

Bilan des projets COG 2009-2012



Chantiers	
1.1 S'engager sur des niveaux de service	
1.1.1 Engagements de service formalisés et outils de mesure en place	Réalisé
1.2 Améliorer le traitement des contacts avec les affiliés	
1.2.1 Serveur téléphonique en place	Réalisé
1.3 Offrir de nouveaux services aux affiliés	
1.3.1 Refonte site web finalisée	Réalisé
1.3.1 Compte dédié actif et accès simulation droit retraite en place	Réalisé
1.3.2 Nouveaux webservices opérationnels	Réalisé
1.4 Mettre en place des enquêtes de satisfaction	
1.4.1 Résultats analyse des motifs de sollicitation par les affiliés disponibles	Réalisé
1.4.2 Résultats enquête de satisfaction actifs et retraités disponibles	Réalisé
1.5 Renforcer la communication externe	
1.5.1 Premiers compléments d'information en ligne	Réalisé



Chantiers	
2.1 Améliorer le pilotage de la caisse	
2.1.1 Fonction contrôle de gestion en place	Réalisé
2.1.1 Cahier des charges comptabilité analytique finalisé	Non réalisé
2.1.1 Comptabilité analytique en service	Non réalisé
2.1.2 Tableau de bord de pilotage en place	Réalisé
2.1.3 Premiers résultats échange de pratiques avec d'autres caisses	Réalisé
2.2 Améliorer la gestion des ressources humaines	
2.2.1 Référentiel d'emplois et de compétence en place	Réalisé
2.2.2 Tableau de bord des ressources humaines en place	Réalisé
2.3 Mettre à jour et industrialiser le référentiel de fonctionnement métier	
2.3.1 Première version référentiel métier réglementation et procédures industrialisé en place	Réalisé
2.3.2 Version finalisée référentiel métier réglementation et procédures industrialisé en place	Réalisé
2.3.3 Formation des nouveaux embauchés au métier finalisée	Réalisé
2.3.4 Documentation application métier à jour	Réalisé
2.4 Optimiser l'organisation de l'accueil téléphonique	
2.4.1 Plate-forme téléphonique en service	Réalisé



Chantiers	
2.5 Développer la synergie avec d'autres organismes	
2.5.1 Partenariat avec les CAF sur allocations versées aux orphelins en place	En cours
2.6 Exploiter les possibilités des nouvelles technologies	
2.6.1 Mise en place de la GED finalisée	Réalisé
2.7 Prendre en compte les exigences du développement durable	
2.7.1 Bulletin de pension mensuel remplacé par notification de revalorisation de pension pour les nouveaux pensionnés et les pensions de coordination	Réalisé
2.7.2 Bulletin de pension mensuel remplacé par notification de revalorisation de pension pour 95 % des pensionnés	Réalisé



Chantiers	
3.1 Elaborer le plan de contrôle interne	
3.1.1 Plan de contrôle interne sur la gestion administrative finalisé	Réalisé
3.1.1 Plan de contrôle interne sur la gestion technique finalisé	Réalisé
3.1.1 Plan de contrôle interne sur le système d'information finalisé	Réalisé
3.2 Elaborer un plan de lutte contre la fraude	
3.2.1 Plan de lutte contre la fraude finalisé	Réalisé
3.2.1 Plan de lutte contre la fraude mis en oeuvre	Réalisé
3.3 Sécuriser le système d'information et répondre aux exigences des organismes de sécurité sociale	
3.3.1 Traçabilité des modifications dans le système informatique métier en place	Réalisé
3.3.2 Gestion des habilitations améliorée	Réalisé



Chantiers	
4.1 Elaborer le schéma directeur du système d'information	
4.1.1 Schéma directeur finalisé	Réalisé
4.1.1 Schéma directeur du système d'information mis en œuvre	Réalisé
4.2 Mettre en place la fonction système d'information	
4.2.2 Fonction système d'information formalisée et en place	Réalisé
4.3 Optimiser le système d'information métier	
4.3.1 Cycle de paiement des pensions amélioré	Réalisé
4.3.2 Cahier des charges rapprochement du SI métier aux besoins des utilisateurs finalisé	Réalisé
4.3.2 Application métier rapprochée des processus opérationnels	Réalisé
4.4 Mettre en place un système d'information ressources humaines intégré	
4.4.1 Etude du système d'information RH intégré finalisé	Réalisé
4.4.2 Système d'information RH intégré en service	Réalisé





Axe 1 : Améliorer la qualité de service

8 CHANTIERS



0%
en cours

100% *réalisés*

Axe 2 : Améliorer l'efficacité de la Caisse

16 CHANTIERS



12%
non réalisés

6%
en cours

81% *réalisés*

Axe 3 : Garantir la sécurité financière de la Caisse et lutter contre la fraude

7 CHANTIERS



0% *en cours*

100% *réalisés*

Axe 4 : Pérenniser et optimiser le système d'information

8 CHANTIERS



0%
en cours

100% *réalisés*

