notification (dit contrôle a posteriori). Evaluation approfondie des résultats et du ROI associé Sur base des meilleures pratiques identifiées, définir les évolutions permettant d'accroître la performance et l'efficacité des activités de supervision et de contrôle	X	X	X	X	X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E4	Améliorer le taux de recouvrement des créances	E4A1	Mettre en place les leviers de recouvrement amiable et de recouvrement forcé pour améliorer le recouvrement des indus	Amélioration du taux de recouvrement	X	X	X	X	X

### Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R19	Taux de qualité des dossiers validés / IQPR (Indicateur qualité du processus retraite)	92%	93%	92.5%	92.5%	93%
R20	Taux de qualité des dossiers validés ASUR / IQPR ASUR (Indicateur qualité du processus retraite)	92%	93%	94%	94.5%	95%
R21	Taux de qualité des dossiers validés dernière instruction / IQPR-DI (Indicateur qualité du processus retraite - dernière instruction)	93%	94%	94.5%	94.5%	95%
R22	Taux d'incidences financières des erreurs (TIF)	0.650%	0.650%	0.650%	0.650%	0.650%
R23	Taux de recouvrement des indus	Les trajectoires seront calculées une fois les règles de gestion de l'indicateur arrêtées				

## Fiche 7 – Accroître nos capacités de lutte contre la fraude

### Enjeux

Pour préserver le caractère solidaire du système de sécurité sociale et dans un souci de bonne gestion des deniers publics, l'Assurance retraite a toujours fait de la **lutte contre la fraude aux prestations sociales** un axe de travail majeur. Au cours de la nouvelle période conventionnelle, **elle mobilisera tous les leviers à sa disposition** pour accroître son efficacité dans ce domaine.

### Engagements de l'Assurance retraite

#### ■ Agir le plus en amont possible

L'Assurance retraite entend réduire le risque de fraude sur les données de carrières avant qu'elle ne se produise, ce en **fiabilisant les carrières** en amont. Pour cela, elle s'appuiera sur les possibilités offertes par les grands référentiels – dispositif de ressources mensuelles (DRM), répertoire général des carrières unique (RGCU) et déclaration sociale nominative (DSN). S'agissant des prestations sous conditions de ressources, l'Assurance retraite s'appuiera sur des **échanges de données avec ses partenaires pour sécuriser les informations à la source**. A cette fin notamment, la fiabilisation des données liées aux ressources sera assurée *via* des échanges avec l'administration fiscale.

#### ■ Détecter la fraude a posteriori

L'Assurance retraite pourra utiliser les nouvelles prérogatives confiées par la loi aux enquêteurs assermentés (accès facilités aux données bancaires, mobilisation des réseaux sociaux). Elle concentrera ses efforts sur les **domaines et sources de fraudes potentielles les plus élevés**. Dans ce cadre, les travaux concernant les dossiers des assurés qui résident à l'étranger seront amplifiés.

#### ■ Prévenir le risque

L'Assurance retraite s'engage également à **mieux informer les assurés** sur ce qui est attendu d'eux, afin que ne se développent pas des zones de flou pouvant être qualifiées de fraude par la suite, en particulier concernant les prestations soumises à conditions de résidence en France.

## Engagements de la branche

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E1</b>	<b>Prévenir ou stopper les fraudes et les fautes</b>	E1A1	Mettre en œuvre des actions de dissuasion pour limiter le risque de fraude et de faute	Information sur les risques encourus par les fraudeurs, ainsi que sur le droit à l'erreur		X			
	Prévenir ou stopper les fraudes et les fautes	E1A2	Systematiser le recours aux sanctions en appliquant la stratégie nationale de répression	100% des anomalies qualifiées en fraude doivent faire l'objet d'une sanction.			X	X	X
	Prévenir ou stopper les fraudes et les fautes	E1A3	Renforcer la détection des fraudes parmi les préjudices frauduleux et fautifs	Améliorer le taux de détection des fraudes parmi les préjudices frauduleux et fautifs constatés ou subis	X	X	X	X	X

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R24	Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs constatés ou subis	1 176 893	1 223 968	1 272 927	1 323 844	1 376 798
R25	Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs évités	8 359 212	8 777 173	9 303 803	9 955 069	10 851 025

## PARTIE 3 : Optimiser le fonctionnement de la branche pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable

### Fiche 8 - Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions

#### Enjeux

L'Assurance retraite se doit de **nettement renforcer ses engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale** afin d'obtenir, au cours de ce nouveau cycle conventionnel, des résultats significatifs et mesurables.

#### Engagements de l'Assurance retraite

##### ■ Réduire l'empreinte environnementale de l'Assurance retraite

Au cours de la période conventionnelle, l'Assurance retraite, s'inscrivant dans le cadre de la stratégie nationale bas carbone (SNBC) développée par les pouvoirs publics, vise à **réduire de 15% son empreinte carbone** par rapport à 2021. A cette fin, elle investira massivement dans son parc immobilier (rénovation des principaux bâtiments du réseau) et mettra en œuvre un plan d'actions de responsabilité environnementale (Pare).

##### ■ Développer une politique inclusive exemplaire

L'Assurance retraite se dotera d'instruments de mesure et d'objectifs chiffrés afin de renforcer sa politique de **lutte contre les discriminations**. Un indicateur sera également construit pour mesurer le taux de promotion à des fonctions stratégiques en fonction du genre.

L'Assurance retraite souhaite ainsi, au cours de la période conventionnelle, **développer une politique inclusive exemplaire**, ce qui permettra également d'assurer la promotion de la marque employeur.

Dans cette logique, l'Assurance retraite souhaite également intégrer pleinement le télétravail et d'autres initiatives innovantes renforçant **la qualité de vie au travail**.

##### ■ Renforcer les actions de gestion responsable des données individuelles

L'Assurance retraite s'engage à contribuer à l'enrichissement de la *Doctrine d'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) des organismes de sécurité sociale* afin d'assurer une **compréhension exacte et partagée du cadre légal** et à sensibiliser régulièrement ses salariés à son contenu. Elle développera également pour ses assurés un service en ligne visant à leur garantir un **exercice simplifié et sécurisé de leurs droits sur leurs données à caractère personnel**.



## Engagements de la branche

	Engagements		Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E1</b>	<b>Réduire l'empreinte environnementale de la branche</b>	E1A1	Mise en œuvre d'un plan d'actions visant à réduire l'empreinte environnementale de la branche	Elaboration et application de 100% des mesures socles opposables du plan d'actions responsabilité environnementale reprenant les objectifs du référentiel RSO UCANSS, de services publics +, et les ambitions propres de la Cnav.  Application du décret tertiaire		X	X	X	X
	Réduire l'empreinte environnementale de la branche	E1A2	Evaluer et réduire les émissions de gaz à effet de serre	Evaluation fine des émissions de GES de la branche en début et fin de COG. Estimation du coût moyen en GES des services rendus aux assurés. Diminution de l'empreinte GES de la branche de 15% (année de référence 2022)		X	X	X	X
	Réduire l'empreinte environnementale de la branche	E1A3	Réalisation d'un bilan carbone incluant les émissions de scope 1, 2 et 3 durant la période conventionnelle pour la caisse nationale, l'ensemble des caisses locales métropolitaines de plus de 500 salariés et les CGSS sous réserve de l'évolution du logiciel PERL's	Transmission du bilan carbone sur la plateforme de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)	X	X	X	X	X
	Réduire l'empreinte environnementale de la branche	E1A4	Verdir la flotte automobile de la branche	Respecter un seuil minimal de 50% de véhicules à faible émission lors du renouvellement (acquisition ou location de longue durée)	X	X	X	X	X

	Engagements		Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E2</b>	<b>Poursuivre les efforts de la branche en matière de responsabilité sociale</b>	E2A1	Intégrer pleinement le télétravail à grande échelle dans la culture organisationnelle du service public de la retraite et adapter en conséquence le management et les organisations de travail	Développement de la dématérialisation et extension du télétravail à l'ensemble des métiers selon des modalités propres à chacun d'eux, ou toute autre initiative innovante locale permettant d'attirer et fidéliser sur les métiers non télétravaillables	X	X	X	X	X
	Poursuivre les efforts de la branche en matière de responsabilité sociale	E2A2	Poursuivre le l'ancrage de la politique de diversité et d'inclusion dans les pratiques RH et la marque employeur des organismes de la branche retraite	Taux d'emploi de salariés en situation de handicap, taux de féminisation sur les postes de managers stratégiques, taux de recrutement des jeunes de moins de 30 ans en apprentissage, taux de recrutement des seniors de plus de 55 ans, taux d'absentéisme	X	X	X	X	X
	Poursuivre les efforts de la branche en matière de responsabilité sociale	E2A3	Assurer un suivi du taux d'accès à la formation par catégorie de personnel	Transmettre un tableau de suivi du taux d'accès à la formation par catégorie de personnel	X	X	X	X	X
<b>E3</b>	<b>Assurer la protection et un usage éthique des données à caractère personnel</b>	E3A1	Contribuer à l'enrichissement de la doctrine d'application du RGPD des organismes de sécurité sociale, et sensibiliser régulièrement à son contenu les salariés	Nouvelle version de la doctrine validée et déployée dans les caisses Tenue à jour d'un tableau de suivi des actions de sensibilisation réalisées par direction sur toute la période.	X	X	X	X	X

## Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R26	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-5%	-10%	-17%	-22%	-25%
R27	Taux de formation des agents	66%	67%	68%	69%	70%

## Fiche 9 – Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite

### Enjeux

La volonté d'améliorer continuellement le service public de la retraite se traduit par la nécessité de mener de front **de nombreux chantiers de transformations**, tout en en resserrant les écarts entre les caisses pour **assurer une qualité de service comparable sur l'ensemble du territoire**. Ces ambitions ne pourront se concrétiser sans un **renforcement du dispositif de pilotage** mis en place par l'Assurance retraite.

### Engagements de l'Assurance retraite

#### ■ Amplifier la culture de la performance au sein du réseau

L'Assurance retraite s'appuiera sur de nouveaux dispositifs de pilotage avec la mise en place :

- d'un système de management intégré (SMI), construit autour de 17 référentiels nationaux de performance (pilotage de la performance, droits retraite, carrière, action sociale, relations humaines...) qui ont commencé à être déployés depuis 2021 ;
- d'un nouvel outil de suivi et de mesure des activités (SMA), qui doit, à partir de 2023, permettre d'éclairer chaque caisse sur l'efficacité des processus qu'elle met en œuvre sur chacun des segments de son activité.

#### ■ Mobiliser tous les leviers d'efficience

L'Assurance retraite entend **rationaliser ses dépenses de fonctionnement**. Les leviers suivants ont notamment été identifiés :

- une baisse de 15 % des dépenses externes en prestations intellectuelles (hors fonctions SI et RH) sur l'ensemble de la période conventionnelle ;
- une optimisation des coûts de maintenance liés aux différents sites de l'Assurance retraite en outillant chaque organisme du réseau d'un applicatif de gestion technique ;
- une rationalisation des coûts liés aux courriers (améliorer leur intelligibilité, réduire et centraliser les envois...) ;
- une accentuation de la mutualisation de certaines activités à faible volumétrie ;
- un développement des synergies avec d'autres régimes de retraite.

## Engagements de la branche

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
<b>E1</b>	<b>Améliorer les capacités de pilotage et de maîtrise des risques de la branche</b>	E1A1	Participer à la mise en place de standards et de l'outillage nécessaires pour l'évaluation de sa performance, et le suivi des actions correctrices ou d'amélioration continue	Déploiement de l'ensemble des référentiels nationaux de performance et des outils nécessaires pour que le système de management intégré de la branche soit pleinement opérationnel	X	X	X	X	X
	Améliorer les capacités de pilotage et de maîtrise des risques de la branche	E1A2	Participer à la mise en place de standards et de l'outillage nécessaires pour l'évaluation de sa performance, et le suivi des actions correctrices ou d'amélioration continue	Déploiement du dispositif SMA, de la collecte des données par l'encadrement, aux contrôles de cohérence nécessaire à l'obtention de chiffres fiables	X	X	X	X	X
	Améliorer les capacités de pilotage et de maîtrise des risques de la branche	E1A3	Améliorer la productivité pour assurer une qualité de service sur l'ensemble du territoire	Définition et application d'un plan d'actions permettant d'améliorer la qualité de service et de la productivité sur le territoire		X	X	X	X
<b>E2</b>	<b>Rationaliser les dépenses de fonctionnement de la branche</b>	E2A1	Optimiser les coûts de maintenance immobilière en réduisant les surfaces et en outillant la branche d'un applicatif de gestion technique des bâtiments.	Réduction des surfaces utiles brutes du réseau. Outil déployé dans 100% des Carsat					X
	Rationaliser les dépenses de fonctionnement de la branche	E2A2	Diminuer les coûts relatifs aux prestations intellectuelles	Diminution de 15% des dépenses en prestations intellectuelles (hors SI et RH)	X				

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E3	Développer les mutualisations pour accroître l'efficacité et l'efficience de la branche	E3A1	Aligner l'organisation de la réponse téléphonique de la branche sur un standard offrant un niveau d'efficience supérieur aux modèles actuels	Déploiement du modèle cible de mutualisation à travers une déterritorialisation de la prise en charge des appels téléphoniques		X			
	Développer les mutualisations pour accroître l'efficacité et l'efficience de la branche	E3A2	Les objectifs et les principes des mutualisations seront définis formellement par une instruction (IRC) et devront être mises en application	Participation au bilan des mutualisations annuellement	X	X	X	X	
E4	<b>Accroître l'efficience et la maîtrise des risques de nos processus internes à travers la dématérialisation</b>	E4A1	Assurer la dématérialisation des archives physiques de la branche et la mise à jour du système d'archivage électronique	Dématérialisation des archives employeurs de manière à garantir la pérennité de l'accès aux archives dans le temps, et déploiement de VITAM			X		
E5	<b>Traiter la dette IT et la maîtriser durablement</b>	E5A1	Décommissionner les technologies obsolètes : Power Builder, Oracle (hors OracleDEXPRESS), SharePoint 2010	Nombre d'applications en production comportant une de ces technologies (0 en 2024 pour SharePoint, 0 en 2027 pour le reste)		X			X

N°	Engagements	N° action	Actions	Evaluation des actions	2023	2024	2025	2026	2027
E5	Traiter la dette IT et la maîtriser durablement	E5A2	Réduire le parc des applications régionales identifiées comme l'un des leviers pour maîtriser la dette IT	<p>Nombre d'applications régionales utilisées par la CARSAT</p> <p>Retirer une application signifiant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'abandon pur et simple</li> <li>-Le remplacement par un application régionale déjà utilisée par au moins 4 CARSAT</li> <li>-Le remplacement par une application SAAS</li> <li>-Que cette application devienne nationale (référéncée dans REFENT)</li> </ul>	X	X	X	X	X

### Indicateurs de performance

		2023	2024	2025	2026	2027
R28	Accroissement de la productivité par ETPMA	0%	1%	2%	3%	4%
R29	Evolution du coût de gestion	0%	-1%	-2%	-3%	-4%
R30	Réduction du nombre d'applications régionales utilisées par la CARSAT	2	4	6	8	10

## SIGNATURES

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le Directeur Général de la Cnav,

Le Président du Conseil d'Administration de  
la Cnav,

Renaud VILLARD

Eric BLACHON

La Directrice de la Carsat Pays de la Loire,

Le Président du Conseil d'Administration de  
la Carsat Pays de la Loire,

Christelle POISNEUF

Johan JARDIN



## ANNEXES

## Annexe 1 – Budgets

NANTES		Programmation Budgétaire Pluriannuelle 2023 - 2027				
Exercices	2023	2024	2025	2026	2027	
Masse Salariale*	34 496 480	34 445 000	34 018 000	33 530 000	32 920 000	
Accompagnement en Masse Salariale non pérenne CDD	462 000	462 000	378 000	252 000	252 000	
<b>Total Masse Salariale</b>	<b>34 958 480</b>	<b>34 907 000</b>	<b>34 396 000</b>	<b>33 782 000</b>	<b>33 172 000</b>	
Autres Dépenses de Fonctionnement	2 595 000	2 570 000	2 545 000	2 520 000	2 495 000	
Autres Dépenses de Fonctionnement Immobilières	-	-	-	-	-	
Autres Dépenses de Fonctionnement Autres	306 219	367 463	367 463	367 463	367 463	
Externalisation Téléphone	160 000	190 000	190 000	190 000	190 000	
Externalisation Téléphone "Réforme"	30 000	-	-	-	-	
<b>Total Autres Dépenses de Fonctionnement</b>	<b>3 091 219</b>	<b>3 127 463</b>	<b>3 102 463</b>	<b>3 077 463</b>	<b>3 052 463</b>	
Investissements Autres Objets	189 000	189 000	189 000	141 750	189 000	
<b>Total Cadrage 2023 - 2027</b>	<b>38 238 699</b>	<b>38 223 463</b>	<b>37 687 463</b>	<b>37 001 213</b>	<b>36 413 463</b>	

\* Masse salariale hors RMPP et Intéressement. Valeur du point retenue pour le cadrage : 7,49994 €

## Annexe 2 – Effectifs

Détermination Base ETPMA CDI CPG 2023/27	Objectif CPG 2022 CDI	Moyenne annuelle CDI 2022	Base ETPMA CDI CPG 23/27	ETPMA CDD 2022 financés	Moyenne annuelle CDD 2022
		578,47	577,56	578,47	6,00

Nantes	Retraitement et Effets Reports	2023	2024	2025	2026	2027
<b>Retraitements et Effets Reports</b>						
Fonction SI	- 0,42					
Réforme		8,00				
<b>Mutualisations</b>						
Entraide		- 0,83	- 1,17			
<b>Adéquation Charges Ressources</b>				- 7,00	- 8,00	- 10,00
ETPMA CDI	578,05	585,22	584,05	577,05	569,05	559,05
		- 0,42				

Dont Activités Fléchées			Les accords de remplacement concernant les effectifs de la fonction SI sont soumis à la validation de la DSI Nationale			
Fonction SI	26,92	26,50				
Missions nationales	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Mutualisation Annulations et Rétablissements	16,37	16,37	16,37	16,37	16,37	16,37
Mutualisation Déclarations Enfants	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Entraide	8,00	7,17	6,00	6,00	6,00	6,00
Superviseur Arc Atlantique	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

Equivalent ETPMA de l'accompagnement en Masse Salariale non pérenne CDD	11	11	9	6	6
---	----	----	---	---	---

## Annexe 3 – Indicateurs

		2023		2024		2025		2026		2027	
		Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif	Seuil	Objectif
<b>Relation de service</b>											
R1	Niveau de satisfaction global des assurés	85%	90%	85%	90%	85%	90%	86%	91%	86%	91%
R2	Niveau de Satisfaction des assurés par rapport aux principaux canaux de contact	83%	88%	84%	89%	85%	90%	85%	90%	85%	90%
R3	Taux de réclamations traitées dans les délais	76%	81%	77%	82%	78%	83%	79%	84%	80%	85%
R4	Taux d'appels téléphoniques aboutis	80%	85%	80%	85%	81%	86%	81%	86%	82%	87%
R5	Taux de courriels traités en deux jours ouvrés	81%	86%	81%	86%	81%	86%	81%	86%	81%	86%
R6	Nombre de RDV effectués	16 706	23 865	20 418	29 168	25 986	37 123	31 555	45 078	37 123	53 033
<b>Performance opérationnelle</b>											
R7	Taux de réponse aux demandes de reconstitution de carrière (RDC) des assurés traités dans un délai de 6 mois	-	-	45%	50%	50%	55%	55%	60%	70%	75%
R8	Nombre de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge	-	-	2 052	2 565	6 157	7 696	12 314	15 392	20 522	25 653
R9	Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	85%	90%	87%	92%	87%	92%	87%	92%	87%	92%
R10	Nombre de départements ayant déployé la reconnaissance mutuelle effective	-	-	1	2	2	3	3	4	4	5
R11	Nombre d'évaluations globales des besoins à domicile (commandes)	10 995	13 946	12 095	14 070	14 061	14 504	14 469	14 857	14 833	15 115
R12	Nombre de bénéficiaire d'ateliers "bienvenue à la retraite"	Les trajectoires seront calculées une fois les règles de gestion de l'indicateur arrêtées									
R13	Taux de publication des actions collectives de prévention dans l'outil de géolocalisation « Trouver mon activité » du portail <a href="https://www.pourbienvieillir.fr/s">https://www.pourbienvieillir.fr/s</a>	Les trajectoires seront calculées une fois les règles de gestion de l'indicateur arrêtées									
R14	Taux de dossiers DP notifiés avant la date d'EJ	55%	60%	57%	62%	59%	64%	63%	68%	70%	75%
R15	Délais de traitement des DP	80j	75j	78j	73j	76j	71j	73j	68j	70j	65j
R16	Taux de demandes de PR traitées en moins de 90 jours	60%	65%	62%	67%	64%	69%	67%	72%	70%	75%
R17	Taux de demandes d'ASPA traitées en moins de 90 jours	50%	55%	53%	58%	57%	62%	61%	66%	65%	70%
R18	Taux de demandes de droit des assurés résidant à l'étranger traitées en moins de six mois	45%	50%	55%	60%	60%	65%	65%	70%	70%	75%
<b>Conformité financière</b>											
R19	Taux de qualité des dossiers validés / IQPR (Indicateur qualité du processus retraite)	89,00%	92,00%	89,00%	92,00%	89,50%	92,50%	89,50%	92,50%	90,00%	93,00%
R20	Taux de qualité des dossiers validés ASUR / IQPR ASUR (Indicateur qualité du processus retraite)	90,00%	92,00%	91,00%	93,00%	92,00%	94,00%	92,50%	94,50%	93,00%	95,00%
R21	Taux de qualité des dossiers validés dernière instruction / IQPR-DI (Indicateur qualité du processus retraite - dernière instruction)	90,00%	93,00%	91,00%	94,00%	91,50%	94,50%	91,50%	94,50%	92,00%	95,00%
R22	Taux d'incidences financières des erreurs (TIF)	0,750%	0,650%	0,750%	0,650%	0,750%	0,650%	0,750%	0,650%	0,750%	0,650%
R23	Taux de recouvrement des indus	Les trajectoires seront calculées une fois les règles de gestion de l'indicateur arrêtées									
R24	Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs constatés ou subis	882 670	1 176 893	917 976	1 223 968	954 695	1 272 927	992 883	1 323 844	1 032 598	1 376 798
R25	Montant total des préjudices frauduleux et /ou fautifs évités	6 269 409	8 359 212	6 582 879	8 777 173	6 977 852	9 303 803	7 466 302	9 955 069	8 138 269	10 851 025
<b>Responsabilité sociétale des organisations</b>											
R26	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-4%	-5%	-8%	-10%	-13%	-17%	-17%	-22%	-20%	-25%
R27	Taux de formation des agents	61%	66%	62%	67%	63%	68%	64%	69%	65%	70%
<b>Performance économique</b>											
R28	Accroissement de la productivité par ETPMA	-1%	0%	0%	1%	1%	2%	2%	3%	3%	4%
R29	Evolution du coût de gestion	1%	0%	0%	-1%	-1%	-2%	-2%	-3%	-3%	-4%
R30	Réduction du nombre d'applications régionales utilisées par la CARSAT (cumul)	1	2	2	4	3	6	4	8	5	10
<b>TOTAL GENERAL</b>											