



caisse de retraites du personnel de la ratp

Convention d'Objectifs et de Gestion 2017 – 2020

entre l'Etat et la Caisse de retraite
du personnel de la RATP





SOMMAIRE

PREAMBULE	2
AXE 1 : PERMETTRE UN ACCES A UNE OFFRE DE SERVICES COMPLETE	4
<i>PERSONNALISER ET DIGITALISER LA RELATION DE SERVICE AUPRES DES AFFILIES</i>	5
<i>OPTIMISER LA QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE</i>	9
<i>GARANTIR A CHAQUE AFFILIE LA MEILLEURE QUALITE DE SERVICE</i>	12
<i>PERMETTRE UN ACCES A UNE OFFRE DE SERVICE COMPLETE</i>	15
AXE 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE	16
<i>RENFORCER LA MAITRISE DES PROCESSUS DE LA CAISSE</i>	17
<i>DEVELOPPER L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION ET DU PILOTAGE DES ACTIVITES</i>	20
<i>FAIRE DU CAPITAL HUMAIN UN LEVIER DE PERFORMANCE COLLECTIVE</i>	23
<i>CONFORTER LA PLACE DE LA CRP RATP DANS LES INSTANCES ET PROJETS INTER-REGIMES</i>	26
<i>PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE</i>	29
DEFINITION DES INDICATEURS	30
<i>AXE 1 : RENFORCER LA QUALITE DE SERVICE AUPRES DES AFFILIES</i>	30
<i>AXE 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE</i>	32
REGLES DE GESTION BUDGETAIRE	34
<i>LE CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL</i>	34
<i>LE VOTE DU BUDGET COG</i>	34
<i>LES VIREMENTS DE CREDITS</i>	35
<i>LES REGLES DE REPORTS DES CREDITS NON CONSOMMES</i>	35
<i>LE BILAN DE L'EXECUTION BUDGETAIRE</i>	36
BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE 2017-2020	37
TABLEAU D'EVOLUTION DES EFFECTIFS 2017-2020 (en ETP)	38
LE SUIVI ET L'EVALUATION DE LA CONVENTION	39
<i>LE SUIVI DE LA CONVENTION</i>	39
<i>L'EVALUATION DE LA CONVENTION</i>	39
<i>LA REVISION DE LA CONVENTION</i>	39
SIGNATURES	40
ANNEXES	41



PREAMBULE

Conformément à l'article 19 du décret n° 2005-1635 du 26 décembre 2005 relatif à la Caisse de Retraites du personnel de la Régie autonome des transports parisiens (CRP RATP), l'Etat conclut avec l'organisme une convention d'objectifs et de gestion (COG) qui détermine les objectifs pluriannuels de gestion, les moyens de fonctionnement de l'organisme et les actions mises en œuvre à cette fin.

Elle fixe également la dotation budgétaire destinée au financement de la section de la gestion administrative.

Mise en place en 2006, la CRP RATP voit ainsi sa feuille de route fixée sur la période conventionnelle 2017-2020 dans le cadre de cette **3^{ème} convention d'objectifs et de gestion.**

Au cours de la précédente convention 2013-2016, la CRP RATP s'est attachée à optimiser la qualité de service à ses affiliés, tout en poursuivant l'amélioration de ses performances, la sécurisation des opérations et la maîtrise de ses coûts de fonctionnement.

Parmi les principales réalisations conduites dans le cadre de la COG 2013-2016 :

- La refonte du système d'information Métier a constitué un chantier majeur qui permettra d'appuyer les évolutions à venir sur cette 3^{ème} COG.
- La Caisse a mis en place des actions volontaristes dans la gestion des affiliés, notamment :
 - Le déploiement de réunions d'information Affiliés,
 - Le développement de web-services,
 - Le développement de la communication Affiliés,
 - La mise en place d'un outil de gestion de la relation clients.

Les enquêtes réalisées auprès des assurés en 2014 et 2015 témoignent de l'attention portée par l'organisme sur la qualité de service, avec un taux de satisfaction globale de 93% pour les affiliés et 96% pour les pensionnés.

Enfin, le cadrage budgétaire 2013-2016 a été également respecté.



Pour la **préparation des orientations** de la **période conventionnelle 2017-2020**, des travaux ont été lancés au 1^{er} semestre 2016, permettant **d'impliquer l'ensemble des collaborateurs** de l'organisme, dans le cadre d'ateliers et de séminaire de travail.

Ces réflexions se sont appuyées notamment sur l'analyse des résultats :

- du bilan des réalisations de la COG 2013-2016 et des indicateurs de performance associés,
- des enquêtes réalisées auprès des affiliés en 2014 et 2015,
- des focus groupes organisés au printemps 2016, pour recueillir les attentes et besoins des affiliés actifs et pensionnés.

La démarche de travail a été conduite à périmètre d'activité constant.

S'appuyant sur cette réflexion, la CRP RATP propose pour la période 2017-2020, d'approfondir la stratégie initiée sur la dernière COG, en promouvant l'innovation au service de la qualité du service rendu et en inscrivant son fonctionnement dans une dynamique accrue d'efficience voire de performance.

Les propositions pour la présente COG s'articulent ainsi autour de deux axes structurants:

Axe 1 : PERMETTRE UN ACCES A UNE OFFRE DE SERVICES COMPLETE

La qualité de service rendu aux affiliés demeure une priorité de la Caisse. Dans ce domaine, la CRP RATP s'engage sur la période 2017-2020 à :

- valoriser davantage les démarches en ligne.
- améliorer la politique de contact avec les affiliés, quel que soit le canal.
- développer des services et une communication adaptés aux différents besoins des affiliés.

Axe 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE

Afin de répondre à ses défis futurs et de garantir un haut niveau de performance, la CRP RATP s'engage à :

- Consolider l'efficacité du pilotage et du contrôle de ses activités
- Assurer une gestion efficiente du Régime.
- Valoriser le capital humain de la Caisse.
- S'inscrire pleinement dans les démarches inter-régimes.



AXE 1 : PERMETTRE UN ACCES A UNE OFFRE DE SERVICES COMPLETE

SYNTHESE DES FICHES ACTIONS

Fiche Actions 1.1

Personnaliser et digitaliser
la relation de service
auprès des affiliés

1. Permettre à l'affilié de suivre en temps réel le traitement de sa demande sur son espace personnel
2. Permettre à l'affilié de consulter l'historique des échanges avec la Caisse sur son espace personnel
3. Faciliter la gestion de la prise de rendez-vous via les canaux numériques
4. Mettre en œuvre le dossier de retraite pré-rempli et la signature électronique
5. Promouvoir de nouveaux outils d'échanges en ligne
6. Faciliter l'utilisation du site internet et des web services et renforcer leur attractivité
7. Accompagner les affiliés dans l'utilisation des canaux numériques

Fiche Actions 1.2

Optimiser la qualité de
l'accueil physique et
téléphonique

8. Développer une offre d'accueil physique plus qualitative et personnalisée
9. Accompagner les agents pour améliorer les pratiques professionnelles en matière d'accueil physique et téléphonique
10. Rendre l'utilisation du serveur vocal interactif (SVI) plus performante
11. Mettre en place une offre de rendez-vous téléphoniques
12. Simplifier les modalités de réponses aux demandes "simples" formulées par téléphone

Fiche Actions 1.3

Garantir à chaque affilié
la meilleure qualité de
service

13. Créer une boucle d'amélioration qualité basée sur l'écoute et l'analyse des comportements des affiliés
14. Définir une charte d'engagements qualité vis-à-vis des affiliés
15. Systématiser l'intégration des données de contacts des affiliés dans le système d'information
16. Adapter les supports de communication aux situations particulières ou sensibles des affiliés et en améliorer leur lisibilité
17. Favoriser le bon usage des canaux de la relation de service
18. Mieux promouvoir l'identité et les services proposés par la CRP RATP via ses partenaires



FICHE ACTIONS 1.1

PERSONNALISER ET DIGITALISER LA RELATION DE SERVICE AUPRES DES AFFILIES

ENJEUX

S'inscrivant dans les actions conduites lors de la précédente COG, la CRP RATP poursuivra le **développement en ligne de l'offre de services et d'information, tout en restant très attentive aux affiliés non internautes.**

Les enjeux prioritaires pour la Caisse dans ce domaine sont de deux ordres :

- **Valoriser les démarches en ligne favorisant une plus grande personnalisation de la relation, l'autonomie de l'affilié, ainsi que l'anticipation et la réactivité dans la réponse** aux attentes et besoins exprimés par les affiliés actifs et pensionnés.
- **Renforcer l'attractivité de l'offre de services et d'information en ligne** à destination des différents publics de la Caisse, afin d'augmenter la fréquentation du site et inciter les affiliés à effectuer leur démarche en ligne.

Dans une optique d'économie de moyens, tout en offrant la meilleure qualité de service à ses affiliés, la CRP RATP a ainsi pour ambition de devenir une véritable « **Caisse en ligne** », en faisant le choix d'inscrire le mode dématérialisé comme canal de contact privilégié.

ACTIONS

► Action 1

Permettre à l'affilié de suivre en temps réel le traitement de sa demande sur son espace personnel

Les demandes faites par les assurés font l'objet aujourd'hui d'accusé de réception avec un engagement de traitement dans un délai fixé.

La CRP RATP souhaite aller plus loin dans l'information transmise à l'affilié pour certaines catégories de demandes (demandes à « enjeux » comme par exemple *le traitement de dossier de retraite*), en lui permettant de suivre, en temps réel, l'avancement du traitement de sa demande sur son espace personnel, avec une indication sur le statut (*en cours, réalisé, à réaliser*) des différentes étapes du processus de gestion associé à sa demande (*par exemple : accusé de réception du dossier / Traitement du dossier / Liquidation du dossier / Mise en paiement*).



► **Action 2**

Permettre à l'affilié de consulter l'historique des échanges avec la Caisse sur son espace personnel

Afin de faciliter la relation de service, la Caisse souhaite mettre à disposition des affiliés, dans son espace sécurisé en ligne, l'ensemble des documents faisant l'objet d'échanges avec la Caisse.

- Mise en ligne des courriers et documents transmis à l'affilié.
- Mise en ligne des notifications et accusés de réception adressés aux affiliés.

► **Action 3**

Faciliter la gestion de la prise de rendez-vous via les canaux numériques

La Caisse souhaite outiller l'organisation de la prise de rendez-vous physique et téléphonique entre les assurés et les services de la Caisse en s'appuyant sur les dispositifs suivants :

- Création d'un module de prise de rendez-vous en ligne (entretien physique et/ou téléphonique, réunions d'information aux affiliés - RIA), adossé à un dispositif interne de validation selon le motif de la demande.
- Envoi de SMS de confirmation de rendez-vous physique et téléphonique.

► **Action 4**

Mettre en œuvre le dossier de retraite pré-rempli et la signature électronique

La mise en œuvre du dossier de retraite pré-rempli et de la signature électronique répond à un enjeu de simplification des démarches administratives des affiliés.

Cette mise en œuvre nécessite :

- L'utilisation des données individuelles disponibles dans le dossier Retraite.
- L'organisation des modalités d'utilisation de la signature électronique selon les situations du parcours retraite (dépôt de dossier, réversion, certificat de vie, ...).

► **Action 5**

Promouvoir de nouveaux outils d'échanges en ligne

En compléments des canaux téléphoniques, courriers et mails, l'organisme souhaite proposer à ses affiliés de nouveaux outils d'échanges en ligne, en s'assurant de l'intérêt pour l'affilié (satisfaction) et la CRP RATP (efficience)

Il s'agira notamment d'évaluer l'opportunité de la mise en place des dispositifs suivants :

- Mise en place de la possibilité de visio-conférences entre les assurés et les conseillers retraite, en particulier pour les résidents hors Ile de France.
- Développement d'un conseiller virtuel sur le site internet et l'espace personnel.
- Organisation de tchat avec les conseillers retraite.



► **Action 6**

Faciliter l'utilisation du site internet et des web services et renforcer leur attractivité

Le développement des web-services doit s'accompagner d'actions d'optimisation de l'ergonomie et de facilitation de l'usage du site.

Dans le cadre de la prise en compte des règles d'accessibilité internet (conformité RGAA), il s'agira en particulier de conduire les travaux suivants :

- Etude des conditions de simplification d'accès à l'espace personnel (mot de passe), dans le respect des exigences en matière de sécurité.
- Optimiser l'utilisation des rubriques en s'appuyant sur l'analyse des usages et pratiques des affiliés "internautes".
- Mise en avant d'informations "pushs".
- Evaluation de la mise en place d'un traducteur, afin de faciliter la compréhension de termes spécifiques au parcours retraite, par des reformulations simples.
- Expérimentation de supports d'information attractifs (vidéos, ...) sur des sujets thématiques / situations particulières.

► **Action 7**

Accompagner les affiliés dans l'utilisation des canaux numériques

La volonté de positionner les canaux numériques comme outil privilégié de la relation de service nécessite la mise en œuvre d'action de sensibilisation et d'accompagnement auprès de nos publics pour en favoriser l'usage.

Plus particulièrement, il s'agira de/d' :

- Elaborer et mettre en ligne un guide d'utilisation du site et des web services.
- Expérimenter des dispositifs d'assistance sur l'utilisation du site et des web services via les outils en ligne (tutoriels, tchat en ligne).
- Renforcer la pédagogie sur les services en ligne et les informations présentées dans les newsletters.



CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
1. Permettre à l'affilié de suivre en temps réel le traitement de sa demande sur son espace personnel		×		
2. Permettre à l'affilié de consulter l'historique des échanges avec la Caisse dans son espace personnel		×		
3. Faciliter la gestion de la prise de rendez-vous via les canaux numériques		×		
4. Mettre en œuvre le dossier de retraite pré-rempli et la signature électronique	×			
5. Promouvoir de nouveaux outils d'échanges en ligne			×	
6. Faciliter l'utilisation du site internet et des web services et renforcer leur attractivité			×	
7. Accompagner les affiliés dans l'utilisation des canaux numériques	×	×	×	×



FICHE ACTIONS 1.2

OPTIMISER LA QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

ENJEUX

Dans le cadre de sa stratégie « multi canal », la CRP RATP s'engage à répondre efficacement aux besoins d'information, de traitement des demandes et de résolutions des difficultés rencontrées par les affiliés sur les canaux physique et téléphonique, en répondant plus particulièrement à deux enjeux dans le cadre de la présente période conventionnelle :

- **Améliorer l'accessibilité, la réactivité et le professionnalisme de l'accueil téléphonique et physique.**
- **Renforcer l'efficacité de l'accueil téléphonique et physique**, en adaptant l'offre de services et l'organisation interne.

Afin de renforcer sa **mission d'information et de conseil** et de maintenir une **relation de proximité**, la CRP RATP développera une **offre d'accueil sur rendez-vous** (physique et téléphonique), en particulier dans le cadre du droit à l'information (entretien à 45 ans) et vers les affiliés dont la demande ou la situation est complexe.

Cette offre viendra compléter l'offre de **réunions d'information auprès des actifs**, mise en place lors de la précédente COG et qui sera maintenue sur les 4 prochaines années.

ACTIONS

► **Action 8**

Développer une offre d'accueil physique plus qualitative et personnalisée

Le développement de l'offre d'accueil physique s'inscrit avant tout dans le cadre suivant :

- mieux répondre aux situations particulières et complexes d'affiliés en leur apportant une information et un conseil personnalisés.
- assurer de droit à l'information (entretien à 45 ans).

En étroite articulation avec le développement de l'offre de rendez-vous téléphonique (cf. action 11), il s'agira d'identifier précisément les motifs justifiant d'un rendez-vous physique et de mettre en place l'organisation adéquate avec les conseillers retraite.



► **Action 9**

Accompagner les agents pour améliorer les pratiques professionnelles en matière d'accueil physique et téléphonique

L'évolution du rôle des agents vers des missions accrues de conseil et d'information nécessite d'accompagner et de professionnaliser les pratiques en matière de relations avec les assurés. Il s'agira notamment de conduire les actions suivantes :

- Elaboration d'une charte qualité interne / d'un référentiel de bonnes pratiques en matière d'accueil (présentation, gestion du temps, préparation de rendez-vous, ...).
- Mise en place de formations adaptées.

► **Action 10**

Rendre l'utilisation du serveur vocal interactif (SVI) plus performante

Le serveur vocal interactif constitue un outil puissant pour apporter, dans un certain nombre de cas, une réponse immédiate aux demandes d'assurés (informations sur les dates de versements de pensions par exemple).

La Caisse doit s'attacher à mettre en place un dispositif interne permettant de tirer davantage profit des potentialités du SVI pour gagner en réactivité en fonction de l'actualité et réguler dans la mesure du possible les appels téléphoniques.

► **Action 11**

Mettre en place une offre de rendez-vous téléphoniques

La mise en place d'une offre de rendez-vous téléphonique – appels sortants – vise à :

- Renforcer le rôle d'information et de conseil (meilleure préparation des entretiens).
- Lisser la charge d'activité et mieux gérer les volumes de flux entrants.

► **Action 12**

Simplifier les modalités de réponses aux demandes "simples" formulées par téléphone

Plusieurs demandes des assurés faites par téléphone (par exemple demande d'attestations, de carte retraité) ne peuvent être prises en compte sans un courrier de l'assuré.

Il s'agira d'identifier dans quelles mesures et à quelles conditions certaines de ces demandes « simples » peuvent faire l'objet d'un traitement immédiat par le conseiller retraite.



CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
8. Développer une offre d'accueil physique plus qualitative et personnalisée	x			
9. Accompagner les agents pour améliorer les pratiques professionnelles en matière d'accueil	x			
10. Rendre l'utilisation du serveur vocal interactif (SVI) plus performante	x			
11. Mettre en place une offre de RDV téléphoniques pour renforcer le rôle d'information et de conseil		x		
12. Simplifier les modalités de réponses aux demandes simples faites par téléphone	x			



FICHE ACTIONS 1.3

GARANTIR A CHAQUE AFFILIE LA MEILLEURE QUALITE DE SERVICE

ENJEUX

La CRP RATP accompagne chaque moment important dans le parcours retraite de ses affiliés. Pour continuer à garantir à chaque affilié la meilleure qualité de service, tout au long de ce parcours, l'enjeu sur la présente COG est double :

- **Mieux anticiper les évènements de ce parcours** afin d'accompagner de manière adaptée et attentionnée le service rendu.

L'organisme renforcera sa connaissance des comportements des affiliés et sa politique d'écoute à leur égard, à travers notamment l'enrichissement du dispositif d'enquêtes et le déploiement de la double écoute téléphonique.

Pour conforter la relation de confiance avec les affiliés, l'organisme mettra en place une charte d'engagement de service.

- **Faire évoluer la communication aux affiliés**, en cohérence avec les actions conduites par les partenaires de la Caisse (Union retraite, entreprise, CCAS, ...), afin, d'une part de déployer une information à caractère plus pédagogique sur les prestations et offres de services développées par le régime, et, d'autre part, de promouvoir des actions novatrices et proactives prenant davantage en compte les évolutions relatives aux changements de situation personnelle et professionnelle et aux comportements des affiliés dans leur relation avec la Caisse.

La Caisse s'attachera enfin à **prendre en compte les dispositions prévues dans la loi de financement de la sécurité sociale et la loi de finance** afin d'assurer la conformité et la légalité des prestations servies et de payer les affiliés à leur bon droit, dans le cadre des dispositions relevant du Régime spécial. La Caisse mettra ainsi en œuvre les dispositions rendues applicables par les textes qui seront publiés pendant la durée de la COG.

ACTIONS

► Action 13

Créer une boucle d'amélioration qualité basée sur l'écoute et l'analyse des comportements des affiliés

Afin d'améliorer et d'adapter le service aux attentes et besoins des affiliés, il s'agit de :

- Enrichir l'outil GRC (renseignements, motifs, ...) afin d'analyser les natures de contacts et de gérer de manière proactive les flux par cible.
- Mieux identifier les besoins des affiliés, à travers l'enrichissement du dispositif d'enquêtes de satisfaction autour de moments de vie (ex : questionnaire transmis avec la notification de retraite).
- Développer les enquêtes de satisfaction à chaud et les actions de supervision qualitative (double écoute).



► **Action 14**

Définir une charte d'engagements qualité vis-à-vis des affiliés

La CRP RATP souhaite formaliser une charte qualité, à destination de ses assurés, qui résume, dans un texte court, les engagements en termes de qualité pris par l'organisme.

Une communication sur celle-ci sera faite et un retour sur le degré de respect des engagements pris vis-à-vis des affiliés sera prévu.

► **Action 15**

Systématiser l'intégration des données de contacts des affiliés dans le système d'information

L'intégration des données de contacts des affiliés (téléphone, mail) dans la solution de gestion de relation client doit permettre de mieux informer et communiquer auprès des affiliés, en s'appuyant sur des supports de diffusion « économiques ».

► **Action 16**

Adapter les supports de communication aux situations particulières ou sensibles des affiliés et en améliorer la lisibilité

La nature et la qualité des documents transmis aux affiliés, en particulier dans certains moments de vie du parcours retraite, doivent être améliorées et enrichies :

- Production de fascicules spécifiques sur des moments clés (ex : décès, expatriation).
- Revue de la bibliothèque de courriers / mails pour renforcer la qualité et la clarté de l'information transmise sur les demandes / situations complexes.
- Etude de la faisabilité d'une automatisation de la génération de courriers / mails / SMS (accusé de réception, date de versement, changement d'adresse RIB, ...) sur demande / en fonction de "moments de vie" particuliers.
- Mise en avant du calendrier de versement des pensions (sur le site internet, SVI, ...).
- Accès aux numéros utiles (CCAS, CE, mutuelle, ...) sur les différents supports d'information.

► **Action 17**

Favoriser le bon usage des canaux de la relation de service

Les services de la CRP RATP doivent s'engager à favoriser le bon usage des canaux de la relation de service, à travers notamment :

- La présentation des dispositifs de la relation de service lors des réunions d'informations affiliés (RIA).
- La promotion de l'usage Internet (site en ligne et web-services).
- La communication en vue d'améliorer l'image du canal téléphonique.



► **Action 18**

Mieux promouvoir l'identité et les services proposés auprès des affiliés par la CRP RATP via ses partenaires

La CRP RATP renforcera sa politique partenariale afin de promouvoir ses offres de service adaptées et diversifiées.

La Caisse cherchera en particulier à développer des partenariats plus étroits avec la « sphère » RATP (entreprise, Comité d'Entreprise, CCAS, mutuelle, ...), notamment pour clarifier son rôle et son périmètre d'intervention vis-à-vis des affiliés.

Elle s'attachera aussi à améliorer son positionnement dans la « sphère » Protection sociale, et notamment sur le site Info Retraite de l'Union Retraite.

CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
13. Créer une boucle d'amélioration qualité basée sur l'écoute et l'analyse des comportements des affiliés	x			
14. Définir une charte d'engagements qualité vis-à-vis des affiliés			x	
15. Systématiser l'intégration des données de contacts des affiliés dans le système d'information		x		
16. Adapter les supports de communication aux situations particulières ou sensibles des affiliés et en améliorer la lisibilité	x	x	x	x
17. Favoriser le bon usage des canaux de la relation de service	x			
18. Mieux promouvoir l'identité et les services proposés auprès des affiliés par la CRP RATP via ses partenaires	x	x	x	x



INDICATEURS AXE 1

PERMETTRE UN ACCES A UNE OFFRE DE SERVICE COMPLETE

Indicateurs opposables

Réf.	Intitulés indicateurs	Valeur 2016	Objectifs			
			2017	2018	2019	2020
RE 400	Pourcentage d'attribution des droits propres mis en paiement dans le délai requis (hors régime de coordination)	100%	> 99%	> 99%	> 99%	> 99%
RE 500	Pourcentage d'attribution des droits dérivés mis en paiement dans le délai requis (hors régime de coordination)	100%	> 99%	> 99%	> 99%	> 99%
FT 415	Niveau de satisfaction globale Téléphone actifs	Actifs 2016 : 86%		> 88%		> 90%
FT 415	Niveau de satisfaction globale Téléphone retraités	Retraités 2015 : 85%	> 85%		> 88%	

Indicateurs de suivi

Réf.	Intitulés indicateurs	Valeur 2016	Objectifs			
			2017	2018	2019	2020
RE 400	Pourcentage d'attribution des droits propres mis en paiement dans le délai requis - régime de coordination	95%	> 90%	> 92%	> 94%	> 95%
RE 500	Pourcentage d'attribution des droits dérivés mis en paiement dans le délai requis - régime de coordination	99%	> 90%	> 92%	> 94%	> 95%
FT 200	Pourcentage d'appels aboutis	95%	> 92%	> 93%	> 94%	> 95%
FT 240	Proportion des appels pris en charge par un SVI	25,5%	> 25%	> 26%	> 27%	> 28%
FT 400	Niveau de satisfaction globale des Actifs	Actifs 2016 : 95%		> 90%		> 90%
FT 400	Niveau de satisfaction globale des Retraités	Retraités 2015 : 96%	> 90%		> 90%	
FT 460	Niveau de satisfaction globale pour le traitement des dossiers Actifs	Actifs 2016 : 96%		> 90%		> 90%
FT 460	Niveau de satisfaction globale pour le traitement des dossiers Retraités	Retraités 2015 : 96%	> 90%		> 90%	
	% participants au RIA sur le nombre d'ouvertures au droit	44%	> 50%	> 50%	> 50%	> 50%
	Nombre de connexions sur le site internet	177 470	+ 2%/n-1	+2%/n-1	+2%/n-1	+2%/n-1
	Nombre de comptes actifs en ligne	Non défini	20 000	22 000	24 000	26 000

Définition des indicateurs présentée en partie 4.



AXE 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE

SYNTHESE DES FICHES ACTIONS AXE 2

Fiche Actions 2.1

Renforcer la maîtrise des processus de la Caisse

- 19 Améliorer le suivi de la démarche de contrôle interne
- 20 Consolider les actions en matière de lutte contre la fraude interne et externe
- 21 Actualiser le référentiel métier
- 22 Assurer la continuité d'activité en cas d'incident majeur
- 23 Professionnaliser et fiabiliser la gestion budgétaire

Fiche Actions 2.2

Développer l'efficacité de l'organisation et du pilotage des activités

- 24 Rendre plus performante et plus opérationnelle la nouvelle organisation de l'activité Production et Relation-Client
- 25 Rénover les dispositifs de pilotage des activités
- 26 Redéfinir les instances de gouvernance entre les utilisateurs et la fonction Informatique
- 27 Professionnaliser la gestion dématérialisée des documents internes

Fiche Actions 2.3

Faire du capital humain un levier de performance collective

- 28 Repositionner la fonction RH comme acteur stratégique
- 29 Dynamiser la communication interne Favoriser l'innovation interne
- 30 Favoriser l'innovation interne
- 31 Faire de la qualité de vie un enjeu de la performance

Fiche Actions 2.4

Conforter la place de la CRP RATP dans les instances et projets inter-régimes

- 32 Organiser la mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique
- 33 Contribuer à la mise en œuvre du Compte Retraite
- 34 Mettre en œuvre le prélèvement à la source
- 35 Adapter notre organisation interne pour accompagner la mise en œuvre des chantiers inter-régimes
- 36 Poursuivre l'exploration des pistes de mutualisations avec les autres organismes de Sécurité sociale
- 37 Inscrire la CRP RATP dans le Plan Cadre Développement Durable de la Sécurité sociale



FICHE ACTIONS 2.1

RENFORCER LA MAITRISE DES PROCESSUS DE LA CAISSE

ENJEUX

La CRP RATP s'engage sur la période 2017-2020 à **optimiser les fonctions concourant à la sécurité des opérations et à la fiabilité du service rendu et de la gestion de l'organisme.**

Le renforcement des dispositifs de **maîtrise des risques** et de **lutte contre la fraude** se traduira notamment par :

- L'optimisation de la démarche de contrôle interne afin d'en garantir l'efficacité au regard des spécificités de la Caisse.
- La consolidation des actions engagées par la Caisse en matière de lutte contre la fraude interne et externe, dans le cadre du respect des règles réglementaires des affiliés et de ses agents.
- L'actualisation du référentiel métier, compte tenu des évolutions récentes des outils de production et de relations affiliés.
- Le renforcement de la maîtrise des risques en cas d'évènement ou d'incident majeur affectant ses ressources humaines ou informatiques.

Par ailleurs, la Caisse s'attachera à développer ses pratiques et ses outils en matière de **politique budgétaire** afin de pouvoir appréhender efficacement les défis à venir.

ACTIONS

► Action 19 **Améliorer le suivi de la démarche de contrôle interne**

La CRP RATP souhaite développer un contrôle interne adapté à sa structure. Il s'agit de disposer d'une organisation lui permettant de s'adapter rapidement à toute évolution.

Pour atteindre cet objectif, la Caisse s'engage à :

- Compte tenu de la refonte du SI et la réorganisation du pôle Production, s'engager dans une démarche de formalisation des circuits de travail entre l'agence comptable et l'ordonnateur.
- Réviser la cartographie des processus et les référentiels de maîtrise des risques.
- Mettre en place des instances de pilotage stratégiques (Comité Fraudes, Comité Contrôle Interne) pérennes – au moins semestriel. Stabiliser leur organisation – missions - fréquence des décisions - pour faciliter les orientations stratégiques sur tous les domaines d'activité.
- Faire évoluer les modes de consolidation des résultats pour faciliter leur diffusion et l'analyse des risques.



► **Action 20**

Consolider les actions en matière de lutte contre la fraude interne et externe

Sur la base des actions déjà conduites, la CRP RATP dans le plan de lutte contre la fraude souhaite renforcer sa politique notamment contre la fraude interne. La Caisse s'engage à :

- Rédiger sur la base de la cartographie des risques, un plan annuel de lutte contre les fraudes.
- Créer des partenariats avec les autres organismes de Sécurité sociale afin d'optimiser la détection des situations à risque.
- Suivre la bonne exécution des actions de détection définies.
- Réprimer les fraudes constatées en s'appuyant sur les différents textes légaux et réglementaires qui sont venus renforcer les moyens d'action des organismes de Sécurité sociale.
- Développer l'utilisation d'outils de détection, en interne (requêtes spécifiques) ou en partenariat avec d'autres organismes de sécurité sociale, ou d'investigation facilitant le recouvrement des indus frauduleux (FICOBA).
- Lancer régulièrement des enquêtes de certificats de vie.
- Formaliser un bilan annuel des actions de lutte contre les fraudes, fautes et abus.
- Renforcer la communication sur les actions réalisées vers les ressortissants du régime et au sein de la Caisse.

► **Action 21**

Actualiser le référentiel métier

Le référentiel métier décrit les processus et modes opératoires des activités de production. Il constitue un référentiel essentiel pour la montée en compétences des nouveaux arrivants, et la mise en œuvre de pratiques professionnelles homogènes.

Suite à la mise en place récentes des nouveaux outils (SI Métier rénové, Portail, GRC), il sera nécessaire de l'actualiser en intégrant les évolutions des activités et compétences.

Il conviendra également de définir les conditions de maintenance de ce référentiel métier.

► **Action 22**

Assurer la continuité d'activité en cas d'incident majeur

La CRP RATP souhaite consolider la sécurité de son activité par une approche de prévention et être en mesure de rendre, en toute circonstance, à l'assuré le service qu'il est en droit d'attendre. La Caisse s'engage ainsi à :

- Renforcer la politique de sécurité du système d'information (rédaction du futur schéma directeur du SI, mettre en place une gouvernance partagée DIR / DAC, PCA ...),
- Formaliser des plans de continuité et de reprise d'activité en fonction des liaisons et évolutions techniques mises en œuvre,
- Rechercher des solutions de mutualisation possible avec les autres organismes de la sécurité sociale,
- Procéder à une évaluation de la pertinence des plans par la mise en œuvre de stress tests de situation.



► **Action 23**

Professionaliser et fiabiliser la gestion budgétaire

La gestion budgétaire est un axe qui doit être développée dans l'organisme. Pour ce faire la CRP RATP a décidé d'appuyer son développement sur une communication transversale des équipes concernées.

Elle entend donc :

- Renforcer sa politique de gestion en augmentant sa fiabilité.
- Développer la prévention budgétaire afin de sécuriser les différents projets inscrits dans la COG.
- Favoriser les relations inter services dans le suivi de la politique budgétaire
- Exploiter les méthodologies présentées dans le benchmark avec les autres organismes de Sécurité sociale.
- Acquérir un outil de gestion budgétaire

CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
19. Améliorer le suivi de la démarche de contrôle Interne		✗		
20. Consolider les actions en matière de lutte contre la fraude interne et externe	✗			
21. Actualiser le référentiel métier		✗		
22. Assurer la continuité d'activité en cas d'incident majeur	✗	✗		
23. Professionaliser et fiabiliser la gestion budgétaire	✗			



FICHE ACTIONS 2.2

DEVELOPPER L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION ET DU PILOTAGE DES ACTIVITES

ENJEUX

Plusieurs projets structurants ont été mis en œuvre sur la COG précédente (refonte du SI Métier, mise en place de la GRC, mise en place d'un outil de comptabilité analytique, réorganisation du Service Production, ...), afin d'offrir un service public de qualité et permettre à la Caisse d'optimiser la gestion de ses activités.

Consciente des efforts budgétaires attendus des opérateurs publics et dans la continuité des progrès de gestion effectués depuis sa création, la Caisse s'engage à explorer toutes les pistes visant à optimiser son organisation et son pilotage, pour **accroître l'efficacité de sa gestion et la qualité des services et prestations rendus.**

ACTIONS

► **Action 24**

Rendre plus performante et plus opérationnelle la nouvelle organisation de l'activité Production et Relation-Client

Dans le cadre de l'évolution du rôle et des missions de la Caisse et de la modernisation des outils, il s'agira de poursuivre la mise en œuvre de la nouvelle organisation du Service Production :

- Renforcement du management et du pilotage des activités de production
- Accompagnement des techniciens dans le développement de la polyvalence et l'appropriation des outils (métier, portail, GRC) : structuration du dispositif de formation
- Appui dans la montée en compétences des superviseurs et interlocuteurs MOA
- Réalisation du bilan de l'organisation du Front Office et adaptation le cas échéant

► **Action 25**

Rénover les dispositifs de pilotage des activités

Profitant notamment des nouveaux outils mis en place au sein de l'organisme (SI Métier, GRC, comptabilité analytique), il s'agira notamment de :

- Mettre des tableaux de bord sur l'ensemble des services de la Caisse.
- Optimiser l'exploitation de l'outil comptabilité analytique.
- Analyser l'utilisation des données relatives au pilotage social



► **Action 26**

Redéfinir les instances de gouvernance entre les utilisateurs et la fonction Informatique

L'acquisition de l'outil de GRC en 2014 et la refonte du SI Métier, qui s'achèvera début 2017, doivent constituer des leviers pour redéfinir les modes de collaboration entre les utilisateurs et la fonction informatique.

En effet, la conduite des projets d'informatisation et la maintenance des applicatifs nécessitent une organisation adaptée et partagée par tous. La nécessaire implication de l'ensemble des acteurs étant la condition sine qua non de leur réussite.

La répartition des rôles est la suivante :

- La maîtrise d'ouvrage (MOA) est de la responsabilité d'un service « gestionnaire »
- La maîtrise d'œuvre (MOE) est de la responsabilité du service SI

Les services gestionnaires, le service SI et la Direction selon l'importance des chantiers, seront conjointement mobilisés.

Plus précisément, il s'agira de :

- Identifier un référent applicatif côté utilisateurs (MOA)
- Identifier un référent applicatif côté SI (MOE)
- Mettre en place des comités utilisateurs ad hoc
- Consolider le « savoir applicatif » afin de piloter intégralement le suivi de leur utilisation et à ce titre, recevoir l'intégralité des formations dispensées par l'éditeur ou par les « sachants » internes.

► **Action 27**

Professionaliser la gestion dématérialisée des documents internes

La professionnalisation de la gestion des documents au sein de l'organisme passe par la conduite de deux chantiers :

- Perfectionner et développer la numérisation des documents
 - Analyser l'efficacité du système de numérisation actuel tant en ce qui concerne la pérennité de l'outil que sur la nature des documents numérisés.
 - Elargir la numérisation des documents à l'ensemble des factures avec une automatisation de leurs comptabilisations.
- Acquérir un système d'archivage électronique (SAE) : suite à l'audit 2016 relatif aux archives électronique et à ses préconisations, outiller la CRP RATP d'un système permettant une conservation pérenne et sécurisée des documents électronique.



CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
24. Rendre plus performante et plus opérationnelle la nouvelle organisation de l'activité Production et Relation-Client	x	x		
25. Rénover les dispositifs de pilotage des activités		x		
26. Redéfinir les instances de gouvernance entre les utilisateurs et la fonction Informatique	x	x		
27. Professionnaliser la gestion dématérialisée des documents internes	x	x		

AXE 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE



FICHE ACTIONS 2.3

FAIRE DU CAPITAL HUMAIN UN LEVIER DE PERFORMANCE COLLECTIVE

ENJEUX

En tant qu'employeur responsable, la CRP RATP portera une attention particulière aux enjeux relevant de la performance sociale et économique.

En s'appuyant notamment sur les enseignements du baromètre social institutionnel, la stratégie de gestion des ressources humaines de la Caisse s'oriente prioritairement vers les enjeux suivants :

- **Soutenir et favoriser l'implication et la motivation des salariés de la Caisse**, en renforçant notamment l'accès à la formation professionnelle, la communication interne et en favorisant l'innovation et la prise d'initiative.
- **S'engager en faveur de la qualité de vie au travail.**

ACTIONS

► **Action 28**

Repositionner la fonction RH comme acteur stratégique de la réussite collective

Il s'agira en particulier de favoriser l'implication et la motivation du personnel, et le développement des compétences.

- Mettre en œuvre une réingénierie des processus RH
- Formaliser le dispositif d'intégration des nouveaux arrivants (accueil / formation)
- Définir et mettre en œuvre un plan de formation, en adéquation avec les plans d'actions proposés dans les différents chantiers de la présente COG.
- Définir et formaliser une politique salariale



► **Action 29**

Dynamiser la communication interne

Il s'agira de créer les conditions propices à une fluidité des échanges entre tous les acteurs de l'organisme en proposant des solutions adaptées aux objectifs poursuivis : lien entre la direction et les salariés, partage d'informations / de bonnes pratiques, écoute et remontées d'informations, ...

L'objectif est de faire évoluer les méthodes de collaboration et d'améliorer la qualité des relations de travail au sein de l'organisme.

Cela se traduit en particulier par la mise en œuvre des mesures suivantes :

- Développer l'usage de l'outil intranet (ergonomie, règles de partage d'informations, enrichissement des fonctionnalités, alerte automatique sur les nouveautés, ...)
- Clarification de la nomenclature et des règles de classement des documents (intranet / réseau)
- Développement des relations inter-services et de la cohésion : évolution du dispositif de réunions transverses d'information, organisation de temps d'immersion (ex : petit-déjeuner débat ...), séminaire annuel, ...

► **Action 30**

Favoriser l'innovation interne

L'enjeu consiste à favoriser les échanges et le dialogue afin de faire émerger des solutions innovantes et créatives qui répondent aux attentes et besoins des affiliés et aux difficultés opérationnelles rencontrées par les agents.

L'objectif de cette action est de déterminer un mode de fonctionnement managérial permettant de créer les conditions favorables aux remontées du terrain et à l'émergence de propositions issues des réflexions des salariés.

► **Action 31**

Faire de la qualité de vie un enjeu de la performance

L'amélioration des conditions de travail et la promotion d'actions en faveur d'une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie privée favoriseront la performance.

Deux axes forts pourront être abordés dans ce domaine tout en tenant compte des contraintes budgétaires :

- Analyse et mise en application du protocole d'accord sur le travail à distance
- Réflexion sur le protocole d'accord relatif à l'aménagement du temps de travail



CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
28. Repositionner la fonction RH comme acteur stratégique	x	x		
29. Dynamiser la communication interne	x	x		
30. Favoriser l'innovation interne		x	x	x
31. Faire de la qualité de vie un enjeu de la performance	x			

AXE 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE



FICHE ACTIONS 2.4

CONFORTER LA PLACE DE LA CRP RATP DANS LES INSTANCES ET PROJETS INTER-REGIMES

ENJEUX

La CRP RATP s'attachera à maintenir sa mobilisation dans le cadre des projets et évolutions inter-régimes autour des 3 axes suivants :

- Les chantiers inter-régimes (RGCU, Compte Retraite, ...).
- Des projets plus spécifiques en collaboration avec certains régimes (en particulier concernant les pistes de mutualisation).
- La participation aux instances rassemblant plusieurs régimes autour de réflexions ou actions spécifiques (GIP Info Retraite, Club des Régimes spéciaux, ...).

La CRP RATP s'engage également à participer activement aux réformes impactant le régime spécial (notamment prélèvement à la source), dans le cadre des dispositions législatives et /ou réglementaires prises par l'Etat.

ACTIONS

► **Action 32**

Organiser la mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique

La mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique (RGCU) permettra de centraliser l'ensemble des données de carrière collectées par les régimes de retraite obligatoires, au bénéfice des affiliés : une vision globale de leur carrière ; un contrôle en amont de l'exhaustivité et de la justesse des informations personnelles et professionnelles ; une simplification, une sécurisation et une accélération des démarches préalables à la liquidation de la retraite.

Une première étape consistera à assurer l'opération de reprise des données du Système National de Gestion des Carrières vers le RGCU.



► **Action 33**

Contribuer à la mise en œuvre du Compte Retraite

Le portail commun inter régimes (Compte Retraite) permettra aux affiliés de trouver facilement un point d'accès unique à l'univers de la retraite. Le but étant de créer un dénominateur commun pour améliorer la perception et la compréhension de la retraite.

Les services mis en ligne sur ce portail au bénéfice de l'affilié seront les suivants :

- Simplification des relations avec les régimes de retraite (portail commun)
- Proposition de services communs à tous les régimes en particulier ceux mettant en œuvre le Droit à l'information (Préférence Contact DAI : possibilité donnée à l'affilié d'obtenir ses documents du DAI en dématérialisé plutôt que par envoi postal)
- Accès à tous les usagers d'une base d'informations numériques (Consultations des dates de paiement, de l'attestation fiscale, de l'attestation de paiement)
- Contribution des régimes à la réalisation d'actes de gestion
- Fédération des différents régimes autour d'un portail commun
- Mutualisation entre les régimes pour le développement et la maintenance de services en ligne pour réduire les coûts induits.

► **Action 34**

Mettre en œuvre le prélèvement à la source (PAS)

La réforme fiscale relative au prélèvement à la source entrera en vigueur le 1er janvier 2018. Pour ce faire, le projet a démarré l'été 2016 avec un objectif de mise en production en octobre 2017.

La CRP RATP a pris les mesures nécessaires pour s'inscrire sur calendrier fixé par l'Etat. L'essentiel de ses travaux sera réalisé l'année 2017. Il s'agit notamment de :

- Fiabiliser ses identifiants NIR
- Etudier les impacts sur les processus métier et son système d'information
- Réaliser et qualifier les développements
- Adapter ses processus métier et communiquer en interne
- Communiquer auprès de ses affiliés
- Mettre en Production



► **Action 35**

Adapter notre organisation interne pour accompagner la mise en œuvre des chantiers inter-régimes

La mise en œuvre des chantiers inter-régimes devra s'appuyer sur un dispositif de pilotage en interne qui permette notamment d'assurer la compatibilité du SI de la Caisse avec ces projets.

► **Action 36**

Poursuivre l'exploration des pistes de mutualisations avec les autres organismes de Sécurité sociale

Depuis plusieurs années, la CRP RATP s'est inscrit dans des démarches visant à mutualiser certaines fonctions et activités avec d'autres organismes de Sécurité sociale. A titre d'illustrations, l'organisme mutualise avec la Cavimac le poste d'Agent comptable ou encore certains achats.

L'organisme continuera dans le cadre de la présente COG à instruire les opportunités de mutualisation dans le cadre de partenariats existants ou nouveaux avec des organismes de Sécurité sociale.

Par ailleurs, la CRP RATP étudiera l'opportunité de tirer profit des développements (outils, ...) de l'Union Retraite dans une logique d'inter-régimes mais aussi d'efficience.

► **Action 37**

Inscrire la CRP RATP dans le Plan Cadre Développement Durable de la Sécurité sociale

La CRP RATP s'engage à poursuivre son action en matière de RSE en conformité avec les objectifs du Plan Cadre Développement durable 2015-2018 défini au niveau de la Sécurité sociale.

Cet engagement s'inscrira au regard des capacités d'actions de l'organisme (bureaux en location, taille de la structure, ...).

CALENDRIER

	2017	2018	2019	2020
32. Organiser la mise en œuvre du répertoire de gestion des carrières unique	x	x	x	x
33. Contribuer à la mise en œuvre du Compte Retraite	x	x	x	x
34. Mettre en œuvre le prélèvement à la source	x	x		
35. Adapter notre organisation interne pour accompagner la mise en œuvre des chantiers inter-régimes	x	x	x	x
36. Poursuivre l'exploration des pistes de mutualisations avec les autres organismes de Sécurité sociale	x	x	x	x
37. Inscrire la CRP RATP dans le Plan Cadre Développement Durable	x	x	x	x



INDICATEURS AXE 2

PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOCIALEMENT PERFORMANTE

Indicateurs opposables

Ref.	Intitulés indicateurs	Valeur 2016	Objectifs			
			2017	2018	2019	2020
RE 600	Coût unitaire d'un primo liquidation	273 €	< 365 €	< 365 €	< 365 €	< 365 €
FT 500	Taux d'absentéisme maladie de courte durée (8jrs cal)	1.36%	≤1.5%	≤1.5%	≤1.5%	≤1.5%
	Respect du taux de travailleurs handicapés (6%)	6%	≥6%	≥6%	≥6%	≥6%
FT 600	Formation professionnelle	16,4h	25h	26h	27h	28h
CG 402	Ratio des frais de personnel par ETP	76 294 €	≤ 70 000 €	≤ 70 000 €	≤ 70 000 €	≤ 70 000 €

Indicateurs de suivi

Ref.	Intitulés indicateurs	Valeur 2016	Objectifs			
			2017	2018	2019	2020
PI 1001	Part des coûts informatiques dans les coûts de fonctionnement	38.2%	≤ 40%	≤ 40%	≤ 40%	≤ 40%
	Pourcentage du montant des indus constatés et recouverts au terme de 18 mois	Non défini	≥ 70%	≥ 72%	≥ 74%	≥ 75%
CNAVTS 2013-2014 N03.02	Taux d'Incidence Financière (TIF) des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement	Non défini	≤ 0.1%	≤ 0.1%	≤ 0.1%	≤ 0.1%
	Nombre de contrôles d'existence réalisés sur l'année sur la population à risque	Non défini	≥ 1 000	≥ 1 000	≥ 1 000	≥ 1 000
	Contrôle Cumul emploi retraite : taux de couverture de la population à risque	Non défini	≥ 45 %	≥ 45 %	≥ 45 %	≥ 45 %
	Taux de fiabilité de la prévision de l'exécution budgétaire	Non défini	≥ 94%	≥ 95%	≥ 95,5%	≥ 96%
DD 102	Consommation d'énergie par m ² (SUN)	248	≤ 250	≤ 250	≤ 250	≤ 250
DD 103	Consommation d'eau par ETP	7,2	< 8	< 8	< 8	< 8
	% de marchés avec des clauses sociales et/ou environnementales (+ de 25 000 €)	100%	100%	100%	100%	100%
	Ratio surface utile / agent en m ²	19.6 m ²	≤ 18	≤ 18	≤ 17	≤ 17



DEFINITION DES INDICATEURS

AXE 1 : RENFORCER LA QUALITE DE SERVICE AUPRES DES AFFILIES

Indicateurs opposables

Ref.	Intitulés indicateurs	Définition	Périodicité	Unité
RE 400	Pourcentage d'attribution des droits propres mis en paiement dans le délai requis (hors régime de coordination)	Nombre d'attributions de droits propres mis en paiement dans le mois qui suit la première échéance due pour les futurs retraités résidant en France et à l'étranger / Nombre total d'attributions de droits propres pour cette population (hors régime de coordination). Le point de départ du délai est la date d'effet de la prestation si le dossier est complet. Le dépôt de la demande doit être formalisé.	Annuelle	%
RE 500	Pourcentage d'attribution des droits dérivés mis en paiement dans le délai requis (hors régime de coordination)	Nombre d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le mois qui suit la première échéance due pour les résidents en France et à l'étranger / Nombre total d'attributions de droits dérivés pour cette population (hors régime de coordination). Le point de départ du délai est la date d'effet de la prestation si le dossier est complet. Le dépôt de la demande doit être formalisé.	Annuelle	%
FT 415	Niveau de satisfaction globale téléphone (actifs et retraités)	Nombre d'affiliés se déclarant satisfaits / Total des affiliés ayant donné une réponse à la question	Annuelle	%



Indicateurs de suivi

Ref.	Intitulés indicateurs	Définition	Périodicité	Unité
RE 400	Pourcentage d'attribution des droits propres mis en paiement dans le délai requis – Régime de coordination	Nombre d'attributions de droits propres mis en paiement dans le mois qui suit la première échéance due pour les futurs retraités résidant en France et à l'étranger / Nombre total d'attributions de droits propres pour cette population. Le point de départ du délai est la date d'effet de la prestation si le dossier est complet. Le dépôt de la demande doit être formalisé.	Annuelle	%
RE 500	Pourcentage d'attribution des droits dérivés mis en paiement dans le délai requis – Régime de coordination	Nombre d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le mois qui suit la première échéance due pour les résidents en France et à l'étranger / Nombre total d'attributions de droits dérivés pour cette population (hors régime de coordination). Le point de départ du délai est la date d'effet de la prestation si le dossier est complet. Le dépôt de la demande doit être formalisé.	Annuelle	%
FT 200	Pourcentage d'appels aboutis	Nombre d'appels traités, dissuadés et abandonnés / Total appels reçus	Annuelle	%
FT 240	Proportion des appels pris en charge par un SVI	Somme des appels aboutis pris en charge par le SVI sans contact humain / Nombre d'appels entrants aboutis (téléconseiller + SVI)	Annuelle	%
FT 400	Niveau de satisfaction globale des actifs	Nombre d'affiliés se déclarant satisfaits / Total des affiliés ayant donné une réponse à la question	Bi-annuelle	%
FT 400	Niveau de satisfaction globale des retraités		Bi-annuelle	%
FT 460	Niveau de satisfaction globale pour le traitement des dossiers		Annuelle	%
	% participants au RIA sur le nombre d'ouvertures au droit	Nombre de participants aux RIA / Total d'ouvertures au droit	Annuelle	%
	Nombre de connexions sur le site internet	Nombre de connexions sur le site internet dans l'année civile	Annuelle	connexion
	Nombre de comptes actifs en ligne	Nombre d'utilisateurs s'étant connectés au moins une fois sur son compte personnel dans l'année	Annuelle	connexion



AXE 2 : PROMOUVOIR UNE CAISSE ECONOMIQUEMENT EFFICIENTE ET SOICALEMENT PERFORMANTE

Indicateurs opposables

Ref.	Intitulés indicateurs	Définition	Périodicité	Unité
RE 600	Coût unitaire d'une primo liquidation	Frais de personnel du sous processus liquidation/Nombre de liquidations effectuées sur l'année	Annuelle	€
FT 500	Taux d'absentéisme maladie de courte durée	Nombres d'heures d'absences maladie de courte durée (moins de 8 jours calendaires) de l'ensemble du personnel / Total d'heures théoriques de travail du personnel	Annuelle	%
	Respect du taux de travailleurs handicapés	Calcul du taux conformément à la législation (taux minimum de 6% en 2017)	Annuelle	%
FT 600	Formation professionnelle	Nombre d'heures de formation dispensées en interne et en externe / Nombre d'agents de l'organisme	Annuelle	Heure
CG 402	Ratio des frais de personnel par ETP	Frais de personnel / Nombre d'ETP	Annuelle	€



Indicateurs de suivi

Ref.	Intitulés indicateurs	Définition	Périodicité	Unité
PI 1001	Part des coûts informatiques dans les coûts de fonctionnement	Part du coût informatique dans les coûts de fonctionnement	Annuelle	%
	Pourcentage du montant des indus constatés et recouvrés au terme de 18 mois	Somme cumulée des indus recouvrés au cours des 18 derniers mois pour les indus constatés à M-18 sur les prestations vieillesse et veuvage/montant des indus constatés à M-18 sur les prestations vieillesse et veuvage	Annuelle	%
CNAVTS 2013- 2014 N03.02	Taux d'Incidence Financière (TIF) des erreurs décelées dans les dossiers mis en paiement	Montant des erreurs financières de l'échantillon en valeur absolue / Total des montants initiaux de l'échantillon	Annuelle	%
	Nombre de contrôles d'existence réalisés sur l'année sur la population à risque	Nombre de pensionnés contrôlés	Annuelle	Contrôle
	Contrôle Cumul emploi retraite: taux de couverture de la population à risque	Nombre de pensionnés contrôlés / population à risque	Annuelle	%
	Taux de fiabilité de la prévision de l'exécution budgétaire	Taux de fiabilité de la prévision de l'exécution budgétaire à fin septembre sur le budget autres comptes de fonctionnement (hors frais de personnel)	Annuelle	%
DD 102	Consommation d'énergie par m² (SUN)	Consommation d'énergie / m ²	Annuelle	kWh
DD 103	Consommation d'eau par ETP	Consommation d'eau / ETP	Annuelle	M ³
	% des marchés avec des clauses sociales et/ou environnementales	Nombre de marchés ayant une clause sociale et environnementale / Nombre de marchés mis en ligne (supérieurs à 25 000 € HT)	Annuelle	%
	Ratio surface utile / agent	SUN / agent	Annuelle	m ²



REGLES DE GESTION BUDGETAIRE

LE CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL

CHAMPS D'APPLICATION

Toutes les dépenses sont pluriannuelles.

On distingue les groupes de dépenses suivants :

- Dépenses de personnel
- Dépenses de fonctionnement
- Dépenses d'investissement
- Dépenses d'investissement exceptionnel informatique (refonte)

Pour ces dépenses, les montants figurant dans le tableau relatif au budget de gestion administrative sont arrêtés de manière définitive pour chaque exercice, hors application des mécanismes de report prévus.

DETERMINATION DE LA BASE DE REFERENCE

Les dépenses ont été évaluées sur la base des dépenses prévisionnelles de 2016. Les budgets sont établis en euros courant.

Pour les dépenses de personnel, les valeurs retenues dans le tableau relatif au budget de gestion administrative ont été fixées sur la base du tableau d'évolution des effectifs que la CRP RATP s'engage à respecter.

REAJUSTEMENTS EXCEPTIONNELS

Les parties s'entendront sur une révision dans le cas où un événement majeur viendrait affecter de manière significative les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer les incidences et d'en dégager, si nécessaire, les conséquences financières.

LE VOTE DU BUDGET COG

Le budget prévisionnel 2017-2020 est annexé à la COG 2017-2020 et donc soumis au vote du Conseil d'Administration en même temps que celle-ci. Il est réputé acquis pour toute la durée de la COG.

Chaque budget annuel fera l'objet d'une présentation au Conseil d'administration et sera soumis au vote.



LES VIREMENTS DE CREDITS

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses : dépenses de personnel, dépenses de fonctionnement et dépenses d'investissement (hors refonte SI)

Les virements de crédits sont effectués par le directeur.

Entre les groupes de dépenses, les règles sont les suivantes :

- Les virements de crédits des dépenses de personnel vers les autres groupes de dépenses fongibles, et des dépenses de fonctionnement vers les dépenses d'investissement hors informatique sont effectués par le directeur. Le contrôleur d'état en est informé.
- Tout autre virement fait l'objet d'une décision modificative soumise au vote du conseil d'administration et à l'approbation des services de l'Etat. Les virements vers le groupe des dépenses de personnel ne sont pas possibles.

LES REGLES DE REPORTS DES CREDITS NON CONSOMMES

LA CONSTATATION DES CREDITS NON CONSOMMES

Les crédits non consommés constatés au niveau des groupes de dépenses peuvent donner lieu pendant la durée de la convention d'objectifs et de gestion à un report sur l'exercice suivant.

Ce report est affecté au budget de fonctionnement ou au budget d'investissement en fonction du besoin et sera soumis au vote du Conseil d'administration.

La dernière année d'exécution de la convention d'objectifs et de gestion, il n'est pas opéré de report sur l'exercice suivant sauf autorisation des ministères de tutelle.

LES MODALITES D'INFORMATION

La Caisse produit un état détaillé qui retrace d'une part, l'origine en N-1 des crédits reportés par groupe de dépenses et, d'autre part, leur destination en N par groupe de dépenses dans le respect des principes de fongibilité prévus.



LE BILAN DE L'EXECUTION BUDGETAIRE

Le suivi par le Conseil d'administration de la répartition des crédits est assuré par une présentation du budget de gestion au Conseil d'administration dans la même forme que celle figurant dans la convention.

Le support de cette information prend la forme, dans les conditions fixées ci-après, de tableaux de bord budgétaires de suivi, restituant le budget de gestion de l'exercice en cours, les crédits consommés et le reste à consommer, par poste de dépenses. Est également précisé le niveau de consommation des reports N-1.

TABLEAUX DE BORD BUDGETAIRES

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

- TBB 1 : au 15 septembre N-1, première prévision sur le budget N
- TBB 2 : au 1^{er} décembre N-1, le projet de budget N présenté au Conseil d'administration
- TBB 3, 4 et 5 respectivement en avril, au 15 juillet et au 1^{er} novembre N comportant le niveau d'exécution de l'année N à la date de diffusion du TBB, une mise à jour de la prévision d'exécution ainsi que les budgets rectificatifs le cas échéant.
- TBB 6, en mars N+1 (présentation de l'exécution budgétaire avec la clôture des comptes de N) comportant le budget exécuté.

Une annexe décomposant les charges de personnel est établie en commun accord entre la CRP RATP et les tutelles. Les virements de crédits seront présentés en annexe de ces tableaux de bord, pour information.

EFFECTIFS

Un suivi des effectifs de l'ensemble du personnel de la CRP RATP sera réalisé au moyen des tableaux établis en commun accord entre la Caisse et les tutelles. Ces tableaux seront transmis aux services de l'Etat selon une périodicité à déterminer.



Budget de gestion administrative, règles de gestion

BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE 2017-2020

BUDGET COG 2017-2020	2017	2018	2019	2020
Fonctionnement hors projets Inter-régimes (UR)	2 543 400,00 €	2 484 252,00 €	2 317 933,00 €	2 298 298,00 €
Projets inter-régimes (Union Retraite)	64 000,00 €	71 000,00 €	200 500,00 €	141 500,00 €
Total charges de fonctionnement	2 607 400,00 €	2 555 252,00 €	2 518 433,00 €	2 439 798,00 €
Personnel	3 150 000,00 €	3 149 000,00 €	3 148 000,00 €	3 140 000,00 €
Investissement	176 000,00 €	176 000,00 €	176 000,00 €	176 000,00 €
Total	5 933 400,00 €	5 880 252,00 €	5 842 433,00 €	5 755 798,00 €
Refonte SI, phase 2017 financée sur excédents COG 2013-2016	1 200 000,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €



TABLEAU D'EVOLUTION DES EFFECTIFS 2017-2020 (en ETP)

	2017	2018	2019	2020
Agents de direction	2	2	2	2
Employés et cadres	42	41	41	40
Total	44	43	43	42



LE SUIVI ET L'ÉVALUATION DE LA CONVENTION

LE SUIVI DE LA CONVENTION

- L'Etat et la CRP RATP organisent, chacun pour ce qui le concerne, un suivi d'exécution permanent des actions et des engagements figurant dans la présente convention.

Ce suivi d'exécution s'appuie sur :

- les indicateurs opposables et de suivi,
 - le tableau de suivi des échéances de la présente convention,
 - et sur tout autre élément permettant d'apprécier la mise en œuvre des engagements.
- Au premier trimestre de chaque année, l'Etat et la CRP RATP établissent en commun un bilan d'étape de la mise en œuvre de la convention dans tous ses aspects.
 - Ce bilan sera présenté au conseil d'administration de la CRP RATP à la fin du premier trimestre. Outre les éléments précédents, ce bilan contient :
 - la situation du budget administratif,
 - une analyse des écarts sur l'avancement des actions et les actions complémentaires envisagées.

L'ÉVALUATION DE LA CONVENTION

- A l'issue de la période conventionnelle, l'État et la CRP RATP procéderont à l'évaluation contradictoire de la COG pour apprécier l'atteinte des objectifs et analyser les raisons des écarts éventuels entre objectifs et réalisations.
- L'évaluation finale sera présentée au conseil d'administration. Elle constituera la référence pour les négociations de la COG suivante.

LA REVISION DE LA CONVENTION

- La présente convention est susceptible d'être révisée par avenant en cours de période, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, pour tenir compte d'évènements extérieurs dont l'importance serait de nature à affecter de façon significative l'équilibre entre les charges, les moyens et les objectifs fixés.
- Cette clause pourra jouer notamment en cas :
 - d'élargissement de la nature des missions ou tâches confiées à la CRP RATP par décision de l'État,
 - la mutualisation d'une partie des activités avec d'autres organismes.



SIGNATURES

Fait en 4 exemplaires à Fontenay-Sous-Bois, le 19 octobre 2017

LA MINISTRE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTE

AGNES BUZIN

LE MINISTRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

GERALD DARMANIN

LE PRESIDENT DE LA CRP RATP

LAURENT BARBAROUX

LE DIRECTEUR DE LA CRP RATP

CHRISTOPHE ROLIN



ANNEXES

- Le personnel de la Régie Autonome des Transports Parisiens dispose d'un **régime spécial de protection sociale** hérité de la Compagnie du Métropolitain de Paris. Ce régime assure la **protection de ses agents actifs et retraités** et de leurs ayants droit contre les risques **maladie, maternité, invalidité, vieillesse, décès et accidents du travail**. Un service médical gratuit est également mis à la disposition des agents dans ce cadre.
- Depuis le **1^{er} janvier 2006**, une **Caisse de retraites autonome et distincte du personnel de la RATP - la CRP RATP** - a été mise en place dans le but de **décharger l'entreprise des engagements financiers correspondant aux retraites de ses agents**.
- La CRP RATP est un organisme de sécurité sociale de droit privé jouissant de la personnalité morale, chargée d'une mission de service public.
- La CRP RATP est administrée par un Conseil d'Administration paritaire. Le Directeur assure le fonctionnement de la Caisse sous le contrôle du Conseil d'Administration. Il a seul autorité sur le personnel et fixe l'organisation du travail dans les services.
- Les différents textes fondateurs et régissant la CRP RATP sont consultables sur le site <http://www.crpratp.fr>.
- Sous la tutelle des ministères chargés du budget et de la sécurité sociale, cette Caisse assure la prise en charge du risque **vieillesse des agents RATP** : versement des pensions aux retraités, aux réformés et à leurs ayants droit, ainsi que des indemnités et allocations lors du décès d'un agent en activité ou en retraite.
- Elle assure aujourd'hui la **couverture sociale d'environ 45 000 agents en activité, de près de 35 000 ayants droit de ses personnels, de quelques 40 000 retraités et de leurs 10 000 ayants droit, ainsi que le versement de pensions de réversion à près de 13 000 bénéficiaires**.
- Pour assurer la réalisation de ses missions, la **Caisse emploie au plus 44 salariés (ETP), répartis dans 4 Services** :
 - la Production assurant notamment le traitement des dossiers et la liquidation des pensions, indemnités et allocations, ainsi que le front-office,
 - l'Informatique, répartie entre un domaine Etudes et un domaine Exploitation,
 - le Secrétariat général qui prend en charge les fonctions supports de secrétariat, contrôle de gestion, ressources humaines, expertise juridique et services généraux,
 - l'Agence comptable.
 - et une fonction Communication rattachée directement à la Direction.