

CONVENTION  
D'OBJECTIFS  
ET DE GESTION  
ÉTAT / CRPCEN

COG

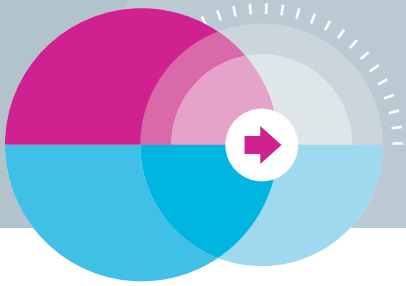
2021 - 2025



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*





# PRÉAMBULE

## La CRPCEN à la croisée des chemins

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 la vieillesse. La CRPCEN intervient également en complément du régime général pour les assurés d'Alsace-Moselle. Elle est compétente pour le recouvrement des cotisations et développe une action sanitaire et sociale spécifique.

La CRPCEN, ainsi chargée d'une mission de service public, est soumise à la tutelle de l'État : ministère chargé de la sécurité sociale et ministère chargé du budget. 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 assurés du notariat, actifs et pensionnés.

La CRPCEN évolue à la confluence des deux mondes qui la composent – la protection sociale et le notariat – dont les enjeux et les ambitions convergent en matière de relation client et de recherche de performance optimisée.

Le monde de la protection sociale s'inscrit dans cette dynamique, en ayant le souci constant de satisfaire le plus grand nombre tout en se plaçant dans une logique de progrès et d'efficacité.

Simplification administrative, développement des télé-services, fluidité des contacts, les organismes de protection sociale œuvrent à faciliter l'accès aux droits et aux services à tous et en particulier aux personnes les plus fragiles et les plus démunies, et ce avec le même souci d'équité.

La profession notariale a, quant à elle, intégré depuis longtemps la nécessité d'ajuster en permanence les conditions d'exercice de ses missions. Elle diversifie ses activités pour répondre aux attentes de ses clients tout en s'adaptant aux exigences des évolutions technologiques et économiques (déclaration sociale nominative DSN, utilisation du service net-entreprises.fr, dématérialisation des actes, démarche qualité pour les études...).

Les études notariales accompagnent les grands moments de la vie. Elles sont devenues, au fil du temps, un acteur légitime pour la garantie des intérêts des citoyens.

Cette garantie d'intérêts, la CRPCEN la partage également à l'égard de ses affiliés. En tant qu'organisme de protection sociale, elle a su sceller depuis plus de 80 ans un pacte social avec la profession sur lequel s'ancrent des fondations solides basées sur la confiance et une offre de service qui intervient à tous les moments de la vie (entrée dans la vie active, maladie, maternité, décès...). Le régime a également su s'adapter aux évolutions du notariat en accompagnant l'installation des nouvelles études.

Dans le cadre de la COG 2021-2025, la CRPCEN s'attachera à poursuivre les actions menées en faveur de l'offre de service et de la relation client, et à activer les leviers de performance dans la gestion de sa production et dans la consolidation de son système d'information.

---

## Une stratégie d'avenir construite à partir d'une recherche d'équilibre

La CRPCEN a l'ambition que cette 5<sup>e</sup> convention d'objectifs et de gestion soit la synthèse des ambitions de la protection sociale et de la profession notariale. Ces deux professions sont tournées vers la satisfaction client, avec la volonté d'être plus juste, plus équitable, plus universelle à l'égard de l'ensemble des citoyens.

Mais cette ambition doit prendre en considération des réalités parfois inter dépendantes. La stratégie de cette convention repose donc sur un diptyque basé sur la volonté et l'équilibre. Volonté parce que des efforts importants devront être consentis pour être plus performant avec des moyens optimisés ; équilibre parce que la caisse devra concilier des enjeux de pouvoirs publics et des réalités opérationnelles tout en

favorisant la recherche de synergies telles que :

- l'intégration des dispositions d'une réforme des retraites qui vise l'universalité tout en préservant les parcours des affiliés de la CRPCEN ;
- une évolution constante du nombre d'affiliés qui génère à la fois plus de ressources financières mais aussi un accroissement substantiel d'activité pour les services ;
- une digitalisation croissante de l'offre de service, qui peut se heurter à des situations de fractures numériques ;
- une automatisation des traitements de masse des activités de production mais avec le nécessaire accompagnement au changement des agents ;
- une recherche d'efficacité qui nécessite de cibler et de mobiliser les efforts sur les activités à forte valeur ajoutée.

---

## Des socles solides qui préparent l'avenir

Depuis de nombreuses années, la CRPCEN a su se développer sur les fondements d'une gestion reconnue. La certification des comptes depuis 2008, avec des résultats comptables à l'équilibre et des projections financières favorables, constituent un **socle économique** solide à la maîtrise des activités de gestion dans l'avenir.

De plus, l'obtention en 2018 de la certification Qualité ISO 9001-2015 sur l'ensemble des processus constitue un **socle organisationnel** vers un système de management intégré dans les services et une recherche continue de l'amélioration de la satisfaction client.

Le système d'information (SI), performant, évolutif et ouvert à l'inter-régimes, constitue quant à lui le **socle technique** indispensable à la caisse. Les partenariats développés dans la précédente COG, orientés vers la mutualisation et l'externalisation de certaines activités, ont positivement été un levier de performance.

Par ailleurs, la CRPCEN est engagée, en tant que régime pilote, dans la mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique, le RGCU. Ce positionnement lui a permis d'être un acteur reconnu et entendu à travers un projet d'envergure nationale. Par cette contribution active, la CRPCEN a participé à la performance collective des organismes de la protection sociale pour la simplification des outils de liquidation.

Enfin, la stratégie de la relation client, débutée en 2016, repose sur un positionnement en faveur du numérique affirmé en préservant la relation de proximité, notamment avec les plus fragiles. Cette stratégie favorise non seulement l'attachement des affiliés à la caisse mais permet également de simplifier les démarches et d'améliorer la productivité.

Ces fondamentaux doivent permettre de relever le défi de la transformation à venir pour faire de la CRPCEN, dans la droite ligne des objectifs du programme « Action publique 2022 », une caisse « connectée » (axe 1), « efficiente » (axe 2) et « engagée » (axe 3). Cette COG affiche donc l'ambition d'inscrire les projets dans une dynamique d'innovation, de performance et de responsabilité, en s'appuyant sur des fondations de gestion solide et maîtrisée et des équipes volontaires et impliquées.

## En 2020, une crise sanitaire sans précédent

Depuis mars 2020, la France vit une crise sanitaire majeure et inédite, qui a imposé aux organismes de sécurité sociale de se mettre en ordre de marche sans délai pour maintenir la chaîne de service et de paiement pour leurs assurés. Dès le début de la crise, la CRPCEN a réagi rapidement en déployant un plan de continuité de l'activité à grande échelle pour assurer, sans rupture, l'ensemble des prestations.

Dans un contexte de déploiement rapide du travail à distance, le système de management de la qualité a été l'un des socles majeurs pour maintenir la cohérence des processus et la performance. La caisse s'est appuyée sur l'organisation et les fondamentaux de la démarche – la relation client, le schéma décisionnel, les revues de processus, les plans de maîtrise des risques et le suivi des indicateurs - pour surmonter les difficultés et poursuivre le versement de ses prestations. La nouvelle COG tient compte de l'expérience acquise et propose des actions supplémentaires en matière de continuité d'activité en cas de pandémie et d'adaptation des conditions de travail.

Dans ce contexte, la COG 2021-2025 se déclinera selon les 3 axes suivants :

### Axe 1 - Consolider et enrichir l'offre de service

La finalité des actions entreprises par la CRPCEN vise la satisfaction de ses clients. Les résultats des études menées par la caisse sur les attentes de ses affiliés concordent par rapport à celles de l'ensemble des Français et aux ambitions des pouvoirs publics qui souhaitent plus de simplification administrative, de services en ligne et de qualité dans les prestations fournies. Si les résultats de satisfaction sont très positifs depuis 2004 et démontrent un attachement fort au régime, la CRPCEN entend poursuivre la modernisation de sa stratégie de service en préservant une dimension humaine dans sa relation avec les affiliés.

### Axe 2 - Améliorer la performance interne

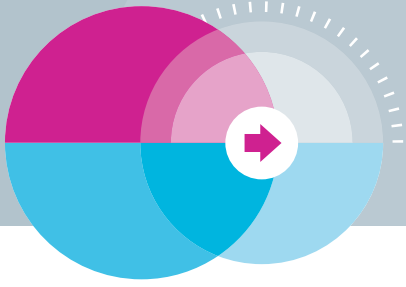
La légitimité de la CRPCEN repose sur ses performances de service et de gestion. La démarche qualité, qui structure la caisse depuis 2016, permet aux équipes de travailler avec une méthodologie commune à la recherche d'une performance optimale dans chaque processus. L'obtention de la certification ISO 9001:2015 en 2018 est un encouragement à poursuivre dans cette dynamique. Issue de la qualité, la mise en œuvre de méthodes de production inspirées de la sphère industrielle entraîne l'évolution des processus. Cette démarche sera complétée et élargie à l'ensemble des services.

### Axe 3 - Accompagner les transformations

Pour atteindre les objectifs du programme Action publique 2022, la CRPCEN se veut une caisse connectée, efficiente mais surtout engagée, fédérant des équipes volontaires et impliquées autour de :

- valeurs sociales et environnementales, par le biais de la politique de RSE ;
- valeurs de progrès, par le biais de l'innovation technologique autour du système d'information (SI) ;
- valeurs de partage d'expérience et de mutualisation auprès de nos partenaires.

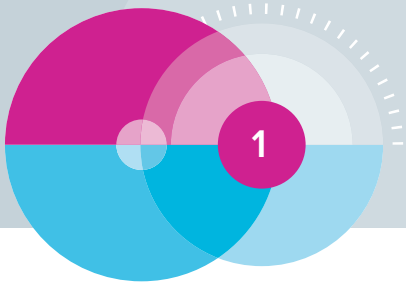
Au cœur des transformations, l'évolution du SI sera un atout essentiel de la CRPCEN pour répondre aux enjeux transverses de relation Clients, de performance de la production et d'efficience. Dans un contexte de mutations réglementaires, sociales et technologiques, la CRPCEN doit également réussir l'accompagnement de ses salariés. Elle s'appuiera sur son schéma directeur des ressources humaines bâti autour de la qualité de vie au travail et le développement des compétences. Enfin, pour anticiper et accompagner les évolutions de son écosystème, la CRPCEN restera en veille des innovations et des bonnes pratiques avec les autres organismes.



# SOMMAIRE

PAGES

• PRÉAMBULE.....	2
1 Développer les services en ligne et les promouvoir auprès des affiliés et des employeurs.....	6
2 Poursuivre l'amélioration de l'information à nos affiliés.....	8
3 Améliorer la relation client par une meilleure prise en compte des situations individuelles.....	10
4 Mener une réflexion sur l'acquisition d'un nouvel outil GRC.....	12
5 Le développement de l'offre d'action sociale et de prévention ciblée et adaptée aux besoins des assurés.....	14
6 Transformer et consolider le modèle de production propre aux demandes de prestations vieillesse... 16	
7 Achever le déploiement du système de production dans le domaine de la maladie et optimiser les processus.....	18
8 Déploiement et optimisation de la GED.....	20
9 Poursuivre la démarche Qualité en évaluant les gains de productivité et la satisfaction liés à cette démarche.....	22
10 Affiner le modèle de comptabilité analytique.....	24
11 Améliorer la prévention et la détection en matière de lutte contre la fraude et suivre l'effectivité du plan d'actions.....	26
12 Accentuer les efforts en matière de SSI et promouvoir une évaluation indépendante des mesures de sécurité.....	28
13 Finaliser le PCA en étendant les risques incluant notamment le risque pandémique.....	30
14 Mettre en œuvre la réforme du recouvrement.....	32
15 Élaborer et mettre en œuvre un schéma directeur immobilier présentant une gestion patrimoniale stratégique et une recherche d'efficience tout en répondant aux exigences réglementaires inhérentes à l'exploitation du parc.....	34
16 Être un acteur pour l'environnement en interne et vis-à-vis des fournisseurs.....	36
17 Mettre en œuvre un schéma directeur des ressources humaines axé sur la QVT, la prévention des RPS, le développement du télétravail et l'accompagnement au changement.....	38
18 Mettre en œuvre un schéma directeur des systèmes d'information axé sur les infrastructures, l'infogérance maladie MSA, les outils transverses et la continuité du RGPU.....	40
19 Rechercher des partenariats stratégiques ou de mutualisation avec les organismes de protection sociale, et optimiser les relations avec les comités de retraités et les notaires.....	42
20 Articuler stratégie, recherche et développement, exécution de la COG et pilotage multi-projets.....	44
• LE TABLEAU DES INDICATEURS.....	46
• LES RÈGLES BUDGÉTAIRES DU FONDS DE GESTION ADMINISTRATIVE (FGA)	
1. Le cadrage budgétaire pluriannuel.....	48
2. Les règles de gestion.....	53
• LES RÈGLES BUDGÉTAIRES DE LA GESTION IMMOBILIÈRE ET DES RÉSIDENCES	
1. Le cadrage budgétaire pluriannuel.....	55
2. Les règles de gestion.....	60
• LES RÈGLES BUDGÉTAIRES DU FONDS DE L'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE ET DE LA PRÉVENTION	
1. Le cadrage budgétaire pluriannuel.....	62
2. Les règles de gestion.....	63
• LES TABLEAUX DES BUDGETS.....	65
• LES SIGNATURES.....	68



## Développer les services en ligne et les promouvoir auprès des affiliés et des employeurs

### ENJEUX

Le développement des télé-services répond à une demande forte des affiliés de la CRPCEN pour faciliter leurs démarches.

Associés à l'injection des données dans le SI, ces télé-services doivent accroître l'autonomie des affiliés, générer des gains de productivité pour la caisse et privilégier les contacts téléphoniques pour les situations les plus complexes nécessitant l'expertise d'un téléconseiller.

La CRPCEN veillera à promouvoir la généralisation des démarches dématérialisées via l'espace service sécurisé (ESS), dont les fonctionnalités seront développées.

Ces actions s'inscrivent dans l'objectif de moderniser la relation de service construite sur une stratégie multicanale, d'améliorer durablement la qualité de service aux usagers et d'acculturer les affiliés aux différents services en ligne.

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Déployer progressivement le bouquet de service ameli.
- Formaliser des parcours retraite afin de permettre aux affiliés de s'informer plus facilement et de réaliser leurs démarches en ligne en s'appuyant sur l'offre multicanale inter-régimes.
- Développer les fonctionnalités de l'ESS pour faciliter la création et l'utilisation pour l'internaute.

---

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

Soutenir les démarches CRPCEN auprès de la CNAM et de l'inter-régimes pour obtenir les services en ligne.

---

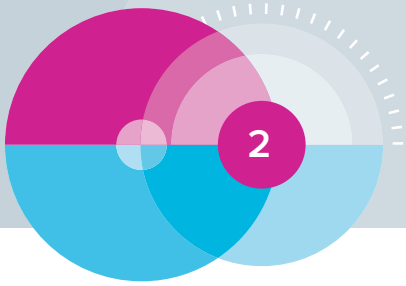
### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Déployer les télé-services déployés par le régime général dans le domaine de la santé.
  - Déployer les télé-services proposés par le GIP Union Retraite.
  - Rechercher les mutualisations inter-régimes (s'appuyer sur les outils existants).
-



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES					
						2021	2022	2023	2024	2025	
1	Déployer progressivement le bouquet de service ameli	1.1	Changement de RIB + adresse postale	1.1	Réalisé / non réalisé	X					
		1.2	Commande d'une nouvelle carte vitale	1.2	Réalisé / non réalisé	X					
		1.3	Déclaration de naissance d'un enfant	1.3	Réalisé / non réalisé		X				
		1.4	Changement de nom d'usage	1.4	Réalisé / non réalisé		X				
		1.5	Relevé fiscal	1.5	Réalisé / non réalisé			X			
2	Formaliser des parcours retraite afin de permettre aux affiliés de s'informer plus facilement et de réaliser leurs démarches en ligne en s'appuyant sur l'offre multicanale inter-régimes	2.1	Parcours sur la consultation de sa carrière en ligne / mise à jour de la carrière	2.1	Réalisé / non réalisé	X					
		2.2	Parcours sur la simulation de l'âge de départ et le montant de la retraite à tout âge	2.2	Réalisé / non réalisé	X					
		2.3	Parcours sur l'estimation du montant de la pension à 2 ans du départ à la retraite	2.3	Diminution du nombre d'estimations pensions / an	Cible / an à déterminer en 2021		Mise en œuvre			
		2.4	Parcours sur la demande de retraite personnelle en ligne	2.4	Augmentation nombre DRIL / an	20 %				30 %	
		2.5	Mise à disposition du nouveau service en ligne sur la demande d'attestation de pension	2.5	Réalisé / non réalisé	X					
		2.6	Parcours sur la demande de réversion en ligne	2.6	Augmentation nombre DREV / an	15 %				25 %	
3	Développer les fonctionnalités de l'ESS pour faciliter la création et l'utilisation pour l'internaute	3.1	Faciliter la création de comptes ESS par des messages d'aide	3.1.1	Évolution du nombre ESS affiliés / an	Cible / an à déterminer en 2021		Mise en œuvre			
				3.1.2	Évolution du nombre ESS études notariales / an	Cible / an à déterminer en 2021		Mise en œuvre			
		3.2	Permettre aux affiliés une connexion à l'ESS en s'identifiant avec France Connect	3.2	Réalisé / non réalisé	X					
		3.3	Poursuivre la collecte des adresses mail des assurés issues de l'ESS afin d'avoir un fichier base client unique	3.3	Augmentation des adresses mails	Cible / an à déterminer en 2021		Mise en œuvre			
		3.4	Augmenter l'abonnement aux infos dématérialisées de la CRPCEN (newsletters, Lien Social)	3.4	Évolution du nombre d'abonnés à la newsletter / Évolution du nombre d'abonnés au Lien Social dématérialisé	Cible / an à déterminer en 2021		Mise en œuvre			
		3.5	Optimiser les temps de traitement et de réponse aux affiliés par l'injection en GED des pièces justificatives adressées par mails	3.5	Réalisé / non réalisé	X					
		3.6	Adresser des mails d'information sur les avancées d'un dossier ou sur la mise à disposition de documents	3.6	Réalisé / non réalisé		X				
N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES								
			2021	2022	2023	2024	2025				
1	Taux d'évolution d'ouverture de comptes ESS	Résultat - Taux d'évolution de création de comptes ESS par rapport à l'année précédente	+15 %	+10 %	+10 %	+10 %	+5 %				



## Poursuivre l'amélioration de l'information à nos affiliés

### ENJEUX

La stratégie multicanale entreprise par la CRPCEN au cours de la COG précédente doit permettre de promouvoir le mode dématérialisé comme canal prioritaire permettant de répondre aux besoins des affiliés. Cette nouvelle tendance doit également s'accompagner d'une stratégie multicanale performante pour mettre en cohérence l'offre de service de la CRPCEN avec l'ensemble des vecteurs de communication disponibles : site internet/services web/accueil téléphonique/courriers et mails sortants.

Ainsi, les efforts devront porter tout au long de la COG sur une optimisation continue du site internet de la CRPCEN, tant sur la forme pour s'adapter aux habitudes de navigation des internautes que sur le fond en proposant une information fiable et consolidée grâce à un travail de veille par les services de la Caisse et de mises à jour réactives.

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Poursuivre l'amélioration du contenu et de l'ergonomie du site web de la CRPCEN.
- Concevoir une communication générale, pédagogique et régulière.
- Renouveler les écoutes terrain vers les retraités et initier les écoutes vers les actifs.

---

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

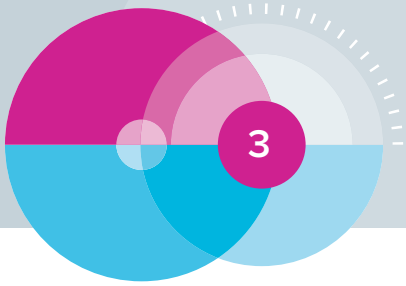
- Participation de la CRPCEN aux ateliers de communication du GIP Union Retraités.
-





## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN-GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Poursuivre l'amélioration du contenu et de l'ergonomie du site internet	1.1	Poursuite de l'optimisation de l'ergonomie du site en s'appuyant sur les habitudes identifiées des internautes en matière de navigation web (analyse des baromètres numériques annuels, parangonnage sur les leviers de performances de consultation des sites web, appuie sur des expertises en navigation numérique...)	1.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		1.2	Amélioration du back office du site afin d'accroître l'autonomie des agents en charge de la gestion du site	1.2	Réalisé / non réalisé	X	X	X		
		1.3	Accessibilité de tous les articles du site au format pdf pour les internautes	1.3	Réalisé / non réalisé	X				
		1.4	Simplification de l'arborescence générale du site afin d'améliorer l'accès à l'information	1.4	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
2	Concevoir une communication générale pédagogique et régulière	2.1	Poursuite de l'envoi des newsletters mensuelles aux assurés et aux études notariales	2.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		2.2	Création de vidéos pédagogiques afin de faire comprendre des changements réglementaires complexes (infographie, motion design...)	2.2	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		2.3	Poursuivre la refonte des imprimés et des notices d'information pension et maladie	2.3	Réalisé / non réalisé	X	X			
3	Renouveler les écoutes terrains vers les retraités et initier les écoutes vers les actifs	3.1	Réaliser des enquêtes terrain interne et analyser les résultats	3.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		3.2	Réaliser des enquêtes terrain externe vers les retraités et analyser les résultats	3.2	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		3.3	Réaliser des enquêtes terrain externe vers les actifs et analyser les résultats	3.3	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X



## Améliorer la relation client par une meilleure prise en compte des situations individuelles

### ENJEUX

La CRPCEN renforcera la relation client en orientant le plus grand nombre de ses affiliés vers les canaux digitaux (fiches 1 et 2). Elle répond ainsi aux attentes de ses affiliés exprimés dans les enquêtes de satisfaction durant la COG précédente en matière de digitalisation des démarches administratives et d'accès à une information claire et pertinente.

La CRPCEN est une caisse nationale qui assure un service de qualité à des affiliés situés sur l'ensemble du territoire national, sans accueil physique. Elle porte en permanence le souci de garantir l'accompagnement de certains publics fragiles et la qualité des réponses aux assurés, comme en témoignent le déploiement de la démarche qualité et l'obtention de la certification ISO 9001. Dès lors, la CRPCEN continuera à privilégier les contacts téléphoniques pour accompagner les affiliés fragiles ou n'ayant pas pu parvenir à obtenir une réponse par la voie digitale.

Pour assurer une nouvelle étape dans la structuration et l'amélioration de la relation client la CRPCEN fait le choix d'un investissement :

- **dans les ressources humaines** avec la création d'une cellule d'appui à la relation client et en développant de l'accompagnement et l'accès aux droits.
- **dans la technologie** avec la mise en production d'un serveur vocal interactif (SVI) qui améliore la gestion des flux d'appels et qualifie les motifs d'appels afin d'orienter les affiliés vers les téléconseillers les plus qualifiés pour répondre à leurs demandes.

L'enjeu de la COG 2021-2025 consiste à améliorer la qualité des réponses aux assurés quel que soit leur canal de contact (courrier, téléphone, mails, SMS et à renforcer la prise en compte de l'insatisfaction qui s'exprime en particulier au travers des réclamations.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Poursuivre l'amélioration de la lisibilité des écrits adressés aux affiliés et aux employeurs.
- Poursuivre l'optimisation de la réponse téléphonique et accompagner les publics en situation de fragilité.
- Améliorer la qualité de la réponse téléphonique.
- Renforcer la gestion de la relation client par mail/SMS.
- Améliorer le traitement des réclamations.

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

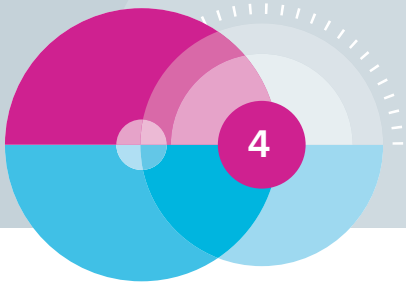
- La CRPCEN contribuera au sein du groupe des régimes spéciaux aux réflexions sur la relation client.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CAISSE ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Poursuivre l'amélioration de la lisibilité des écrits adressés aux affiliés et aux employeurs	1.1	Analyser et corriger les courriers maladie	1.1	Nombre de courriers actualisés par an	X	X	X	X	X
		1.2	Poursuivre l'actualisation des courriers pensions	1.2	Nombre de courriers actualisés par an	X	X	X	X	X
		1.3	Actualiser la bibliothèque de mails à chaque changement réglementaire	1.3	Tableau de suivi des mesures réglementaires intégrant l'actualisation des mails	X	X	X	X	X
2	Poursuivre l'optimisation de la réponse téléphonique et accompagner les publics en situation de fragilité	2.1	Déployer les différentes fonctionnalités du serveur vocal interactif	2.1	Tableau de suivi de l'actualisation des messages d'accueil	X	X	X	X	X
		2.2	Poursuivre le déploiement de la polyvalence des télé-conseillers	2.2	Evolution du taux de polyvalence des téléconseillers	X	X	X	X	X
		2.3	Développer les appels sortants, en particulier pour les publics fragilisés	2.3	Tableau de suivi des appels sortants	X	X	X	X	X
		2.4	Offrir la possibilité de prendre des RV téléphoniques avec le CRC	2.4	Création de l'option RV dans l'ESS	X	X	X	X	X
3	Améliorer la qualité de la réponse téléphonique	3.1	Actualiser les fiches discours client	3.1	Tableau de suivi des mesures réglementaires intégrant l'actualisation des fiches discours clients	X	X	X	X	X
		3.2	Renforcer la coordination niveau 1 et niveau 2 Ameli	3.2	Diminution du taux de transfert	X	X	X	X	X
4	Renforcer la gestion de la relation client par mail/SMS	4.1	Déployer OSMOSE pour réaliser des campagnes d'information sortantes par SMS	4.1	Convention OSMOSE signée entre la CRPCEN et la CNAM	X				
		4.2	Maîtriser les délais de traitement des mails entrants	4.2	Indicateur COG	X	X	X	X	X
5	Améliorer le traitement des réclamations	5.1	Assurer la traçabilité du traitement des réclamations dans EPTICA	5.1	Taux de traçabilité dans EPTICA	X	X	X	X	X
		5.2	Maîtriser les délais de traitement des réclamations	5.2	Indicateur COG	X	X	X	X	X

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
2	Taux d'appels aboutis	Résultat - Nombre d'appels entrants dans la file d'attente (appels traités dans le SVI + appels décrochés)/nombre total des appels entrants	85 %	86 %	87 %	88 %	89 %
3	Taux de courriels traités dans les délais	Résultat - Nombre de courriels (niveau 1) traités en 48 heures ouvrées hors accusé de réception automatique/nombre total de courriels entrants (niveau 1)	70 %	72 %	75 %	77 %	80 %
4	Taux de réclamations traitées dans les délais	Résultat - Nombre de réclamations traitées en 10 jours ouvrés/nombre total de réclamations reçues sur cette même période (réclamations « simple » + « simple et urgente »)	50 %	55 %	60 %	61 %	62 %
5	Taux de satisfaction globale	Suivi - Question figurant dans l'enquête de satisfaction	91 %	91 %	91 %	91 %	91 %
6	Taux de satisfaction par mode de contact	Résultat - Indicateur composite (téléphone, courriers maladie et pension, e-mail, site web) figurant tous les deux ans dans l'enquête de satisfaction. Moyenne des taux de satisfaction obtenu par canal de contact	Non évalué	75 %	Non évalué	80 %	Non évalué
7	Ressenti de la réitération	Question figurant dans l'enquête de satisfaction tous les deux ans à compter de 2022.	Non évalué	1 <sup>ère</sup> mesure et définition de la cible de 2024	Non évalué	Cible fixée	Non évalué



## Mener une réflexion sur l'acquisition d'un nouvel outil GRC

### ENJEUX

L'outil actuel de la relation client - EPTICA - n'est pas satisfaisant pour les téléconseillers en raison de son ergonomie : pour un même assuré, il ne permet pas d'avoir une vision synthétique des échanges menés selon les différents canaux de communication (courriels, communications téléphoniques).

De plus, EPTICA ne permet pas de disposer d'une fiche récapitulative suffisamment riche de la situation du client pour traiter les demandes. Il est donc nécessaire de recourir à différents outils pour être en mesure d'apporter une réponse aux affiliés.

La réflexion sur l'optimisation de l'outil existant ou l'utilisation d'un nouvel outil doit répondre à des enjeux de simplification du travail des téléconseillers, de génération de gains de productivité et d'amélioration de la satisfaction client.

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Optimiser l'outil EPTICA pour utiliser l'ensemble des fonctionnalités disponibles (montée de version, modules complémentaires).
- Réaliser une étude pour déterminer si les actions d'optimisations d'EPTICA seront suffisantes ou si l'acquisition d'un nouvel outil de GRC doit être envisagée.

---

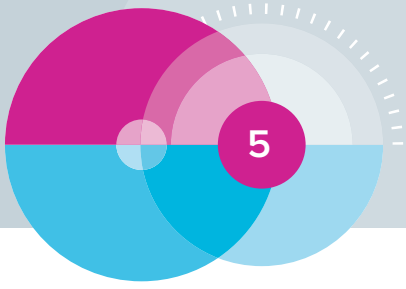
### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- s'appuyer sur des actions de Bench auprès des Cpam et des Msa.
-



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Optimiser l'outil EPTICA pour utiliser l'ensemble des fonctionnalités disponibles (montée de version, modules complémentaires)	1.1	Prendre connaissance de la nouvelle version d'Eptica et voir dans quelle mesure elle peut répondre aux demandes des utilisateurs.	1.1	Étude de la nouvelle version d'EPTICA et analyse de l'adéquation aux besoins métiers	X				
		1.2	Recueillir les besoins d'évolutions des métiers pour une utilisation optimale de l'outil et mise en œuvre	1.2	Recensement du besoin et mise en œuvre si l'outil EPTICA le permet	X	X			
2	Réaliser une étude pour déterminer si les actions d'optimisations d'EPTICA seront suffisantes ou si l'acquisition d'un nouvel outil de GRC doit être envisagée	2.1	Définir au cours d'ateliers avec les métiers l'ensemble des fonctionnalités attendues dans un outil de GRC (et voir si EPTICA peut y répondre)	2.1	Document de cadrage présentant l'ensemble des fonctionnalités attendues	X	X			
		2.2	Réaliser un benchmark dans la sphère sociale sur l'utilisation des outils de GRC	2.2	Étude des outils disponibles dans la sphère sociale		X	X		
		2.3	Réaliser une étude sur les impacts d'un changement d'outil (au niveau technique et organisationnel)	2.3	Rédaction d'une note d'opportunité			X	X	



## Le développement de l'offre d'action sociale et de prévention ciblée et adaptée aux besoins des assurés

### ENJEUX

La CRPCEN continuera à développer auprès des assurés une offre d'action sanitaire et sociale adaptée aux besoins non couverts par d'autres organismes publics (exemples : mairies, département) et à ceux qui en ont le plus besoin. L'objectif sera de mieux cibler les besoins en fonction des parcours de vie.

Les actions de prévention devront être définies, en lien avec les actions nationales définies dans le cadre de la stratégie nationale de santé et cohérentes avec celles du régime général, et complétées au besoin par des actions plus spécifiques liées directement aux caractéristiques de sa population couverte.

La CRPCEN poursuivra la politique de prévention déjà engagée en matière de santé publique.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Finaliser la nouvelle offre d'action sanitaire et sociale.
- Simplifier le traitement des aides.
- Améliorer la connaissance du public bénéficiaire, de leur besoin et de leur taux de satisfaction.

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Renforcer la coopération entre la CRPCEN et le régime général et les autres régimes sur les offres de service dispensées en matière d'action sanitaire et sociale.



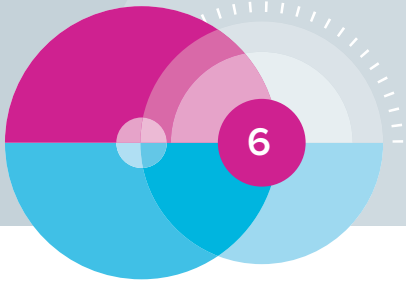
## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Finaliser la nouvelle offre d'action sanitaire et sociale	1.1	Déploiement d'une aide financière complémentaire aux nouveaux services d'adaptation du logement et d'une aide pour l'apurement des prêts CRPCEN pour les affiliés en situation de surendettement	1.1	Catalogue proposant les deux nouvelles aides	X				
		1.2	Développement d'accompagnement à distance des affiliés rencontrant des difficultés sociales, familiales, psychologiques, et/ou d'accès aux outils numériques	1.2	Ouverture des services d'accompagnement à distance	X				
		1.3	Intégration du dispositif Sophia pour les affiliés atteints de maladie chronique et accès aux ateliers Bien Vieillir développés en région par les ASEPT	1.3	Conventions signées avec la CNAM et les ASEPT	X	X			
2	Simplifier le traitement des aides	2.1	Améliorer la connaissance du public bénéficiaire et des besoins	2.1.1	Connaissance des aides dans le cadre de l'enquête satisfaction clients réalisée tous les deux ans		X		X	
		2.2	Rationalisation du traitement des aides (réduire les instructions des aides périodiques, recherche de plateformes en ligne type billetterie pour l'octroi des aides accordées, dématérialisation)	2.2	Diminution du nombre de dossiers et du temps d'instruction par agents.			X	X	X
		2.3	Analyse d'opportunité et le cas échéant externalisation d'une partie du traitement des aides		Délégation de gestion d'une partie de l'ASS en fonction de la stratégie retenue			X	X	X

## ACTIONS À CONDUIRE PAR L'ÉTAT ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Faciliter l'intégration des dispositifs de prévention portés par le régime général ou développés en inter-régimes	1.1	Appuyer auprès de l'inter-régimes la transmission de données relatives aux taux de participation CRPCEN aux campagnes nationales de prévention	1.1	Transmission annuelle des taux de participation CRPCEN aux campagnes de dépistage organisé avec la grille	X	X	X	X	X
		1.2	Favoriser le déploiement de conventions proposées en inter-régimes qui soient harmonisées sur le plan des coûts/affiliés et mises à jour annuellement sur le plan juridique (conformité RGPD, etc.)	1.2	Harmonisation des conventions CNAM et mise à jour régulière des clauses juridiques	X	X	X	X	X

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
8	Délai d'instruction des demandes d'aide ponctuelle - Nombre de jours entre la date de complétude du dossier et la date de notification de la décision de la commission d'action sociale à l'assuré divisé par le nombre de dossiers, hors renouvellements automatiques.	Suivi	27 jrs	27 jrs	27 jrs	27 jrs	27 jrs
9	Taux de satisfaction annuel sur les aides sociales	Résultat - Question annuelle dans l'enquête de satisfaction	70 %	80 %	85 %	85 %	85 %



## Transformer et consolider le modèle de production propre aux demandes de prestations vieillesse

### ENJEUX

L'amélioration continue constitue un engagement fort de la CRPCEN tant à l'égard de ses assurés (amélioration du service rendu) qu'en termes de performance de gestion interne.

La réalisation de ces ambitions passera notamment par :

- La définition de délais de traitement des demandes de prestations homogènes avec ceux pratiqués par les autres régimes de retraite ;
- Le maintien d'un haut niveau de qualité dans la détermination des droits des assurés en matière de retraite et de réversion ;
- Le renforcement de la communication auprès des assurés dans le suivi des demandes de prestations, en mobilisant les canaux d'échange les plus adaptés.

Dès lors, la CRPCEN doit concevoir le traitement d'une demande de retraite comme une construction progressive allant de la préparation à la liquidation des droits et souhaite renforcer son action sur deux temps forts de cette étape de la vie de ses assurés :

- La fiabilisation de la carrière, en mettant à jour les événements tout au long de la vie active, ayant un impact sur le calcul des droits en anticipant la demande de retraite ;
- Le traitement de la demande de retraite en elle-même, en adaptant son appareil productif aux réalités sociétales et réglementaires.

La recherche de performance au moment du traitement des demandes de prestations suppose d'opérer un changement de priorisation de celles-ci en passant d'une logique de gestion des stocks à une logique de gestion des flux d'entrée, limitant ainsi l'impact des saisonnalités sur le service rendu. Le critère de priorité retenu sera celui de la date de transmission des dossiers complets (et non celui de la date de départ à la retraite).

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Fiabiliser les carrières en amont de la liquidation des droits propres.
- Mettre en place un modèle de production basé sur les flux, pouvant intégrer le versement des pensions de retraite dès la première échéance dès lors que le dossier de demande de retraite a été déposé complet au moins 4 mois avant la date de départ à la retraite.
- Adapter le modèle de contrôle des prestations servies permettant le respect des exigences de qualité et de délai.

---

### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Renforcer la stratégie de production sur les régularisations de carrière des actifs à carrière complexe et proches du départ à la retraite (CNAV).

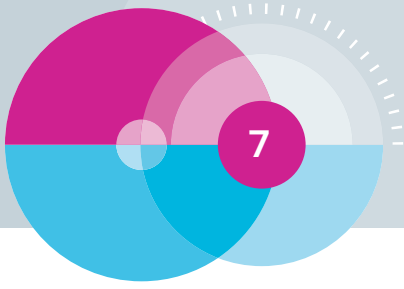




## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN-GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Fiabiliser les carrières en amont de la liquidation des droits propres (au plus tard dans les 2 années qui précèdent le départ en retraite)	1.1	Identifier l'organisation à mettre en œuvre pour mettre en place une régularisation systématique des carrières des assurés	1.1.1	Organisation d'un atelier d'optimisation	X				
		1.2	Organiser la transition pour les activités impactées	1.2.1	Réorganisation du service et MAJ du processus		X			
		1.3	Définition d'un plan de production relatif aux régularisations de carrière en priorisant les régularisations sur les publics proches du départ à la retraite	1.3.1	Adaptation des plans de production		X			
		1.4	Mise en place de campagnes annuelles de régularisation de carrière	1.4.1	Réalisation des campagnes de régularisation de carrière			X	X	X
2	Mettre en place un modèle de production basé sur les flux	2.1	Déployer un plan de production basé sur les flux tenant compte de la réglementation actuelle (objectif de paiement dans un délai de 60 jours après l'entrée en jouissance)	2.1.1	Adaptation des plans de production	X	X			
		2.2	Adapter le modèle de production (de la liquidation jusqu'au contrôle) au dispositif de la garantie de paiement si cette dernière est instaurée à la CRPCEN	2.2.1	Atteinte des ambitions COG (qualité, délai)		X			
		2.3	Piloter la production d'ensemble en fonction des engagements	2.3.1	Atteinte des ambitions COG (qualité, délai)	X	X	X	X	X
3	Adapter le modèle de contrôle des prestations servies permettant le respect des exigences de qualité et de délai	3.1	Adapter le modèle de contrôle des prestations servies permettant le respect des exigences de qualité et de délai	3.1.1	Atteinte des ambitions COG (qualité, délai)	X	X	X	X	X

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
10	Taux de régularisation des carrières	Suivi - Mode de calcul : nombre de carrières réalisées sur la génération concernée (atteinte de l'âge de 60 ans dans l'année)/nombre total d'assurés atteignant l'âge de 60 ans dans l'année	1 %	3 %	5 %	10 %	15 %
11	Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis (indicateur applicable pour les dossiers non soumis à la garantie de paiement)	Résultat - Mode de calcul : nombre de pensions de droits propres mises en paiement dans les 60 jours qui suivent l'entrée en jouissance ou dans les 60 jours qui suivent la complétude du dossier si elle est postérieure à l'EJ/ nombre total de pensions de droits propres mises en paiement	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %
12	Taux de pensions soumises à la garantie de paiement notifiées avant la date d'entrée en jouissance	Résultat - mode de calcul : nombre de pensions déposées complètes au moins 120 jours avant la date d'entrée en jouissance et notifiées avant la date d'entrée en jouissance / nombre de demandes de pensions déposées au moins 120 jours avant la date d'entrée en jouissance	-	58 %	62 %	68 %	75 %
13	Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	Résultat - Mode de calcul : nombre de pensions de droits dérivés mises en paiement dans les 60 jours qui suivent l'entrée en jouissance ou dans les 60 jours qui suivent la complétude du dossier si postérieure / nombre total de pensions de droits dérivés mises en paiement	89 %	90 %	91 %	92 %	92 %
14	Taux de dossiers retraite validés sans erreur financière	Résultat - Mode de calcul : nombre de dossiers validés sans erreur / nombre total de dossiers contrôlés (a priori et a posteriori), toutes pensions confondues	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %
15	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers retraite	Suivi - Mode de calcul : montant financier des erreurs sur les dossiers de pension de droit direct / montant financier des dossiers de pension de droit direct contrôlés sur la période	7 %	7 %	7 %	7 %	7 %



## Achever le déploiement du système de production dans le domaine de la maladie et optimiser les processus

### ENJEUX

Afin de parachever la modernisation de la production des prestations servies par la CRPCEN, le pilotage de la production, déployé au cours de la précédente COG sur l'ensemble des processus maladie, de la plateforme GED-courrier, aux trois processus gérés par le service maladie jusqu'au secteur contrôle, sera achevé et consolidé.

En effet, le système de pilotage de la production (PDP) permet d'anticiper les besoins en matière d'adéquation charges/ressources et constitue un outil d'aide à la décision pour définir les priorités de traitement à court et moyen terme en fonction des délais prévus par la COG.

L'amélioration de la qualité des prestations s'appuiera en particulier sur le déploiement d'outils et de procédures permettant de résoudre rapidement des problèmes apparaissant en production, dans l'objectif d'améliorer la qualité de service.

Elle procédera, pour l'infogérance maladie, à une étude coûts-bénéfices d'un changement de partenariat de la CNAM vers d'autres partenaires tels que la MSA en vue d'en apprécier l'opportunité.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

Dans une logique d'amélioration continue du service rendu aux assurés et d'accroissement de sa performance de gestion, la CRPCEN s'engage à :

- Poursuivre et enrichir le système de pilotage de la production par le déploiement des outils de résolution de problèmes qualité.
- Mettre en place des actions d'optimisation internes par une réingénierie des processus.
- Rechercher des actions d'optimisation externes par la délégation d'activités supplémentaires à une CPAM.

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

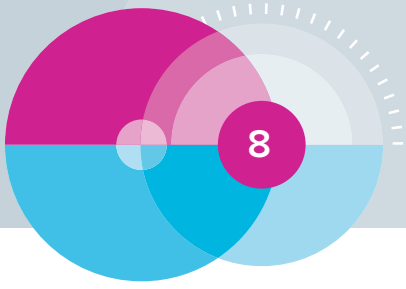
- Réaliser des délégations supplémentaires d'activités à la CPAM 91 ou à une autre CPAM sur le processus frais de santé
- Réaliser des délégations des soins à l'étranger au CNSE
- Encourager le benchmark/comparaison des processus inter-régimes, notamment avec la MSA.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Poursuivre et enrichir le système de pilotage de la production	1.1	Piloter la production des processus gestion des bénéficiaires, frais de santé et indemnités journalières	1.1	Simulations annuelles/plans d'actions et réajustements hebdomadaires/mensuels et trimestriels	X	X	X	X	X
		1.2	Étendre la résolution des problèmes qualité aux processus gestion des bénéficiaires et frais de santé (QRQC DAC)	1.2	QRQC gestion des bénéficiaires DAC	X				
					QRQC frais de santé/DAC		X			
		1.3	Mettre en place la résolution des problèmes QRQC (quick response to quality service) pour les processus gestion des bénéficiaires/frais de santé et indemnités journalières	1.3	QRQC indemnités journalières/CRC	X				
					QRQC gestion des bénéficiaires/CRC		X			
					QRQC frais de santé/CRC			X		
2	Mettre en place des actions d'optimisation internes	2.1	Action d'optimisation de l'activité carte vitale	2.1	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI	X				
		2.2	Action d'optimisation de l'activité RIB	2.2	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI		X			
		2.3	Action d'optimisation cellule créance	2.3	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI	X				
		2.4	Action d'optimisation IJ incomplets	2.4	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI		X			
		2.5	Autres actions d'optimisation	2.5	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI			X	X	X
3	Rechercher des actions d'optimisation externes	3.1	Délégation des normes laboratoires et frais d'optique à une CPAM	3.1	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI	X				
		3.2	Délégation des normes restantes (kiné, sage femmes etc.)	3.2	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI		X			
		3.3	Délégation des soins à l'étranger au CNSE	3.3	Réalisation d'un bilan intégrant le ROI	X				

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
16	Délais de traitement des IJ subrogés	Résultat - Nombre de pièces en stock/capacité de traitement journalier. Précision : prise en compte des délais de traitement de tous les services participant au processus (courrier, maladie et délégataires de la DCF)	11 j	11 j	10,8 j	10,6 j	10,5 j
17	Délais de traitement des IJ non subrogés	Résultat - Nombre de pièces en stock/capacité de traitement journalier. Précision : prise en compte des délais de traitement de tous les services participant au processus (courrier, maladie et délégataires de la DCF)	9 j	8,8 j	8,8 j	8,6 j	8,5 j
18	Délais de paiement des FSE	Suivi - 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 9 <sup>e</sup> décile)	7 j	7 j	7 j	7 j	7 j
19	Qualité des dossiers maladie - PE	Résultat - Nombre de dossiers contrôlés avec détection d'une incidence financière/nombre de dossiers contrôlés (a priori et a posteriori)	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
20	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie - PN	Suivi - Montant des anomalies financières des flux PN (évitées et constatées)/montant des flux PN mandatés	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
21	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie - PE	Suivi - Montant des anomalies financières des flux PE (évitées ou constatées)/montant total de l'échantillon contrôlé (a priori et a posteriori)	3 %	2,8 %	2,7	2,6 %	2,5 %



## Déploiement et optimisation de la GED

### ENJEUX

La CRPCEN dispose de trois outils de Gestion Electronique de Documents (GED) : deux outils de la CNAM pour les processus maladie et un progiciel du marché pour les processus pensions, gestion des bénéficiaires et recouvrement. Ces processus ne sont pas tous intégralement dématérialisés, ce qui nécessite encore du traitement papier en parallèle de la GED.

Des optimisations sont engagées depuis 2018, mais il reste encore des actions à mener en vue de la réalisation complète de la GED afin de fiabiliser la reconnaissance des documents, faciliter le suivi statistique, mettre en place les règles d'épurations, optimiser l'injection des pièces jointes reçues de manière dématérialisée.

L'ensemble de ces travaux menés sur la COG 2021-2025 permettra à terme de réaliser des économies sur les sorties d'archives et d'être en conformité avec la réglementation de la gestion des archives et du RGPD.

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Mettre en œuvre les optimisations identifiées pour respecter la réglementation
- Poursuivre l'étude d'optimisation de la plateforme GED pour finaliser les processus déjà dématérialisés
- Engager les travaux nécessaires à la dématérialisation du processus ASS
- Identifier et mettre en œuvre les actions pour avoir une base de données prête à une éventuelle bascule vers un autre système de GED

---

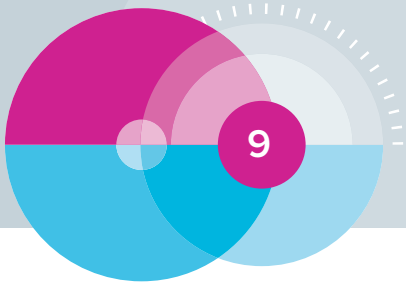
### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- La CRPCEN s'engage à participer aux travaux et études sur la numérisation du club des régimes spéciaux.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Mettre en œuvre les optimisations identifiées pour respecter la réglementation relative à la dématérialisation et la conservation des documents	1.1	Réaliser et recetter l'injection des mails avec pièces jointes dans la GED Docubase	1.1	PV de recette	X				
		1.2	Rédiger l'expression de besoins avec les métiers du module statistiques et de l'épuration des documents	1.2	Cahier des charges		X			
		1.3	Commander et mettre en œuvre le déploiement du module statistiques et l'épuration des documents	1.3	PV de recette		X			
		1.4	Analyse de faisabilité des besoins d'évolutions des métiers pour une utilisation optimale de l'outil	1.4	Cahier des charges		X	X	X	
		1.5	Commander et mettre en œuvre des demandes d'évolutions	1.5	PV de recette		X	X	X	
		1.6	Évaluer les gains	1.6	Réalisé / non réalisé					X
2	Poursuivre l'étude d'optimisation de la plateforme GED pour finaliser les processus déjà dématérialisés	2.1	Finaliser l'étude d'optimisation de la plateforme GED	2.1	Rapport d'étude	X				
		2.2	Mettre en œuvre les optimisations identifiées à la plateforme GED	2.2	CR réunion Évaluation gain	X	X			
		2.3	Mettre en œuvre la reprise de l'existant des dossiers pensions	2.3	PV de recette CR réunion	X				
		2.4	Reprendre l'étude pour finaliser le processus GDB	2.4	PV de recette CR réunion	X				
		2.5	Évaluer les gains	2.5	Réalisé / non réalisé				X	
3	Engager les travaux nécessaires à la dématérialisation du processus ASS	3.1	Réaliser une étude d'opportunité/analyse d'impact	3.1	Étude d'opportunité		X			
		3.2	Mettre en œuvre la dématérialisation du processus ASS	3.2	PV recette		X	X		
		3.3	Évaluer les gains	3.3	Réalisé / non réalisé					X
4	Identifier et mettre en œuvre les actions pour avoir une base de données prête à une éventuelle bascule vers un autre système de GED	4.1	Demander un audit technique de Docubase pour identifier les « nettoyages » à faire pour une base propre	4.1	Audit technique		X			
		4.2	Passer commande et mettre en œuvre les préconisations de l'audit	4.2	PV de recette		X			
		4.3	Réaliser un benchmark de bonnes pratiques avec la MSA / CPRPSNCF pour une solution GED maladie lors du transfert de l'infogérance, en vue de la prochaine COG				X			
		4.4	Réaliser un benchmark de bonnes pratiques avec la MSA / pour une solution GED au-delà du périmètre maladie, en vue de la prochaine COG							X



## Poursuivre la démarche Qualité en évaluant les gains de productivité et la satisfaction liés à cette démarche

### ENJEUX

La CRPCEN a été certifiée ISO 9001:2015 pour trois ans à l'issue de l'audit réalisé par l'AFNOR en juin 2018. Les deux audits annuels de suivi réalisés par l'AFNOR respectivement en juin 2019 et octobre 2020 ont confirmé cette certification, sans nouvel écart ni point sensible constatés.

La CRPCEN poursuivra dans la COG 2021-2025 son engagement dans la démarche qualité avec pour objectif d'en faire, avec la maîtrise des risques, un socle de son organisation.

Dans son rapport 2020, l'IGAS constate l'effort réalisé de rationalisation de gestion et met désormais l'accent sur l'évaluation nécessaire des gains de productivité à obtenir grâce au déploiement des méthodes de production adoptées de la sphère industrielle. En outre, l'IGAS suggère une évaluation précise de la satisfaction des clients (salariés et assurés) quant à la démarche Qualité.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- **Poursuite de la démarche Qualité ISO 9001**

La CRPCEN s'engage à poursuivre la démarche Qualité ISO 9001:2015, en ciblant le renouvellement de sa certification en 2021 puis en 2024. Pour cela, elle maintiendra et continuera à améliorer son Système de Management de la Qualité (SMQ) sur l'ensemble de ses activités.

- **Évaluation des gains de productivité**

La mesure des gains de productivité consistera à établir un lien entre les éléments de la démarche (revues, actions d'optimisation, ateliers, actions de RDD, audits) et les résultats de la caisse en matière de productivité, par processus. Cela nécessitera au préalable la mise en place d'une méthodologie d'évaluation, validée par les pilotes, et la définition du périmètre des processus concernés.

- **Mesure de la satisfaction des clients par rapport à la démarche**

Les questions d'évaluation de la satisfaction concernant la démarche Qualité seront ajoutées dans le cadre des enquêtes internes et externes. A l'issue, des propositions d'action d'amélioration seront réalisées.

---

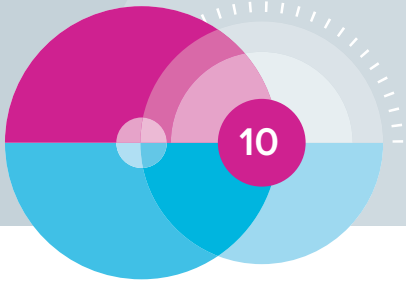
### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Participation aux groupes de travail inter-régimes sur les audits et le contrôle interne.
-



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Poursuite de la démarche Qualité ISO 9001	1.1	Maintenir la certification ISO 9001:2015	1.1.1	Audit de suivi AFNOR		X	X		X
		1.2		1.1.2	Audit de renouvellement AFNOR	X			X	
		1.3	Améliorer le suivi des actions	1.3	Étudier le déploiement d'un outil informatique de suivi partagé des actions Qualité		X	X		
2	Évaluation des gains de productivité	1.1	Élaboration de la méthodologie	1.1	Méthode validée	X				
		1.2	Mesure des gains	1.2	Mesure par processus		X	X	X	X
3	Mesure de la satisfaction des clients par rapport à la démarche	2.1	Ajout de questions sur la démarche Qualité dans l'enquête de satisfaction externe	2.1.1	Retour de l'enquête et actions d'amélioration éventuelles	X	X	X	X	X
		2.2	Ajout de questions sur la démarche Qualité dans l'enquête de satisfaction interne	2.2.1	Retour de l'enquête et actions d'amélioration éventuelles	X	X	X	X	X



## Affiner le modèle de comptabilité analytique

### ENJEUX

La COG précédente a vu la construction d'une comptabilité analytique robuste permettant le suivi a posteriori des coûts de gestion. Cependant, la base ACCESS retenue alors ne peut pas faire l'objet d'évolutions, notamment de périmètre.

Dans l'optique d'une meilleure gestion interne des activités multirisques de la caisse, le modèle de comptabilité analytique sera renforcé pour cibler un suivi régulier en cours d'exercice, conformément à la 17ème recommandation du rapport IGAS 2020 : « Faire évoluer l'applicatif de gestion pour permettre un suivi de comptabilité analytique en cours d'exercice ».

La caisse s'appuiera donc sur le nouveau progiciel de gestion comptable et financière SINERGI pour tirer parti des meilleures fonctionnalités. Elle tirera également parti du rapprochement avec le réseau de la CCMSA pour analyser sa productivité.

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Étudier l'adéquation et l'intérêt du module de comptabilité analytique issu du progiciel de gestion comptable et financière SINERGI et les éventuels prérequis au déploiement.
- Déployer le module de comptabilité analytique si ce dernier est adapté à l'organisation et au fonctionnement de la CRPCEN.
- Exploiter les données de comptabilité analytique pour améliorer la performance globale de la CRPCEN.

---

### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Coopération renforcée entre la CRPCEN et la CNAV, pilote du déploiement de SINERGI.
  - Coopération inter-régimes dans le cadre du benchmark des organismes de sécurité sociale.
-

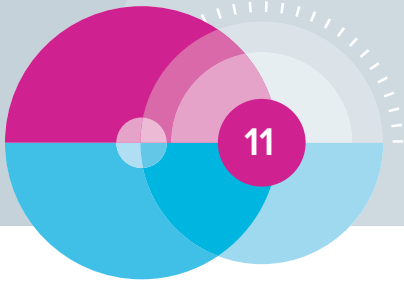




## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN-GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Étudier l'adéquation et l'intérêt du module de comptabilité analytique issu du progiciel de gestion comptable et financière SINERGI et les éventuels prérequis au déploiement	1.1	SI - Étude module Comptabilité analytique dans SINERGI	1.1	Réalisé / non réalisé	X	X			
2	Déployer le module de comptabilité analytique si ce dernier est adapté à l'organisation et au fonctionnement de la CRPCEN	2.1	SI - Déploiement module Comptabilité analytique dans SINERGI	2.1	Réalisé / non réalisé			X	X	
3	Exploiter les données de comptabilité analytique pour améliorer la performance globale de la CRPCEN	3.1	Suivi de l'évolution des coûts de gestion de la CRPCEN	3.1	Évolution globale à la baisse	X	X	X	X	X
		3.3	Optimiser l'allocation des ressources sur la base de la comptabilité analytique	3.3	Réalisé / non réalisé				X	X

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
22	Nombre d'usagers ou d'unités d'œuvre /ETPMA Maladie : nombre de bénéficiaires de l'assurance maladie (soit nombre total de bénéficiaires consommant des prestations maladie)/ETPMA participant à l'ensemble des prestations maladie (CDI directs uniquement)	Suivi	3 607	3 732	3 769	3 807	3 845
23	Nombre d'usagers ou d'unités d'œuvre /ETPMA Retraite : nombre total de retraités de droit direct ou indirect/ETPMA participant à l'ensemble des activités retraite (CDI directs uniquement)	Suivi	3 246	3 323	3 395	3 457	3 522



## Améliorer la prévention et la détection en matière de lutte contre la fraude et suivre l'effectivité du plan d'actions

### ENJEUX

En matière de lutte contre la fraude, la CRPCEN a mis en place une organisation mobilisant l'ensemble des services de la caisse. Les fraudes recherchées concernent toutes les prestations : vieillesse, maladie, recouvrement, action sanitaire et sociale. La CRPCEN applique dans ce domaine les dispositions réglementaires relatives aux droits des usagers ainsi que les recommandations du défenseur des droits. La mission IGAS 2020 a préconisé de consolider l'organisation interne en incitant à finaliser l'utilisation du fichier FICOBA (DGFIP), à intégrer la recherche plus volontariste des usagers en mesurant l'activité des agents concernant les actes de détection au sein de la caisse, et à proposer des indicateurs de résultats pertinents pour suivre l'effectivité du plan d'actions de lutte contre la fraude.

La mission IGAS 2020 recommande également d'indiquer le nombre de dossiers concernés par la fraude parmi les pensions suspendues à la suite de réitération de NPAI, et d'enquêter plus largement sur les situations familiales pour identifier les causes et les motivations des individus à frauder.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

#### • Prévention

La caisse s'engage à mener des actions de sensibilisation plus régulières, et de communiquer les données de sensibilisation et les résultats aux comités de retraités afin d'être relayées localement.

#### • Détection

En transverse :

- mise en œuvre de l'outil FICOBA et des outils inter-régimes,

Prestations vieillesse :

- renforcer les démarches visant à retrouver les usagers à la suite de suspensions de pensions
- contrôler les conditions d'octroi des prestations sur des échantillons ciblés

Prestations maladie :

- renforcer les contrôles a posteriori sur les flux des professionnels de santé

Action sanitaire et sociale :

- renforcer les contrôles des ressources et de la situation familiale.

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

Appuyer la caisse dans l'obtention des outils de détection des fraudes (échéance d'obtention FICOBA pour 2021).

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Utiliser les télé-services déployés par le GIP Union Retraites concernant la mutualisation du contrôle d'existence et de non-remariage
- Utiliser les outils de la DGFIP.

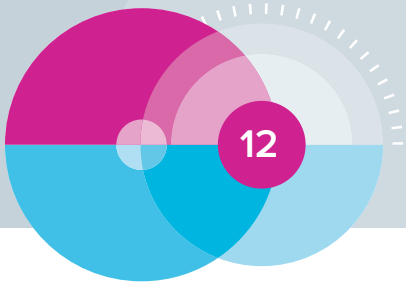


## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Prévention	1.1	Mener des actions de sensibilisation autour des obligations de déclaration de changement de situation (supports Internet et notices d'information)	1.1	Nombre de supports Internet et de notices d'information	5	5	5	5	5
		1.2	Communiquer les données de sensibilisation et les résultats aux comités de retraités afin de pouvoir être relayées	1.2	Diffusion auprès des comités oui/non	X	X	X	X	X
2	Détection - Prestations transverses	2.1	Mise en œuvre de FICOBA et des outils en inter-régimes, notamment l'exploitation des enquêtes mutualisées de contrôle d'existence et de non-remariage (service MCE)	2.1.1	Mise en œuvre et utilisation de FICOBA	X	X	X	X	X
				2.1.2	Exploitation des notifications du MCE	X	X	X	X	X
3	Détection - Prestations vieillesse	3.1	Renforcer les démarches visant à retrouver les usagers à la suite de suspensions de pensions pour réitération NPAI	3.1.1	Utilisation de FICOBA	X	X	X	X	X
		3.2	Contrôler les conditions d'octroi des prestations sur des échantillons ciblés (conditions de résidence, situations familiales, activités professionnelles en cumul emploi retraite, réversion et invalidité)	3.2.1	Taux de dossier contrôlés a posteriori	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
4	Détection - Prestations maladies	4.1	Renforcer les contrôles a posteriori sur les flux des professionnels de santé avec les bases informationnelles, avec l'appui du service médical et des correspondants fraude en CPAM	4.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
5	Détection - Prestations ASS	5.1	Renforcer les contrôles des ressources et de la situation familiale avec un croisement des fichiers (FICOBA, transfert de données avec la DGFiP)	5.1	Taux de dossier contrôlés a posteriori	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %

## ACTIONS À CONDUIRE PAR L'ÉTAT ET ÉCHÉANCES (le cas échéant)

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES					
			2021	2022	2023	2024	2025	
29	Montant des préjudices frauduleux + fautifs constatés ou subis	Suivi	70 000	À définir avec les nouveaux outils				
30	Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités (incidence financière mesurée sur un mois et non projetée dans le futur)	Résultat	10 000	À définir avec les nouveaux outils				



## Accentuer les efforts en matière de SSI et promouvoir une évaluation indépendante des mesures de sécurité

### ENJEUX

La CRPCEN s'est engagée depuis plusieurs années dans le déploiement d'une Politique de Sécurité du Système d'Information (PSSI). La caisse a ainsi mis en œuvre 131 mesures visant à évaluer le niveau de maturité de la PSSI.

Le niveau de maturité est avancé dans le domaine de la politique de sécurité (documentation et évaluation), l'organisation (missions, responsabilités, suivi, contrôle). Il est satisfaisant dans les domaines des ressources humaines (sensibilisation, droits d'accès, restitution des biens), de la sécurité physique et environnementale (protection des locaux, contrôle physique des accès), de la gestion des biens (recensement des serveurs, utilisation des biens, charte utilisateur, livret SSI), et de la gestion des incidents liés à la sécurité de l'information et la conformité (contrôle des outils de cryptographie et de la mise à jour de la documentation).

La mission IGAS 2020 a recommandé d'accentuer les efforts sur les thèmes à plus faible niveau de maturité : gestion de l'exploitation et des télécommunications, des contrôles d'accès, du domaine d'acquisition, développement et maintenance des SI, du contrôle des incidents de sécurité et de la conformité. La mission IGAS a recommandé également de promouvoir une évaluation indépendante des degrés de maturité des mesures de sécurité, en y associant les tutelles.

---

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Accroître la fréquence des campagnes de sensibilisation interne.
- Augmenter le niveau de maturité sur les thèmes à faible niveau actuel.
- Réviser les modalités d'évaluation et les conditions de mesure.
- Réaliser des tests d'intrusion et une évaluation externe des niveaux de maturité.

---

### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Participer aux groupes de travail pouvant être menés en inter-régimes sur le thème de la sécurité des systèmes d'information.
-

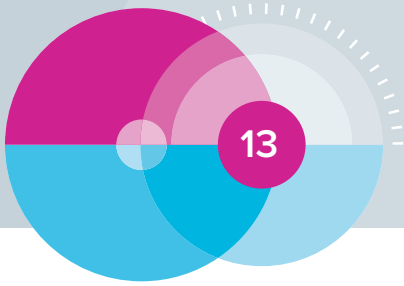


## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Prévention	1.1	Accroître la fréquence des campagnes de sensibilisation interne	1.1.1	Nombre de campagnes annuelles	2	2	2	2	2
2	Augmentation du niveau de maturité	2.1	Accroître le niveau de maturité en gestion de l'exploitation et des télécommunications, des contrôles d'accès, du domaine acquisition, du développement et de la maintenance des SI, du contrôle des incidents de sécurité et de la conformité	2.1.1	Mesure annuelle	X	X	X	X	X
3	Modalités d'évaluation et conditions de mesure	3.1	Réviser et suivre les modalités d'évaluation actuelle de la PSSI CRPCEN (131 mesures), utilisées depuis 2016, en tenant compte des évolutions de la PSSI de la CNAM et de l'État, en intégrant les évolutions telles que le RGPD et en adaptant mieux la PSSI à nos spécificités.	3.1.1	Nouvelles modalités d'évaluation	X	X	X	X	X
		3.2	Faire réaliser une évaluation indépendante des degrés de maturité des mesures de sécurité (via un prestataire externe ou par le biais de l'inter-régimes)	3.2.1	Évaluation indépendante des degrés de maturité	X		X		X
		3.3	Communiquer aux tutelles les résultats annuels de la PSSI	3.3.1	Information en CAGF et transmission des bilans lors du bilan annuel de la COG	X	X	X	X	X
4	Réalisation des tests d'intrusion	4.1	Poursuivre la mise en œuvre des préconisations issues des audits externes de 2019 (tests d'intrusion interne et externe)	4.1.1	Nombre de constats traités	X	X			
		4.2	Réaliser des tests d'intrusion externe et interne.	4.2.1	Réalisation de tests			X		

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
31	Niveau de maturité moyen de la PSSI (a)	Résultat	5	5,2	5,5	5,7	6

(a) Les objectifs sont présentés sur la base des 131 mesures existantes. Si ce cadre varie, les objectifs peuvent changer.



## Finaliser le PCA en étendant les risques incluant notamment le risque pandémique

### ENJEUX

Le plan de continuité d'activité (PCA) initialement prévu dans la COG 2016-2020 était destiné à faire face à un sinistre brutal affectant le siège, par exemple une inondation ou un virus informatique, et non un sinistre progressif de type pandémie ou grève générale. Le PCA initial a été conçu pour permettre à la CRPCEN de répondre à ses obligations externes et internes autour des processus prioritaires : le paiement des pensions, des indemnités journalières, des frais de santé et des salaires. Il comprend un plan de communication, de gestion de crise et d'hébergement des métiers sinistrés vers le site du boulevard Haussmann.

La crise sanitaire de mars 2020 a montré la nécessité de se doter d'un PCA étendu aux risques pandémiques, intégrant l'ensemble des processus et le recours massif au télétravail plutôt qu'à un plan d'hébergement sur un ou plusieurs sites dédiés. Cette nécessité est soulignée dans le cadre du rapport IGAS 2020 (recommandation n°14).

De plus, le recours au télétravail rend l'organisme encore plus dépendant de son système d'information (GED, applicatifs à distance, maintenance, accès réseaux VPN, sécurité) en cas de crise. Ceci impose une extension du plan de reprise d'activité (PRA) qui n'intègre pas les liaisons de secours avec les partenaires externes (notamment la CNAV et la CNAM).

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

#### • Extension du périmètre du PCA

La caisse s'engage à étendre le périmètre du PCA au risque pandémie et de grève générale, en incluant l'ensemble des processus de la caisse et l'hypothèse d'une inaccessibilité complète des locaux du siège.

#### • Extension du PRA

La caisse s'engage à étendre le périmètre du PRA afin de garantir la connexion complète des postes et des applicatifs au site de back up et les liens de secours vers la CNAV et la CNAM (CTI PACAC) en cas de défaillance de notre système d'information (la défaillance dans le sens inverse étant déjà prévue dans le cadre des conventions).

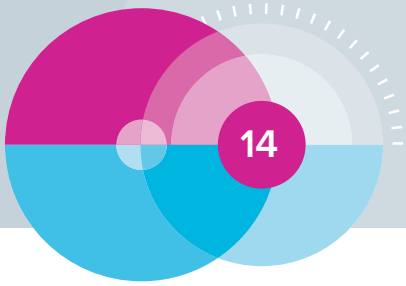
### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Participer aux échanges menés avec la SNPCA à la suite de la convention passée avec la CNAM.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Extension du périmètre du PCA	1.1	Réaliser un PCA incluant l'ensemble des processus et répondant au risque de pandémie ou de grève générale	1.1	Livrables PCA (fiches de continuité, plan de communication, annuaire)	X				
		1.2	Étudier une solution de réalisation des travaux de GED Courrier en cas d'inaccessibilité complète du siège	1.2	Solution de GED Courrier	X	X			
2	Extension du périmètre du PRA	2.1	Étendre le périmètre du PRA afin de garantir la connexion complète des postes et des applicatifs au site de back up, et les liens de secours vers la CNAV et la CNAM (CTI PACAC)	2.1.1	Test PRA	X	X	X	X	X



### ENJEUX

La présente COG s'inscrit dans un contexte de déploiement de nouvelles dispositions législatives et réglementaires telles que la réforme du recouvrement qui va générer des impacts importants sur l'organisation de la CRPCEN.

La réforme du recouvrement implique pour la CRPCEN, en lien avec l'ACOSS, de mettre en œuvre le transfert de l'activité de recouvrement aux URSSAF dans des conditions garantissant la continuité et la qualité de l'activité. En parallèle, la CRPCEN devra assurer dans ce nouveau contexte la poursuite du recouvrement de la cotisation sur émoluments et honoraires qu'elle conserve. En conséquence, la CRPCEN devra aussi faire évoluer sa politique de relation employeurs vis-à-vis des études notariales.

À ce titre, la CRPCEN identifiera les besoins d'adaptation de ses processus métier et anticipera également les conséquences de la réforme en matière de ressources humaines par l'accompagnement au changement et le redéploiement des agents concernés et des activités associées.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Préparer et mettre en œuvre le partenariat liant l'ACOSS et la CRPCEN pour mener à bien la réforme du recouvrement.
- Pérenniser le recouvrement de la cotisation sur émoluments et honoraires par la CRPCEN.
- Redéployer les effectifs concernés en vue d'optimiser les activités de recouvrement assurées par la CRPCEN.

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

- Procéder à la refonte du décret du 20 décembre 1990 permettant de prendre en compte l'aspect opérationnel de la réforme du recouvrement et de sécuriser les processus de recouvrement et de contrôle.
- S'assurer de la bonne prise en compte des spécificités de la CRPCEN par l'ACOSS dans le cadre de la convention dédiée et des décrets publiés par l'État (modalités de gestion mais surtout les obligations de flux financiers et d'information).

### > ENGAGEMENTS INTER-BRANCHE / INTER-RÉGIMES

- Collaboration réciproque des régimes spéciaux concernés par la réforme du recouvrement.
- Partage d'expérience de la part des régimes spéciaux mettant en œuvre la réforme avant la CRPCEN.



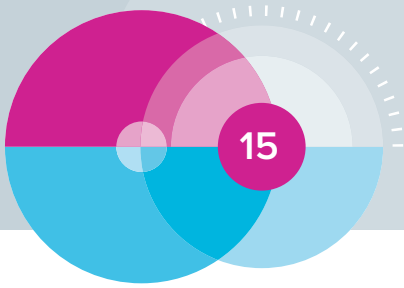


## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Préparer et mettre en œuvre le partenariat liant l'ACOSS et la CRPCEN pour mener à bien la réforme du recouvrement	1.1	Préparer et mettre en œuvre la bascule de l'activité de recouvrement et des données associées vers l'ACOSS	1.1	Réalisé/non réalisé	X	X	X		
		1.2	Mettre en place la convention ACOSS/CRPCEN	1.2	Réalisé/non réalisé	X	X			
2	Pérenniser le recouvrement et le contrôle de la cotisation sur émoluments et honoraires par la CRPCEN	2.1	Assurer la refonte de l'application interne de recouvrement pour le recouvrement de la cotisation sur émoluments et honoraires	2.1	Réalisé/non réalisé		X	X		
		2.2	Accompagner les études (relation employeurs) et les éditeurs de logiciels dans le contexte de bascule de l'activité de recouvrement vers l'ACOSS	2.2	Réalisé/non réalisé			X	X	X
3	Redéployer les effectifs concernés en vue d'optimiser les activités de recouvrement assurées par la CRPCEN	3.1	Adapter la cartographie des compétences du service recouvrement	3.1	Réalisé/non réalisé	X	X			
		3.2	Redéployer les effectifs dans le cadre de la GPEC de la CRPCEN	3.2	Réalisé/non réalisé		X	X	X	X

## ACTIONS À CONDUIRE PAR L'ÉTAT ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Procéder à la refonte du décret du 20 décembre 1990 permettant de prendre en compte l'aspect opérationnel de la réforme du recouvrement et de sécuriser les processus de recouvrement et de contrôle (agrément inspecteur, notaires suppléants)			1.1	Réalisé/non réalisé	X	X	X		
2	S'assurer de la bonne prise en compte des spécificités de la CRPCEN par l'ACOSS dans le cadre de la convention dédiée et des décrets publiés par l'État (modalités de gestion mais surtout les obligations de flux financiers et d'information)		Préparer et mettre en œuvre la bascule de l'activité de recouvrement et des données associées vers l'ACOSS	2.1	Réalisé/non réalisé	X	X			



## Élaborer et mettre en œuvre un schéma directeur immobilier présentant une gestion patrimoniale stratégique et une recherche d'efficacité tout en répondant aux exigences réglementaires inhérentes à l'exploitation du parc

### ENJEUX

La CRPCEN s'est dotée d'un schéma directeur immobilier axé sur des investissements permettant de réaliser d'importants travaux de mise aux normes indispensables pour l'entretien du parc de 31 immeubles et des résidences de vacances. Cela a permis de reposer la question de la rentabilité du portefeuille qui n'avait pas évolué depuis 1995. Jusqu'ici, la stratégie immobilière de la caisse était plutôt prudente et privilégiait une détention long terme d'actifs à faible risque. Il s'agit de rester dans un objectif de faible volatilité et de bonne rentabilité (cette classe d'actifs contribue en moyenne à hauteur de 5 millions d'euros par an au financement du régime vieillesse), mais en prenant davantage en compte, pour chaque bien, l'amélioration de son rendement (pertinence de la destination, opportunité des investissements, hypothèse de cession, etc.).

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- **Maintenir la qualité du patrimoine et poursuivre les actions de mise en conformité du parc avec la réglementation en vigueur.**

Le parc immobilier de la CRPCEN doit répondre à des exigences réglementaires qui évoluent (exemple : accessibilité handicap, évolution des PLU). Pour poursuivre l'exploitation du patrimoine et améliorer l'occupation des locaux, il lui faut rester en conformité avec la législation en vigueur et réaliser les diagnostics obligatoires inhérents à la location et aux travaux. Pour maintenir le potentiel de revente élevé et la bonne liquidité de ses actifs, la CRPCEN poursuivra le programme d'entretien formalisé dans le schéma directeur immobilier. Le schéma directeur 2021-2025 intègre un volet travaux et investissements de manière à maintenir la qualité du parc. Cet axe est fixé selon le potentiel de valorisation des biens. La revue annuelle du portefeuille d'actifs immobiliers oriente les choix et les priorités d'investissements.

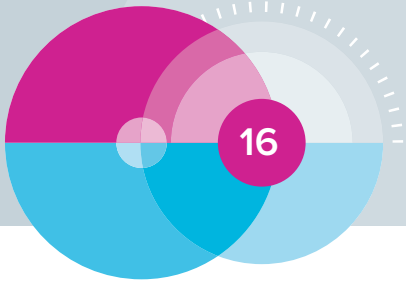
- **Augmenter le rendement des actifs**

Au regard du rendement hétérogène entre les types d'actifs, la CRPCEN initie une réflexion sur le devenir de la convention de délégation et de gestion des résidences qui prendra fin le 31 décembre 2024, mais également le devenir du Chalet des Grands Monts. Il s'agit de définir une stratégie globale prenant en compte les opportunités commerciales, le taux de fréquentation par la profession des clercs et employés de notaires et les programmes d'investissement. Une étude sera menée afin d'envisager la vente d'une résidence 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.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Maintenir la qualité du patrimoine et poursuivre les actions de mise en conformité du parc avec la réglementation en vigueur	1.1	Rédiger et faire valider par les instances un schéma directeur immobilier 2021-2025	1.1	Réalisé / non réalisé	X				
		1.2	Passer les marchés publics nécessaires à la réalisation des travaux (les prestations mutualisables et le regroupement d'achats avec les autres organismes étant privilégiés)	1.2	Réalisé / non réalisé	X	X	X		
		1.3	Mettre en œuvre et suivre le schéma directeur immobilier	1.3	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		1.4	Réaliser les travaux de mise en conformité	1.4	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		1.5	Réaliser un bilan et une évaluation du schéma directeur immobilier	1.5	Réalisé / non réalisé					X
2	Augmenter le rendement des actifs	2.1	Recruter un conseil pour accompagner la CRPCEN dans sa stratégie immobilière	2.1	Réalisé / non réalisé	X				
		2.2	Réaliser les études préalables à la définition d'une stratégie de gestion des résidences	2.2	Réalisé / non réalisé	X				
		2.3	Faire valider la stratégie de gestion des résidences dans la perspective de la fin de la convention de délégation et de gestion	2.3	Réalisé / non réalisé		X			
		2.4	Constituer les documentations préalables à la mise en œuvre de la stratégie de gestion des résidences retenue et recruter les prestataires nécessaires	2.4	Réalisé / non réalisé		X	X		
		2.5	Déployer la stratégie définie	2.5	Réalisé / non réalisé				X	



## Être un acteur pour l'environnement en interne et vis-à-vis des fournisseurs

### ENJEUX

La CRPCEN souhaite renforcer son engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale (RSE), afin de limiter l'impact de ses activités sur l'environnement.

L'enjeu consiste à s'inscrire pleinement dans la transition écologique, cette démarche concernant tant la CRPCEN que ses fournisseurs ou ses salariés.

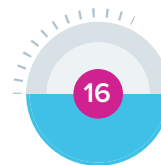
Les mesures visent à réaliser des économies d'énergie, à valoriser les énergies durables et le recyclage, à optimiser l'occupation des surfaces de travail. Conformément à la recommandation n°7 du rapport IGAS 2020, des clauses sociales et environnementales seront également intégrées dans les marchés publics.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Améliorer la performance énergétique de la CRPCEN.
- Renforcer les actions de recyclage des déchets et réduire la consommation de papier.
- Optimiser les ratios d'occupation des surfaces de travail via la recentralisation de l'ensemble des activités sur le site unique du siège et via le déploiement du télétravail.
- Mettre à profit les expériences des organismes partenaires en matière de développement durable.
- Intégrer des clauses sociales et environnementales dans les marchés publics.

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

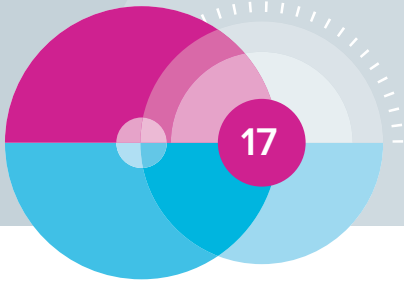
- Coopération inter-régimes dans le cadre du benchmark des organismes de sécurité sociale.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Améliorer la performance énergétique de la CRPCEN	1.1	Réaliser un état des lieux de la consommation énergétique de la CRPCEN	1.1	Réalisé / non réalisé	X				
		1.2	Mettre en œuvre un plan d'actions annuel d'amélioration de la performance énergétique	1.2	Réalisé / non réalisé		X	X	X	X
2	Renforcer les actions de recyclage des déchets et réduire la consommation de papier	2.1	Élargir le périmètre des actions de recyclage	2.1	Réalisé / non réalisé	X	X			
		2.2	Mettre en œuvre des actions concourant à la baisse tendancielle de la consommation de papier sur la durée de la COG	2.2	Réalisé / non réalisé		X	X	X	X
3	Optimiser les ratios d'occupation des surfaces de travail via la recentralisation de l'ensemble des activités sur le site unique du siège et via le déploiement du télétravail	3.1	Faire revenir au siège les agents présents à l'annexe du Boulevard Haussmann pour libérer ces locaux	3.1	Réalisé / non réalisé			X		
		3.2	Déployer l'alternance télétravail / présence sur site à l'ensemble des activités télétravaillables	3.2	Réalisé / non réalisé	X	X			
4	Mettre à profit les expériences des organismes partenaires en matière de développement durable	4.1	Réaliser du benchmark auprès des organismes partenaires	4.1	Réalisé / non réalisé	X	X			
		4.2	Être force de proposition et prescripteur en matière de développement durable	4.2	Réalisé / non réalisé			X	X	X
5	Intégrer des clauses sociales et environnementales dans les marchés publics	5.1	Généraliser la présence de clauses sociales et environnementales dans les marchés qui le justifient	5.1	Réalisé / non réalisé	X	X			
		5.2	Élargir le champ des clauses sociales et environnementales dans les marchés qui le justifient	5.2	Réalisé / non réalisé		X	X		

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
27	Ratio de surface utile par agent	Suivi - Surface utile nette exprimée en m <sup>2</sup> /nombre d'agents de l'organisme	16,5	16,5	15,5	15,5	15,5
28	Taux de mutualisation des achats en intra et inter-branches	Résultat - Ensemble des achats (hors exclusions citées ci-après) passés sous marchés mutualisés ou centrale d'achat / ensemble des achats de la CRPCEN. En sont exclus les loyers immobiliers, les remboursements aux agents, les contributions aux autres organismes et infogérance, les impôts, les travaux de maintenance, d'entretien. Contrairement à la définition du benchmark, les dépenses informatiques sont intégrées.	30 %	35 %	35 %	38 %	38 %



## Mettre en œuvre un schéma directeur des ressources humaines axé sur la QVT, la prévention des RPS, le développement du télétravail et l'accompagnement au changement

### ENJEUX

Dans un contexte de mutations réglementaires, sociales et technologiques, la CRPCEN doit réussir l'accompagnement de ses salariés au changement. La qualité de vie au travail constitue également un enjeu majeur, dans la droite ligne de la 6ème recommandation du rapport IGAS 2020 : « faire de la QVT un axe fédérateur de la COG en matière de gestion des ressources humaines ». La crise sanitaire a par ailleurs modifié durablement les conditions de travail en intensifiant le télétravail et en modifiant en profondeur les relations humaines au travail.

Afin d'assurer un service public performant, il importe de garantir aux salariés des conditions de travail leur permettant d'exercer leurs activités dans des contextes porteurs de sens, favorables à leur développement personnel et garants de la parité.

À ces fins, la CRPCEN renforcera son approche centrée sur l'humain qui répond tant aux besoins individuels que collectifs.

Dès 2021, la caisse devra également accompagner les collaborateurs dans un contexte d'évolutions organisationnelles et fonctionnelles des services. La caisse devra anticiper les impacts de rendus de poste en garantissant la transmission d'expertise et la mobilité interne. Elle définira une vision cible des métiers et consolidera sa gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour assurer une adéquation constante des compétences de chacun aux besoins. Les mutations des métiers de chaque branche s'accompagneront de formations, avec une poursuite des parcours d'intégration pour les nouveaux arrivants ou lors de mutation inter-service. Le transfert de l'infogérance CNAM vers l'infogérance MSA sera également un axe fort du volet formation, afin de permettre la réussite de ce projet majeur pour la caisse.

La CRPCEN mènera enfin une politique des ressources humaines visant à favoriser la mobilité professionnelle externe par la création de passerelles entre les régimes, en valorisant la validation des acquis de l'expérience.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Développer les accords collectifs QVT favorisant les besoins collectifs et individuels, en passant par des plans d'action QVT annuels.
- Mettre en place une démarche spécifique de prévention des risques psycho-sociaux.
- Intégrer le télétravail à l'organisation de la CRPCEN.
- Accompagner la transformation des métiers et les trajectoires professionnelles en exploitant la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

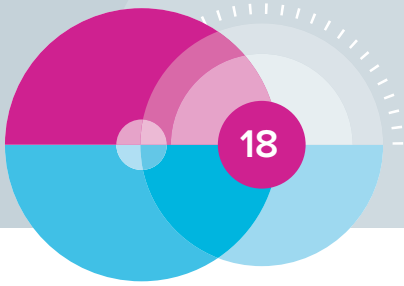
- Coopération inter-régimes dans le cadre du benchmark des organismes de sécurité sociale.
- Coopération inter-régimes visant à favoriser la mobilité professionnelle.
- Comparaison inter-régimes d'un outil SI RH.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Développer les accords QVT favorisant les besoins collectifs et individuels, et passant par des plans d'action QVT annuels	1.1	Développer les accords QVT de la CRPCEN sur la durée de la COG	1.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		1.2	Établir un plan d'actions QVT chaque année	1.2	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
2	Mettre en place une démarche spécifique de prévention des risques psycho-sociaux	2.1	Mettre à jour la démarche de prévention des risques psycho-sociaux	2.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		2.2	Mettre en œuvre les actions de prévention des risques psycho-sociaux	2.2	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
3	Intégrer le télétravail à l'organisation de la CRPCEN	3.1	Mettre au point un accord collectif sur le déploiement pérenne d'une alternance télétravail/présence sur site pour l'ensemble des activités télétravaillables	3.1	Réalisé / non réalisé	X				
		3.2	Accompagner le déploiement du télétravail auprès des agents	3.2			X	X	X	X
		3.3	Accompagner le déploiement du télétravail auprès des managers	3.3	Réalisé / non réalisé		X	X	X	X
4	Accompagner la transformation des métiers et les trajectoires professionnelles en exploitant la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences	4.1	Prendre en compte des évolutions réglementaires	4.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		4.2	Assurer les formations liées au passage à l'infogérance maladie MSA	4.2	Réalisé / non réalisé		X	X	X	
		4.3	Établir et enrichir une cartographie dynamique des compétences sur la COG	4.3	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		4.4	Exploiter la cartographie des compétences via le plan de formation annuel et l'accompagnement de la mobilité des agents	4.4	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		4.5	Étude et benchmark d'un nouvel outil RH	4.5	Réalisé / non réalisé				X	X

N°	INDICATEURS	NATURE (RÉSULTAT / SUIVI)	CIBLES				
			2021	2022	2023	2024	2025
29	Taux d'absentéisme maladie de courte durée	Résultat - Nombre d'heures d'absence maladie de moins de 8 jours calendaires divisé par le nombre d'heures théorique travaillées	<1,1 %	<1,1 %	<1,1 %	<1,1 %	<1,1 %
30	QVT (baromètre social)	Suivi - Enquête tous les deux ans. Taux de satisfaction des agents	> 90 %	-	> 90 %	-	> 90 %
31	Taux d'accès global à la formation	Résultat - Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année divisé par le nombre de salarié	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %



## Mettre en œuvre un schéma directeur des systèmes d'information axé sur les infrastructures, l'infogérance maladie MSA, les outils transverses et la continuité du RGCU

### ENJEUX

La poursuite de la modernisation du système d'information représente un enjeu majeur pour la CRPCEN qui doit être toujours plus performante et efficiente. Elle s'appuie ainsi sur un schéma directeur qui décrit la trajectoire des travaux pour la COG 2021-2025, socle pour la COG 2026-2030. Le SDSI 2021-2025 prévoit d'une part la poursuite des travaux commencés au cours de la COG précédente qui n'ont pu aboutir, et d'autre part des travaux d'optimisation des projets existants.

Il s'inscrit également dans une démarche prospective, dépassant l'horizon 2025, afin d'anticiper les actions à mener dans les 10 prochaines années. A ce titre, des études sont planifiées et en cohérence avec la démarche de gestion de projet que la caisse promeut. Il s'agira principalement de mener à bien les phases recherche et innovation, puis la phase avant-projet, phase initiale du cycle de vie du projet. L'objectif visé est de consolider et établir des plannings viables et sécurisés pour un organisme doté d'une petite équipe informatique.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

Le SDSI s'engage à poursuivre la modernisation du SI CRPCEN sur l'ensemble de son périmètre :

- **la DSI**

La refonte des infrastructures informatiques et des équipements, l'optimisation de l'organisation au sein de la DSI, le renouvellement du parc informatique et le déploiement des équipements pour le télétravail.

- **le SI maladie**

L'étude sur la recherche d'un nouveau partenaire, telle que la MSA, pour l'infogérance et sa mise en œuvre le cas échéant, la poursuite du déploiement des outils CNAM jusqu'à la bascule.

- **le SI vieillesse**

Les évolutions du SI vieillesse (évolutions réglementaires avec notamment la réforme, accrochage aux outils du GIP UR, évolution RGCU).

- **les référentiels**

La refonte des référentiels individus et employeurs de la CRPCEN,

- **le SI invalidité**

La refonte de l'outil de liquidation de l'invalidité.

- **la relation client**

Le déploiement de télé-services, l'optimisation des outils de la relation client – outil GRC et le portail d'échange sécurisé.

- **le SI recouvrement**

Le transfert du recouvrement à l'ACOSS.

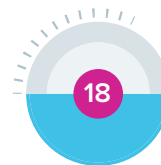
- **les projets transverses**

L'optimisation des outils des SI transverses (RH, comptabilité analytique, requêtage).

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

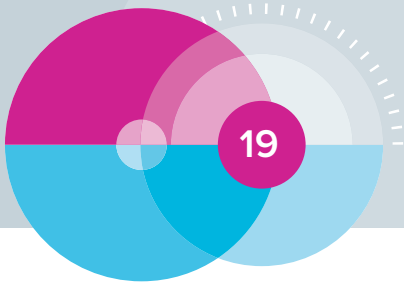
- La CRPCEN attend un fort appui de l'État dans le cadre du changement d'infogérance.





## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN-GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Modernisation de la DSI et du SI	1.1	Assurer la refonte des infrastructures informatiques (serveur, hébergement, sécurité, télécoms)			X	X	X		
		1.2	Poursuivre le déploiement des équipements informatiques pour le télétravail			X	X	X	X	X
		1.3	Renforcer la sécurité auprès du RSSI			X	X	X	X	X
		1.4	Poursuivre les travaux de mutualisation en inter-régimes avec mise en œuvre du PRA avec la CRP RATP			X				
		1.5	Optimisation de l'organisation interne à la DSI			X	X	X	X	X
2	Modernisation du SI Maladie	2.1	Déployer les télé-services dès que le passage au RFI sera effectif			X	X			
		2.2	Mener une étude sur la recherche d'un nouveau partenaire pour l'infogérance, telle que la MSA, et sa mise en œuvre le cas échéant			X	X	X	X	
		2.3	Poursuivre le déploiement des outils CNAM le temps de la bascule			X	X			
3	Modernisation du SI Vieillesse	3.1	Stabiliser les outils LIVIA PPNET ESPERE et les adapter aux évolutions réglementaires			X	X	X	X	X
		3.2	Déployer les évolutions du RGCU (décisionnel, DSN, norme...)			X	X	X	X	X
		3.3	Déployer les outils du GIP UR			X	X	X	X	X
4	Refondre les référentiels SI CRPCEN	4.1	Refondre le référentiel employeur			X	X			
		4.2	Refondre le référentiel individu			X	X	X		
5	Modernisation du SI invalidité	5.1	Refondre l'outil invalidité			X	X			
6	Modernisation de la relation client	6.1	Optimiser l'outil ESS			X	X	X	X	
		6.2	Optimiser l'outil GRC et étude opportunité changement outil			X	X	X	X	
		6.3	Optimiser la GED			X	X	X	X	
		6.4	Optimiser le site institutionnel			X	X	X	X	
7	Mettre en œuvre la PLFSS 2020 concernant le recouvrement	7.1	Transférer le recouvrement à l'ACOSS			X	X			
		7.2	Développer l'outil de gestion des 4%			X	X			
8	Moderniser les outils des processus transverses	8.1	Déployer un outil de comptabilité analytique			X	X	X	X	
		8.2	Déployer l'outil FICOBA pour renforcer les moyens de maîtrise autour de la fraude			X				
		8.3	Optimiser l'infocentre			X	X	X	X	X
		8.4	Étudier l'opportunité d'un nouvel outil RH						X	X



## Rechercher des partenariats stratégiques ou de mutualisation avec les organismes de protection sociale, et optimiser les relations avec les comités de retraités et les notaires

### ENJEUX

Pour accompagner les transformations, le partenariat avec les acteurs du notariat et avec les organismes de protection sociale continue d'être un levier majeur pour répondre aux objectifs de performance et d'efficacité de la Caisse.

La CRPCEN se positionnera comme un acteur connecté et engagé en participant, autant que ses capacités le permettent, aux chantiers de l'inter-régimes. En outre, la caisse poursuivra les échanges avec les autres organismes de protection sociale, notamment le club des régimes spéciaux, pour améliorer son offre de service, rechercher des gains de productivité voire externaliser certaines activités, et promouvoir la simplification des démarches administratives et l'accès au droit des affiliés.

En parallèle, la CRPCEN poursuivra ses relations avec les acteurs de la branche notariale : conseil supérieur du notariat, chambres et études. Elle maintiendra ses actions auprès des comités de retraités dans un objectif d'optimisation de gestion.

---

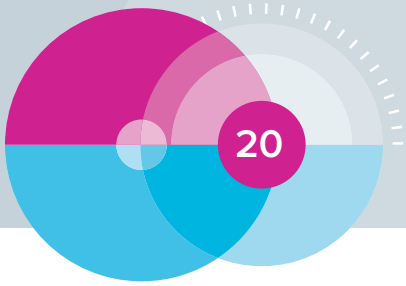
### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

- Poursuivre la participation aux chantiers inter-régimes pilotés par le GIP UR ou la tutelle.
- Développer les partenariats inter-régimes pour améliorer l'offre de services, rechercher des gains de productivité, simplifier les démarches administratives.
- Poursuivre les relations avec les acteurs du notariat et les comités de retraités, avec un objectif d'optimisation de gestion.



## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'ENGAGEMENT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Poursuivre la participation aux chantiers inter-régimes pilotés par le GIP UR ou la tutelle	1.1	Participer aux comités et se positionner par rapport aux projets	1.1.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
2	Développer les partenariats inter-régimes pour améliorer l'offre de services, rechercher des gains de productivité, simplifier les démarches administratives	2.1	Participer au club Échanges Métiers des régimes spéciaux, au club des DSI et des directeurs de projet, aux réunions de l'UNRS, initier des échanges bilatéraux selon les opportunités	2.1.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
3	Poursuivre les relations avec les acteurs du notariat et les comités de retraités, avec un objectif d'optimisation de gestion	3.1	Étudier la possibilité de simplifier les règles de remboursement des frais des délégués des comités de retraités	3.1.1	Réalisé / non réalisé	X				
		3.2	Accompagner les comités vers le statut associatif si cette solution permet des gains de productivité	3.2.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X
		3.3	Pérenniser les relations avec les notaires en proposant des rencontres aux chambres départementales des notaires et en participant aux réunions organisées par la profession	3.3.1	Réalisé / non réalisé	X	X	X	X	X



## Articuler stratégie, recherche et développement, exécution de la COG et pilotage multi-projets

### ENJEUX

Pour accompagner les transformations, la CRPCEN restera en veille des évolutions de son écosystème à travers son activité de recherche et développement (R&D). Elle s'articulera avec la stratégie et l'exécution de la COG qui nécessite déjà de piloter de nombreuses actions en parallèle, sur une durée et avec des ressources limitées.

Pour sécuriser l'exécution de la COG, la caisse mettra en place un pilotage multi-projets issu de la démarche qualité, imposant notamment les étapes indispensables de cadrage avant conception et mise en œuvre. Cette préparation permettra de sécuriser les délais et d'optimiser les coûts.

Le pilotage multi-projets confèrera également à la caisse la réactivité nécessaire pour absorber l'impact d'évènements intervenant en cours de COG (nouvelles réglementations, effectifs indisponibles, retards de livraison d'outils, changements de technologie) et réaliser les arbitrages nécessaires.

### ENGAGEMENTS DE LA CRPCEN

#### • Développer la recherche & développement

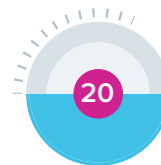
La caisse s'engage à développer une activité de R&D à vision prospective, explorant les bonnes pratiques auprès d'autres organismes et orientant les futurs projets de la caisse. Il s'agit de déployer une méthodologie permettant de soutenir et d'accompagner la mise en œuvre de procédés améliorés dans les pratiques de la CRPCEN.

#### • Développer le pilotage multi-projets

La caisse s'engage à renforcer les phases d'avant projets (expression de besoin, note d'opportunité, étude de faisabilité, note de cadrage) et à assurer un suivi multi-projets de l'avancement, des charges et des délais. Ce suivi permettra les arbitrages éventuels au sein du schéma décisionnel (Codir, Copil) visant à tenir les engagements de réalisation.

### ➤ ENGAGEMENTS INTER-BRANCHES / INTER-RÉGIMES

- Participer aux groupes de travail inter-régimes sur la prospective.



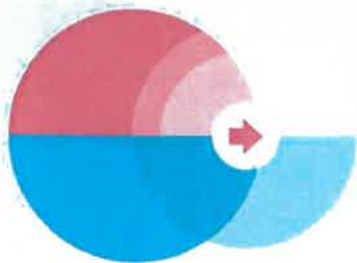
## ACTIONS À CONDUIRE PAR LA CRPCEN ET ÉCHÉANCES

N° D'EN- GT	ENGAGEMENT	N° D'ACT°	ACTION	N° D'ÉVAL°	ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT	ÉCHÉANCES				
						2021	2022	2023	2024	2025
1	Développer la R&D	1.1	Structurer pour l'ensemble des processus une activité de veille permettant d'identifier les procédés qui seront opportuns de déployer à moyen et long terme	1.1	Activité de veille documentée au sein de chaque processus	X	X	X	X	X
		1.2	Soutenir la priorisation des avants projets en intégrant des critères de valeur d'utilité et d'innovation	1.2	Critères intégrés dans le circuit du schéma décisionnel (Codir, Copil)	X	X	X	X	X
2	Développer le pilotage multi-projets	2.1	Généraliser le respect des phases de cycle de vie du projet	2.1.1	Respect des phases	X	X	X	X	X
		2.2	Réaliser un pilotage multi-projets des avancements, des ressources et des délais	2.1.2	Pilotage intégré au schéma décisionnel (Codir, Copil)	X	X	X	X	X

## TABLEAU DES INDICATEURS

N°	TYPE	SUIVI	N° DE FICHE ACTION CORRESPONDANT	LIBELLÉ	OBJECTIFS					MODE DE CALCUL
					2021	2022	2023	2024	2025	
1	Qualité de service	Résultat	1	Indicateur d'informations entrantes par notre messagerie sécurisée ESS : taux d'évolution d'ouverture de comptes ESS (assurés + études) par rapport à l'année précédente	15 %	10 %	10 %	10 %	5 %	Taux de croissance du nombre de comptes ESS ouverts (assuré + études) entre l'année n et n-1
2	Qualité de service	Résultat	3	Taux d'appels aboutis (téléconseillers + SVI)	85 %	86 %	87 %	88 %	89 %	Nombre d'appels entrants dans la file d'attente (appels traités dans le SVI + appels décrochés) / Nombre total des appels entrants.
3	Qualité de service	Résultat	3	Taux de courriels traités dans les délais (48 heures)	70 %	72 %	75 %	77 %	80 %	Mode de calcul Bench : nombre de courriels (niveau 1) traités en 48 heures ouvrés hors accusé de réception automatique / Nombre total de courriels (niveau 1) entrant
4	Qualité de service	Résultat	3	Taux de réclamations traitées dans les délais	50 %	55 %	60 %	61 %	62 %	Mode calcul Bench : nombre de réclamations traitées en 10 jours ouvrés / Nombre total de réclamations reçues sur cette même période (réclamations "simple" + "simple et urgente")
5	Qualité de service	Suivi	3	Taux de satisfaction globale	91 %	91 %	91 %	91 %	91 %	Résultat d'une enquête destinée à mesurer l'image globale de la CRPCEN et l'attachement de ses ressortissants au régime. Note de 0 à 10.
6	Qualité de service	Résultat	3	Taux de satisfaction par mode de contact (email, téléphone, internet, papier)	Non évalué	75 %	Non évalué	80 %	Non évalué	Indicateur composite : moyenne des taux de satisfaction, mesurés tous les 2 ans, par canal de contact (téléphone, email, courriers maladie et pensions, web)
7	Qualité de service	Suivi	3	Ressenti de la réitération	Non évalué	Enquête		Défini		Ajout d'une question de mesure de perception dans l'enquête de satisfaction.
8	ASS	Suivi	5	Délai d'instruction des demandes d'aide ponctuelle	27	27	27	27	27	Nombre de jours entre la date de complétude du dossier et la date de notification de la décision de la commission d'action sociale à l'assuré divisé par le nombre de dossiers, hors renouvellements automatiques.
9	Qualité de service	Résultat	5	Taux de satisfaction annuel sur les aides sociales CRPCEN	70 %	80 %	85 %	85 %	85 %	Question posée dans l'enquête de satisfaction annuelle
10	Retraite	Suivi	6	Taux de régularisation de carrière	1%	3%	5%	10%	15%	Nombre de carrières réalisées sur la génération concernée (atteinte de l'âge de 60 ans dans l'année) / nombre total d'assurés atteignant l'âge de 60 ans dans l'année
11	Retraite	Résultat	6	Pourcentage d'attribution de droits propres mis en paiement dans le délai requis (indicateur applicable pour les dossiers non soumis à la garantie de paiement)	92 %	92 %	92 %	92 %	92 %	Nombre de pensions de droits propres mises en paiement dans les 60 jours qui suivent l'entrée en jouissance ou dans les 60 jours qui suivent la complétude du dossier si elle est postérieure à l'EJ / nombre total de pensions de droits propres mises en paiement
12	Retraite	Résultat	6	Taux de pensions soumises à la garantie de paiement, notifiées avant la date d'entrée en jouissance	-	58 %	62 %	68 %	75 %	Nombre de pensions déposées complètes au moins 120 jours avant la date d'entrée en jouissance et notifiées avant la date d'entrée en jouissance / nombre de demandes de pensions déposées au moins 120 jours avant la date d'entrée en jouissance
13	Retraite	Résultat	6	Pourcentage d'attribution de droits dérivés mis en paiement dans le délai requis	89 %	90 %	91 %	92 %	92 %	Nombre de pensions de droits dérivés mises en paiement dans les 60 jours qui suivent l'entrée en jouissance ou dans les 60 jours qui suivent la complétude du dossier si postérieure / nombre total de pensions de droits dérivés mises en paiement
14	Contrôle interne et maîtrise des risques	Résultat	6	Taux de dossiers retraite validés sans erreur financière	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %	Nombre de dossiers validés sans erreur / Nombre total de dossiers contrôlés (a priori et a posteriori), toutes pensions confondues
15	Contrôle interne et maîtrise des risques	Suivi	6	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers retraite	7 %	7 %	7 %	7 %	7 %	Montant financier des erreurs sur les dossiers de pension de droit direct / montant financier des dossiers de pension de droit direct contrôlés sur la période

N°	TYPE	NATURE	N° DE FICHE ACTION CORRESPONDANT	LIBELLÉ	OBJECTIFS					MODE DE CALCUL
					2021	2022	2023	2024	2025	
16	Maladie	Résultat	7	Délai moyen de règlement à l'employeur des IJ maladie subrogées	11 j	11 j	10,8 j	10,6 j	10,5 j	Nombre de pièces en stock / capacité de traitement journalier Précision : prise en compte des délais de traitement de tous les services participant au processus (courrier, maladie et délégataires de la DCF)
17	Maladie	Résultat	7	Délai moyen de règlement à l'assuré de la 1e IJ maladie non subrogée	9 j	8,8 j	8,8 j	8,6 j	8,5 j	Nombre de pièces en stock / capacité de traitement journalier Précision : prise en compte des délais de traitement de tous les services participant au processus (courrier, maladie et délégataires de la DCF)
18	Maladie	Suivi	7	Délai de paiement des FSE	7 j	7 j	7 j	7 j	7 j	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 9 <sup>e</sup> décile)
19	Contrôle interne et maîtrise des risques	Résultat	7	Qualité des dossiers maladie - PE	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %	Nombre de dossiers contrôlés avec détection d'une incidence financière / nombre de dossiers contrôlés (a priori et a posteriori)
20	Contrôle interne et maîtrise des risques	Suivi	7	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie - PN	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	Montant des anomalies financières des flux PN (évitées et constatées) / montant des flux PN mandatés
21	Contrôle interne et maîtrise des risques	Suivi	7	Taux d'incidence financière dans le cadre du contrôle des dossiers maladie - PE	3 %	2,8 %	2,7 %	2,6 %	2,5 %	Montant des anomalies financières des flux PE (évitées ou constatées) / montant total de l'échantillon contrôlé (a priori et a posteriori)
22	Performance économique	Suivi	10	Nombre d'usagers ou d'unités d'œuvre / ETPMA Maladie	3 607	3 732	3 769	3 807	3 845	Maladie : nombre de bénéficiaires de l'assurance maladie (soit nombre total de bénéficiaires consommant des prestations maladie) / ETPMA participant à l'ensemble des prestations maladie (CDI directs uniquement)
23	Performance économique	Suivi	10	Nombre d'usagers ou d'unités d'œuvre / ETPMA Retraite	3 246	3 323	3 395	3 457	3 522	Pensions : nombre total de retraités de droit direct ou indirect / ETPMA participant à l'ensemble des activités retraite (CDI directs uniquement)
24	Contrôle externe et lutte contre la fraude	Suivi	11	Montant total des préjudices frauduleux + fautifs constatés ou subis	70 000	À définir avec les nouveaux outils				Montant total des préjudices frauduleux + fautifs constatés ou subis
25	Contrôle externe et lutte contre la fraude	Résultat	11	Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités	10 000	À définir avec les nouveaux outils				Montant des préjudices frauduleux + fautifs évités
26	Contrôle interne et maîtrise des risques	Résultat	12	Évolution du niveau de maturité moyen de la PSSI	5	5,2	5,5	5,7	6	Moyenne des niveaux de maturité des 131 mesures de la PSSI actuelle
27	Performance économique	Suivi	16	Ratio de surface utile par agent	16,5	16,5	15,5	15,5	15,5	Surface utile nette exprimée en m <sup>2</sup> / Nombre d'agents de l'organisme
28	Performance économique	Résultat	16	Taux de mutualisation des achats en intra et inter-branches	30%	35%	35%	38%	38%	Ensemble des achats (hors exclusions citées ci-après) passés sous marchés mutualisés ou centrale d'achat / ensemble des achats de la CRPCEN. En sont exclus les loyers immobiliers, les remboursements aux agents, les contributions aux autres organismes et infogérance, les impôts, les travaux de maintenance, d'entretien. Contrairement à la définition du benchmark, les dépenses informatiques sont intégrées.
29	DD+RH+SI	Résultat	17	Taux absentéisme maladie de courte durée	1,1%	1,1%	1,1%	1,1%	1,1%	Nombre d'heures d'absence maladie de moins de 8 jours calendaires divisé par le nombre d'heures théorique travaillées.
30	DD+RH+SI	Suivi	17	QVT : baromètre social	90 %		90 %		90 %	Taux de satisfaction des agents
31	DD+RH+SI	Résultat	17	Taux d'accès global à la formation	60 %	60 %	60%	60 %	60 %	Nombre de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année divisé par le nombre de salarié.



Paris, le

Le Ministre de l'économie, des finances et de la relance,  
**Pour le ministre et par délégation**  
La sous-directrice chargée de la 6<sup>ème</sup> sous-direction  
de la direction du budget

**Marie CHANCHOLE**

Le Ministre des solidarités et de la santé,

**Le Directeur de la Sécurité Sociale**

**Franck VON LENNEP**

Le Secrétaire d'État auprès de la ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion, chargé des retraites et de la santé au travail,

**Le Directeur de la Sécurité Sociale**

**Franck VON LENNEP**

Le Directeur de la CRPCEN,

Le Ministre du travail, de l'emploi et de l'insertion,

**Le Directeur de la Sécurité Sociale**

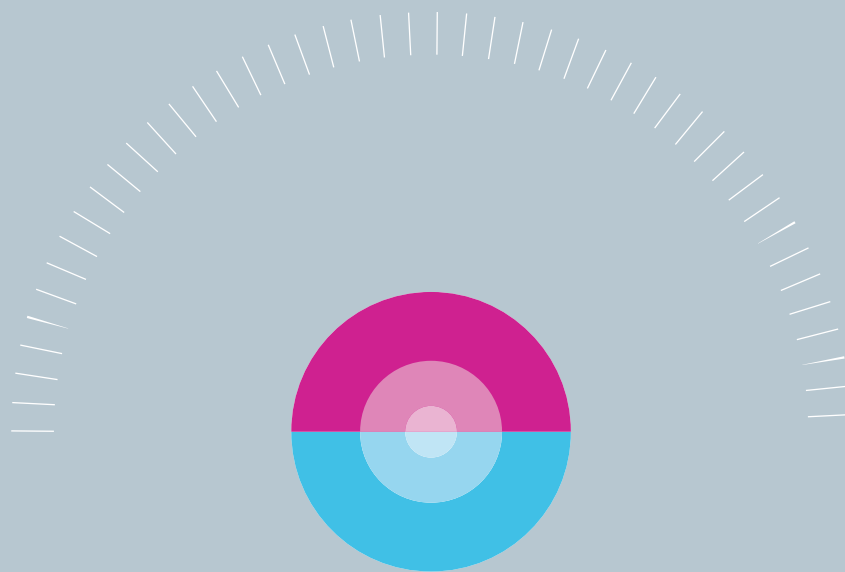
**Franck VON LENNEP**

Le Ministre délégué auprès du ministre des finances, de l'économie et de la relance, chargé des comptes publics,  
**Pour le ministre et par délégation**  
La sous-directrice chargée de la 6<sup>ème</sup> sous-direction  
de la direction du budget

**Marie CHANCHOLE**

La Présidente de la CRPCEN,





**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Caisse de Retraite et de Prévoyance  
des Clercs et Employés de Notaires**

5 bis rue de Madrid • 75395 PARIS Cedex 08