Synthèse
Convention d'objectifs et de gestion de la Cnav
2023-2027

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

l'assurance retraite

Sommaire

PARTIE 1 – ÊTRE PRÉSENTS POUR LES ASSURÉS TOUT AU LONG DE LEUR VIE 4

Fiche 1 – Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés 4
Fiche 2 – Développer l'offre de services carrière pour l'ensemble des actifs 6
Fiche 3 – Aller au-devant des assurés pour mieux lutter contre le non-recours et prévenir leurs difficultés 8
Fiche 4 – Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles 10

PARTIE 2 – ASSURER UNE PRISE EN CHARGE DE QUALITÉ EN AMÉLIORANT LE MODÈLE DE PRODUCTION DES SERVICES 12

Fiche 5 – Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations 12
Fiche 6 – Accroître notre maîtrise du risque financier à travers l'amélioration de la conformité des prestations 14
Fiche 7 – Accroître nos capacités de lutte contre la fraude 16

PARTIE 3 – OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DE LA BRANCHE POUR PERMETTRE D'ATTEINDRE SES OBJECTIFS DE MANIÈRE EFFICIENTE ET RESPONSABLE 18

Fiche 8 – Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions 18
Fiche 9 – Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite 20
Fiche 10 – Garantir l'excellence opérationnelle des systèmes d'information 22
Fiche 11 – Renforcer la fonction opérateur SI de la Cnav 24

INDICATEURS DE PERFORMANCE 26

Tout en s'inscrivant résolument dans la continuité de nos engagements précédents, cette nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) témoigne de l'ambition de l'Assurance retraite. Elle marque notre volonté **de faire toujours plus, c'est-à-dire proposer davantage de services et de proximité avec nos assurés :** démultiplier les rendez-vous, amplifier la lutte contre le non-recours, mettre en place une nouvelle stratégie carrière, élargir les cibles de l'action sociale pour toucher les jeunes retraités, etc.

Des défis aussi variés que nombreux, résolument en accord avec nos valeurs d'équité et de solidarité.

Au-delà de faire plus, nous souhaitons aussi **faire mieux, en mettant au cœur de nos priorités les enjeux liés à la qualité des dossiers et au délai de traitement des demandes.** Autre piste précieuse pour optimiser notre activité : exploiter la data disponible à l'Assurance retraite et chez nos partenaires de la sphère sociale.

Enfin, l'urgence climatique impose une **stratégie environnementale renforcée,** qui s'accompagnera d'un approfondissement de nos engagements sociaux. Dans une **logique responsable,** nous nous engageons donc à **mobiliser notre performance collective** pour devenir exemplaires en matière de lutte contre le réchauffement climatique.

Fiche 1

Synthèse

Garantir un accès à nos services adapté aux besoins des assurés

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

Engagements

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

Accessible

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

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

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

Ambitieuse

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

Adaptée

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

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

Agile

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

Enjeux

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

Indicateurs de performance

- Taux de réclamations traitées dans les délais
- Taux d'appels téléphoniques aboutis
- Nombre de rendez-vous effectués
- Taux de satisfaction

Fiche 2

Synthèse

Développer l'offre de services carrière pour l'ensemble des actifs

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

Engagements

Mieux impliquer les actifs tout au long de leur vie professionnelle

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

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

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

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

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

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

S'appuyer sur des relais : entreprises et acteurs économiques

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

Enjeux

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

Indicateur de performance

- Nombre de reconstitutions de carrière (RDC) dissociées de la liquidation du droit effectuées pour des actifs

Fiche 3

Synthèse

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

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

Engagements

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

Elle souhaite ainsi :

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

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

La mise en place de nouveaux dispositifs devrait permettre de réduire significativement l'insatisfaction des assurés. Elle peut néanmoins persister sous certaines formes. Aussi, afin d'assurer un niveau de sécurisation supplémentaire, l'Assurance retraite fera notamment évoluer sa gestion des réclamations dans le but d'identifier et de traiter plus rapidement les dossiers n'ayant pu être gérés de manière optimale en dépit des efforts déployés.

Enjeux

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

Indicateur de performance

- Nombre de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge

Fiche 4

Synthèse

Garantir une retraite accompagnée pour tous les retraités socialement fragiles

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

Engagements

Rendre accessible aux seniors et retraités le vieillissement actif

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

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

L'Assurance retraite poursuivra la généralisation des **plans d'aides OSCAR** (offre de services coordonnée pour l'accompagnement de ma retraite), visant à maintenir des services à la personne tout en soutenant des interventions complémentaires participant au vieillissement en bonne santé, au confort, à la sécurité et encourageant les interactions sociales.

Elle accélérera son soutien aux **habitats intermédiaires** (résidences autonomie, habitats inclusifs, résidences sociales, etc.) et valorisera les dispositifs de **lutte contre l'isolement social** des retraités vivant à leur domicile.

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

L'Assurance retraite continuera à **simplifier les démarches** des retraités en matière d'action sociale, en généralisant par exemple le dossier unique de demande d'aides à l'autonomie à domicile et le service en ligne associé, en lien avec la CNSA et la Mutualité sociale agricole.

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

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

Enfin, l'Assurance retraite s'engage à **construire des offres attentionnées et à développer des démarches d'aller vers à destination des retraités fragiles.** À cette fin, elle s'appuiera notamment sur les travaux menés en 2021-2022 pour la rénovation de l'action collective « Bienvenue à la retraite » et la mise en place d'un « rendez-vous prévention », mobilisera les données de la sécurité sociale pour cibler les territoires et les retraités identifiés comme fragiles et s'attachera à diffuser auprès de ces partenaires les informations concernant son offre de services.

Enjeux

L'Assurance retraite doit réussir le pari d'un **vieillissement actif et en bonne santé,** favoriser les conditions de **l'autonomie dans un logement adapté,** anticiper et préparer les nouvelles **réponses de prévention pour demain.**

Indicateurs de performance

- Taux de déploiement de la reconnaissance mutuelle effective (proportion de départements)
- Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum
- Nombre d'évaluations globales des besoins à domicile réalisées

Fiche 5

Synthèse

Améliorer nos processus de traitement pour garantir une délivrance efficace des prestations

Partie 2 – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services

Engagements

2023 : l'achèvement de la transformation Carrière 2.0

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

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

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

2026-2027 : un modèle de maîtrise des risques rénové et une automatisation de certains traitements

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

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

Enjeux

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

Indicateurs de performance

- Taux de dossiers notifiés avant la date d'entrée en jouissance
- Délais de traitement des dossiers de droits propres
- Nombre de dossiers de droits propres avec rupture de ressources potentielle
- Taux de demandes de pensions de réversion traitées en moins de 90 jours
- Taux de demandes d'allocations de solidarité aux personnes âgées (Aspa) traitées en moins de 90 jours

Fiche 6

Synthèse

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

Partie 2 – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services

Engagements

Limiter le risque en amont, dès la carrière

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

Mieux mesurer le risque

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

Repenser la stratégie de contrôle

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

Enjeux

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

Indicateurs de performance

- Taux d'incidence financière des erreurs (TIF)
- Taux de qualité des dossiers validés IQPR (indicateur qualité du processus retraite)

Fiche 7

Synthèse

Accroître nos capacités de lutte contre la fraude

Partie 2 – Assurer une prise en charge de qualité en améliorant le modèle de production des services

Engagements

Agir le plus en amont possible

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

Détecter la fraude *a posteriori*

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

Prévenir le risque

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

Enjeux

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

Indicateur de performance

- Montant total des préjudices frauduleux et/ou fautifs évités

Fiche 8

Synthèse

Ancrer la responsabilité sociale et environnementale au cœur de nos actions

Partie 3 – Optimiser le fonctionnement de la branche pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable

Engagements

Réduire l'empreinte environnementale de l'Assurance retraite

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

Développer une politique inclusive exemplaire

L'Assurance retraite se dotera d'instruments de mesure et d'objectifs chiffrés afin de renforcer sa politique de **lutte contre les discriminations.** Un indicateur sera également construit pour mesurer le taux de promotion à des fonctions stratégiques en fonction du genre. L'Assurance retraite souhaite ainsi, au cours de la période conventionnelle, **développer une politique inclusive exemplaire,** ce qui permettra également d'assurer la promotion de la marque employeur. Dans cette logique, l'Assurance retraite souhaite également intégrer pleinement le télétravail et d'autres initiatives innovantes renforçant la **qualité de vie au travail.**

Renforcer les actions de gestion responsable des données individuelles

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

Enjeux

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

Indicateur de performance

- Taux d'évolution de la consommation d'énergie

Fiche 9

Synthèse

Renforcer le pilotage économique et opérationnel de la branche retraite

Partie 3 – Optimiser le fonctionnement de la branche pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable

Engagements

Amplifier la culture de la performance au sein du réseau

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

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

Mobiliser tous les leviers d'efficience

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

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

Enjeux

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

Indicateurs de performance

- Nombre de m^2 de surface utile brute par résident dans les nouveaux locaux de la branche
- Réduction des écarts de productivité des caisses du réseau

Fiche 10

Synthèse

Garantir l'excellence opérationnelle des systèmes d'information

Partie 3 – Optimiser le fonctionnement de la branche pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable

Engagements

L'Assurance retraite souhaite s'engager pour la prochaine période conventionnelle dans trois directions complémentaires.

Faire plus vite, mieux, à coûts maîtrisés

L'Assurance retraite mettra en place **des processus de réalisation plus rapides,** plus automatisés et plus orientés vers **l'expérience utilisateur.**

Maîtriser la dette IT

Un important travail doit être mené pour remettre à niveau ou **remplacer des applications, technologies ou fonctionnalités obsolètes ou trop coûteuses,** par exemple le SI de traitement des déclarations annuelles des données sociales (DADS) ou encore le système national de gestion des carrières (SNGC).

Prévenir les menaces informatiques

La DSI poursuivra ses efforts pour garantir une **sécurité informatique optimale** en :

- développant des outils de surveillance et d'alerte ;
- mettant en place une équipe opérationnelle de la sécurité ;
- améliorant la gestion opérationnelle de la sécurité (surveillance, mises à jour systèmes, etc.) ;
- anonymisant les données pour répondre aux exigences du RGPD ;
- lançant une rénovation de la gestion des habilitations.

Enjeux

La mission de la Direction des systèmes d'information (DSI) de la Cnav consiste à répondre aux enjeux des directions métiers inscrits dans la COG et aux enjeux des organismes partenaires et de la tutelle lorsqu'il s'agit de systèmes d'information (SI) opérateurs. **Les exigences vis-à-vis de la fonction informatique sont de plus en plus élevées,** poussées par l'accélération des transformations métiers, le besoin d'accroître l'efficience et celui d'une plus grande qualité de travail.

Indicateur de performance

- Taux de couverture du plan annuel de livraisons de la feuille de route (nombre de mises en production réalisées par rapport au nombre de mises en production prévues)

Fiche 11

Synthèse

Renforcer la fonction opérateur SI de la Cnav

Partie 3 – Optimiser le fonctionnement de la branche pour permettre d'atteindre ses objectifs de manière efficiente et responsable

Engagements

➜ Mettre en œuvre

– La réforme des retraites

La mise en place de la réforme des retraites, au-delà des SI de liquidation et de paiement, supposera d'adapter en conséquence les SI opérateurs, en particulier le répertoire général des carrières unique (RGCU), le dispositif de ressources mensuelles (DRM) et le dispositif d'échanges de données interrégimes de retraite (EIRR).

– Les programmes d'évolution des référentiels d'intérêt commun opérés pour le compte de l'État

Le programme DRM permettra d'accompagner l'extension des usages de cet outil et de le compléter. Son objectif consiste à permettre à l'assuré de disposer d'un parcours « sans couture » quand il constate une anomalie sur ses ressources au moment d'une demande de prestation.

Le programme « identification opérateur » vise à assurer l'alimentation et le déploiement du nouveau référentiel des liens familiaux (LIFA), ce qui contribuera à développer des parcours usagers dédiés ainsi qu'à réduire les confusions d'identité et lutter contre les fraudes à l'identité.

Le programme Data opérateur doit permettre de construire une offre de services de maîtrise de la qualité de la donnée sur le périmètre interrégimes et de valorisation des données (analyse, intelligence artificielle).

Enfin, un programme a pour objectif d'assurer aux partenaires de l'Assurance retraite un accès plus aisé à différents services opérés par la Cnav – le dispositif général des échanges (DGE), l'espace des organismes partenaires de la protection sociale (EOPPS), l'API Sécu, etc.

– Les programmes d'évolution des référentiels et applications opérés pour le compte des régimes de retraite et la sphère sociale

Le programme RGCU opérateur prévoit la poursuite des opérations de migration des données des différents régimes de retraite dans le RGCU et la montée en charge de l'outil. Le programme SINERGI consiste, pour sa part, à poursuivre la mutualisation de la solution budgétaire et comptable développée par la Cnav avec d'autres organismes de protection sociale.

Enjeux

Les SI opérateurs occupent une place conséquente dans l'activité informatique de la Cnav. Pour l'État et la tutelle, les SI partagés ou transverses constituent **un axe majeur de la transformation numérique de la Sécurité sociale.** De même, les référentiels et les outils d'échanges de données participent pleinement de **l'amélioration de la relation avec l'assuré.**

Indicateurs de performance

Indicateurs de performance

RS : relation de service						
CODE	LISTE INDICATEURS	ÉCHÉANCES				
		2023	2024	2025	2026	2027
RS-1	Niveau de satisfaction global des assurés	90 %	90 %	90 %	91 %	91 %
RS-2	Niveau de satisfaction des assurés par rapport aux principaux canaux de contact	88 %	89 %	90 %	90 %	90 %
RS-3	Maîtrise de la réitération	5,5	5	5	4,5	4,5
RS-4	Taux de réclamations traitées dans les délais	81 %	82 %	83 %	84 %	85 %
RS-5	Taux d'appels téléphoniques aboutis	87 %	87 %	88 %	88 %	90 %
RS-6	Taux de courriels traités en deux jours ouvrés	86 %	86 %	86 %	86 %	86 %
RS-7	Nombre de rendez-vous effectués	450 000	550 000	700 000	850 000	1 M
RS-8	Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits propres)	65 %	65 %	67 %	70 %	70 %
RS-9	Taux de demandes de retraite déposées en ligne (droits dérivés)	38 %	41 %	43 %	45 %	50 %
RS-10	Progression du nombre de régularisations de carrière actifs traitées via la coproduction (base 2024)	–	–	+ 5 %	+ 10 %	+ 15 %

PO : performance opérationnelle						
CODE	LISTE INDICATEURS	ÉCHÉANCES				
		2023	2024	2025	2026	2027
PO-1	Taux de dossiers notifiés avant la date d'entrée en jouissance	60 %	62 %	64 %	68 %	75 %
PO-2	Délais de traitement des dossiers de droits propres	75 J	73 J	71 J	68 J	65 J
PO-3	Nombre de dossiers de droits propres avec rupture de ressources potentielle	25 000	23 000	21 000	19 000	16 000
PO-4	Taux de demandes de pensions de réversion traitées en moins de 90 jours	65 %	67 %	69 %	72 %	75 %
PO-4 bis	Taux de demandes de pension de réversion traitées en moins de 180 jours	80 %	82 %	84 %	87 %	90 %
PO-5	Taux de demandes d'allocations de solidarité aux personnes âgées (Aspa) traitées en moins de 90 jours	55 %	58 %	62 %	66 %	70 %
PO-5 bis	Taux de demandes d'Aspa traitées en moins de 180 jours	80 %	82 %	84 %	87 %	90 %
PO-6	Taux de demandes de droit des assurés résidant à l'étranger traitées en moins de quatre mois	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %
PO-7	Nombre de reconstitutions de carrière (RDC) dissociées de la liquidation du droit effectuées pour des actifs	50 000	100 000	200 000	350 000	500 000
PO-8	Taux de réponse aux demandes de reconstitution de carrière (RDC) des assurés traitées dans un délai de 6 mois	na	50 %	55 %	60 %	75 %
PO-9	Nombre de situations de non-recours ayant fait l'objet d'une prise en charge	–	50 000	150 000	300 000	500 000
PO-10	Taux de demandes d'aides individuelles traitées en 40 jours maximum	90 %	92 %	92 %	92 %	92 %
PO-11	Taux de déploiement de la reconnaissance mutuelle effective (proportion de départements)	na	45 %	60 %	75 %	90 %
PO-12	Nombre d'évaluations globales des besoins à domicile réalisées	240 000	279 000	288 000	296 000	302 000

Indicateurs de performance

CF : conformité financière

CODE	LISTE INDICATEURS	ÉCHÉANCES				
		2023	2024	2025	2026	2027
CF-1	Taux de qualité des dossiers validés IQPR (indicateur qualité du processus retraite)	88,50 %	89 %	89,50 %	90,50 %	93 %
CF-2	Taux d'incidence financière des erreurs (TIF)	1,05 %	0,95 %	0,85 %	0,75 %	0,65 %
CF-3	Montant total des préjudices frauduleux et/ou fautifs constatés ou subis	25 M€	25 M€	25 M€	26 M€	27 M€
CF-4	Montant total des préjudices frauduleux et/ou fautifs évités	150 M€	160 M€	170 M€	180 M€	200 M€
CF-5	Taux de recouvrement des indus	75 %	77 %	79 %	82 %	85 %

RSO : responsabilité sociale des organisations

CODE	LISTE INDICATEURS	ÉCHÉANCES				
		2023	2024	2025	2026	2027
RSO-1	Taux d'évolution de la consommation d'énergie (base 2022)	- 5 %	- 10 %	- 15 %	- 20 %	- 25 %
RSO-2	Parité aux postes de direction générale des organismes locaux (taux du genre le moins représenté)	43 %	43 %	43 %	43 %	43 %
RSO-3	Taux d'absentéisme maladie de courte durée (hors Covid)	1,16 %	1,14 %	1,12 %	1,10 %	1,08 %
RSO-4	Taux de formation des agents	66 %	67 %	68 %	69 %	70 %

PE : performance économique

CODE	LISTE INDICATEURS	ÉCHÉANCES				
		2023	2024	2025	2026	2027
PE-1	Nombre de m² de surface utile brute par résident dans les nouveaux locaux de la branche	14 m²	14 m²	14 m²	14 m²	14 m²
PE-2	Taux de mutualisation des achats	65 %	65 %	65 %	65 %	65 %
PE-3	Accroissement de la productivité par ETPMA (base 2022)	–	+ 1 %	+ 2 %	+ 3 %	+ 4 %
PE-4	Réduction des écarts de productivité des caisses du réseau	0 %	10 %	10 %	10 %	10 %
PE-5	Évolution du coût de gestion (base 2022)	–	-1 %	-2 %	-3 %	-4 %
PE-6	Taux de disponibilité des applications : applicatifs usagers	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %
PE-7	Taux de disponibilité des applications : applicatifs agents	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %	99,2 %

IT : technologie de l'information

CODE	LISTE INDICATEURS	ÉCHÉANCES				
		2023	2024	2025	2026	2027
IT-1	Taux de couverture du plan annuel de livraisons de la feuille de route (nombre de mises en production réalisées par rapport au nombre de mises en production prévues)	60 %	60 %	65 %	65 %	70 %
IT-2	Sur le périmètre des applications sous contrôle liée à la dette IT, pourcentage d'applications conformes	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %

Notes

Des sites pour en savoir plus :

L'Assurance retraite : **lassuranceretraite.fr**

Législation : **legislation.lassuranceretraite.fr**

Recherches et statistiques : **statistiques-recherche.lassuranceretraite.fr**

Recrutement : **rejoindre.lassuranceretraite.fr**

Équipements pour les personnes âgées : **bien-chez-soi.lassuranceretraite.fr**

Mais aussi :

Sécurité sociale : **securite-sociale.fr**

Recrutement Sécurité sociale : **lasecurecrute.fr**

VIVA Lab : **vivalab.fr**

Pour bien vieillir : **pourbienvieillir.fr**

Réf. 552112 – 06/2023 – Conception et réalisation : 5X+ STUDIO GRAPHIQUE CNAV/DICOM – Impression : Carsat Bourgogne-Franche-Comté

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Cnav Retraite & Action sociale
Sécurité sociale

l'assurance retraite
le service public engagé pour votre avenir