



# Convention d'Objectifs et de Gestion 2022-2026



caisse de retraites du personnel de la ratp

## SOMMAIRE

Préambule .....	3
<b>ORIENTATION 1 : PROPOSER UNE OFFRE CLIENT PERSONNALISEE ET COHERENTE AVEC LES SERVICES DE L'INTER-REGIMES .....</b>	<b>5</b>
FICHE ENGAGEMENT 1.1 : PROPOSER ET PROMOUVOIR UN PARCOURS CLIENT NUMERIQUE COMPLET .....	7
FICHE ENGAGEMENT 1.2 : GARANTIR INDIVIDUELLEMENT LA QUALITE ET L'EFFICIENCE DES SERVICES FONDAMENTAUX .....	9
FICHE ENGAGEMENT 1.3 : PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE INTER-REGIMES .....	12
<b>ORIENTATION 2 : CONFORTER NOTRE LEGITIMITÉ PAR UNE IDENTITÉ DE PERFORMANCE .....</b>	<b>14</b>
FICHE ENGAGEMENT 2.1 : RENFORCER NOTRE INTEGRATION FONCTIONNELLE DANS L'INTER-REGIMES .....	16
FICHE ENGAGEMENT 2.2 : DEVELOPPER LES PARTENARIATS ET LES MUTUALISATIONS A VALEUR AJOUTEE POUR LA CAISSE.....	18
FICHE ENGAGEMENT 2.3 : PROFESSIONNALISER LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN OPTIMISANT LA GESTION DES DONNEES .....	20
FICHE ENGAGEMENT 2.4 : CONFORTER UN PILOTAGE PAR L'EFFICIENCE ET LA VALEUR AJOUTEE .....	22
<b>ORIENTATION 3 : ACCOMPAGNER LES MUTATIONS DE L'ENTREPRISE AUPRES DES COLLABORATEURS .....</b>	<b>25</b>
FICHE ENGAGEMENT 3.1 : FAVORISER LA TRANSFORMATION NUMERIQUE EN DEPLOYANT UN MODELE D'ORGANISATION RENOVE ET PERFORMANT.....	27
FICHE ENGAGEMENT 3.2 : PROMOUVOIR UNE CULTURE DU COLLABORATIF ET DU MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE.....	29
FICHE ENGAGEMENT 3.3 : DONNER AUX COLLABORATEURS LES CLES ET OUTILS NECESSAIRES FACE AU CHANGEMENT .....	31
<b>ANNEXE 1 – TABLEAU ET FICHES INDICATEURS .....</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXE 2 – BUDGET ET REGLES DE GESTION.....</b>	<b>60</b>
CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL .....	61
LES REGLES DE GESTION .....	64
LE SUIVI DE L'EXECUTION BUDGETAIRE ET DES EFFECTIFS.....	66
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENTS DE LA CRP RATP DE 2022 A 2026 .....	67
<b>ANNEXE 3 – SUIVI, EVALUATION, REVISION .....</b>	<b>68</b>
SUIVI DE LA COG.....	69
BILAN INTERMEDIAIRE .....	69
REVISION DE LA COG.....	70
RENOUVELLEMENT DE LA COG.....	70

## Préambule

Conformément à l'article 19 du décret n° 2005-1635 du 26 décembre 2005, décret fondateur de 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.

LA CRP RATP est un organisme de sécurité sociale de droit privé chargé d'une mission de service public au profit des agents et anciens agents du cadre permanent de la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) ainsi que de leurs ayants droit. A ce titre, elle est placée sous la tutelle conjointe des ministres chargés du budget et de la sécurité sociale.

Pour la première fois, la CRP RATP voit sa feuille de route fixée sur une période de cinq années, de 2022 à 2026.

La durée de cette COG a rendu nécessaire une identification et une anticipation suffisantes des enjeux potentiels des cinq années à venir dans un contexte fortement évolutif voire incertain.

L'élaboration de cette COG 2022-2026 s'est en conséquence et notamment appuyée sur plusieurs documents de référence :

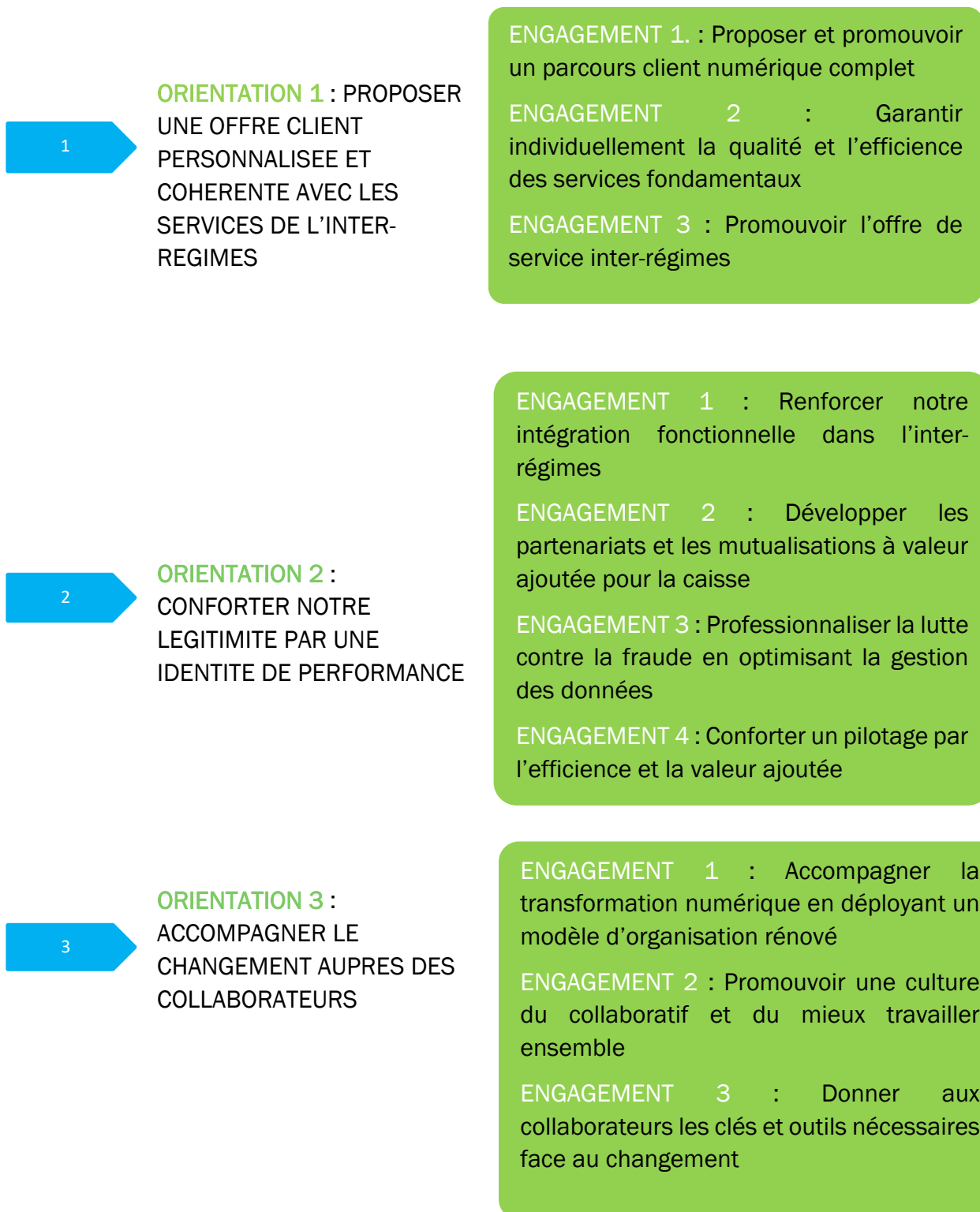
- Le Programme « Action Publique 2022 »
- La démarche « Services Publics + » de janvier 2021
- Le rapport de l'IGAS « Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale » de décembre 2020
- La lettre ministérielle sur la lutte contre la fraude de décembre 2020
- La feuille de route Union Retraite 2021-2022

Indépendamment de ces documents de référence, l'ouverture à la concurrence du secteur des transports, la primauté croissante de la dimension interrégimes ainsi que le développement d'une offre technologique de plus en plus novatrice, avec ses corollaires requis en termes de performance et de sécurité, ont conduit à donner une ambition certaine au contenu de cette COG.

De ces évolutions, des impacts sont attendus pour la caisse en termes de périmètre de recouvrement, d'outils informatiques ou encore d'évolution réglementaire. Ils conduiront à court terme à la nécessaire formalisation d'un Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) qui prend en compte ces évolutions.

Sans occulter aucun des enjeux identifiés comme incontournables ou imposés par l'Etat, la CRP RATP a souhaité cependant valoriser une certaine dimension identitaire dans le contenu de cette COG : celle d'un organisme attaché à un service rendu de qualité, adapté aux besoins et aux évolutions du moment, et conforté par une identité de performance qui ne reposerait pas sur le seul paramètre de la taille ou des moyens mais s'appuierait sur la recherche de l'efficacité, sur l'innovation et sur l'accompagnement du changement auprès de ses collaborateurs.

Trois orientations et dix engagements sont ainsi proposés dans le cadre de cette COG 2022-2026 :





## ORIENTATION 1 :

PROPOSER UNE OFFRE CLIENT  
PERSONNALISEE ET COHERENTE AVEC LES  
SERVICES DE L'INTER-REGIMES

## ORIENTATION 1 : PROPOSER UNE OFFRE CLIENT PERSONNALISEE ET COHERENTE AVEC LES SERVICES DE L'INTER-REGIMES

La COG 2017-2020 a permis à la CRP RATP de garantir à ses affiliés, sur la durée, le service de base, tant sur l'offre téléphonique, les délais de liquidation ou l'accueil avec des résultats appréciables sur les différents indicateurs suivis. La CRP RATP suit la carrière des affiliés au régime de retraite, depuis leur embauche (affiliation) puis avec le recouvrement des cotisations, jusqu'à la liquidation de leur pension. Elle liquide et verse les pensions dues aux ouvrants droits et les retraites de réversion.

Elle a, par ailleurs, permis à l'échelle de l'organisme, de développer et de proposer une panoplie de services dématérialisés, autour notamment des espaces personnels des affiliés sur le site internet de la caisse : mises à jour directes de certaines données par le retraité ou le salarié, suivi du traitement de ses demandes, historique des échanges, prises de rendez-vous via les canaux numériques...

Cette offre doit toutefois être renforcée : à la fois parce que la demande du « client » affilié évolue au fil du temps, parce que son exigence comparative se renforce mais aussi parce que certaines dimensions de ce type de service n'ont pas été encore explorées.

Elle doit également être améliorée et, notamment, être rendue plus accessible aux personnes en difficulté voire exclues du numérique et contribuer ainsi au déploiement des actions nationales publiques d'inclusion numérique.

Une des ambitions de la caisse dans les cinq années de la COG 2022-2026 est en conséquence de promouvoir une expérience client à la fois plus complète et plus individualisée.

Promouvoir une plus grande autonomie de l'affilié et proposer une panoplie élargie de services dématérialisés ne se feront pas en substitution du service de base indispensable mais en complément de ce socle de service que la CRP RATP entend continuer à garantir à l'avenir, notamment pour les personnes les plus fragilisées ou les plus éloignées des canaux numériques, et qui doit constituer un élément identitaire comparatif fort de ce régime.

Dans le cadre de cette ambition, la CRP RATP souhaite pouvoir déployer la démarche *Services Publics +*, programme commun à l'ensemble des services publics lancé fin janvier 2021 par le Ministère de la Transformation et de la Fonction Publique et axé autour de 9 engagements de services pour répondre aux attentes des Français.

Et dans la mesure où l'offre de services de l'inter-régimes, dans le cadre notamment de l'Union Retraite, a pris une dimension très importante ces dernières années, la CRP RATP s'assurera en permanence de la cohérence et de la bonne articulation de son offre avec celle de l'inter-régimes, à la fois dans un souci de lisibilité pour les affiliés et d'efficience pour notre organisme.

# FICHE ENGAGEMENT 1.1 : PROPOSER ET PROMOUVOIR UN PARCOURS CLIENT NUMERIQUE COMPLET

## ENJEUX

Plusieurs facteurs conduisent la CRP RATP à rendre primordiale l'action de développer et d'offrir à ses affiliés une offre de services dématérialisée renforcée et concurrentielle :

- Sa capacité d'action oblige en permanence la CRP RATP à viser l'efficacité et à garantir *a minima* la continuité d'activité en conformité avec les objectifs qui lui sont fixés mais aussi avec les attendus voire les habitudes de ses affiliés. La dématérialisation des flux est un vecteur essentiel de cette efficacité accrue.
- En raison de la concentration de la caisse sur un site unique, les démarches de dématérialisation des flux et contacts seront déployées.
- La crise sanitaire, le développement du télétravail, le développement du numérique y compris chez les personnes âgées ont permis de mesurer la valeur ajoutée et désormais le caractère indispensable de ce mode de contact.
- L'évolution des techniques ainsi que celle de l'offre d'autres organismes ou entités publiques imposent à la CRP RATP de rester conforme aux nouveaux standards de services et d'habitudes en la matière.

## ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Dans ce cadre et cette perspective, la CRP RATP souhaite poursuivre les évolutions déjà engagées lors de la COG 2017-2020 et mettre à disposition de ses affiliés une offre de services numériques complète.

Consciente des enjeux de l'inclusion numérique mis en exergue notamment par le rapport IGAS de décembre 2020 intitulé « Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale », la CRP RATP s'efforcera, à son niveau, de développer une politique d'inclusion numérique.

Elle le fera au travers des quatre engagements suivants :

- Enrichir son offre actuelle de contenu des espaces personnels : à ce titre, la CRP RATP veut notamment mettre à disposition des affiliés un coffre-fort virtuel permettant de stocker des documents personnels, proposer une messagerie intégrée et garantir la traçabilité des échanges.
- Proposer des offres « self-services » (tutoriels, vidéos, base documentaire...) qui renforceront la nécessaire autonomie de l'affilié, notamment sur des tâches simples qui ne justifient pas le recours systématique aux techniciens de la CRP ou qui simplifieront, accéléreront la tâche pour le demandeur.
- Adapter plus son offre de services à des profils de clients identifiés, aux besoins ou aux contraintes non identiques. A ce titre, des actions proactives pour améliorer le recours aux droits, repérer et accompagner des usagers en difficulté numérique seront mises en œuvre.
- Développer les supports de contact dématérialisés, instantanés et adaptés aux nouveaux supports numériques comme les smartphones ou les tablettes très massivement utilisés désormais par chacun.

Cette ambition est pleinement cohérente avec les orientations et attendus des pouvoirs publics en la matière, progressivement confirmés par l'offre de services dématérialisés proposés depuis quelques années dans le cadre de l'inter-régimes.

### CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
1.1.01	<b>Enrichir l'offre de services numériques du compte personnel</b>					
	Mettre à disposition des documents personnels (coffre-fort virtuel)	X	X			
	Proposer une messagerie intégrée permettant l'envoi et le dépôt de documents			X		
	Mettre en place la traçabilité des échanges	X	X			
	Développer la demande de retraite pré-remplie dans le cadre de la demande de retraite interrégimes	X				
1.1.02	<b>Proposer des offres « self-service »</b>					
	Développer un espace tutoriel avec mise à disposition de vidéos thématiques	X	X	X	X	X
	Mettre en place une base documentaire accessible à tous	X	X	X	X	X
	Optimiser le moteur de recherche		X	X	X	X
1.1.03	<b>Adapter l'offre aux profils client</b>					
	Instaurer un échange avec l'affilié afin d'identifier ses besoins	X	X	X	X	X
	Développer des push d'informations personnalisés en fonction du profil de l'affilié			X	X	X
	Proposer des rendez-vous en visio en fonction du profil de l'affilié (résidents à l'étranger, personnes en situation de handicap etc...)	X				
1.1.04	<b>Développer les vecteurs de contact et les supports dématérialisés</b>					
	Simplifier et optimiser le parcours numérique afin de guider les affiliés	X	X	X	X	X
	Former les administrateurs du Conseil d'Administration de la CRP aux différents services dématérialisés afin de pouvoir accompagner les affiliés dans leur maîtrise	X	X			
	Développer une application accessible sur téléphone portable et tablette et dédiée aux téléservices			X		
	Systématiser les notifications par mail informant de la mise à disposition d'une information ou d'un document sur l'espace personnel	X	X			

### INDICATEURS

Référence BENCH	Libellé indicateur	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
FT 3001	Indicateur d'utilisation des téléservices par les usagers	20%	22%	24%	26%	28%



# FICHE ENGAGEMENT 1.2 : GARANTIR INDIVIDUELLEMENT LA QUALITE ET L'EFFICIENCE DES SERVICES FONDAMENTAUX

## ENJEUX

Le contexte sanitaire lié à l'épidémie de Covid et son impact économique ont mis en évidence le caractère essentiel des services, des filets de garantie ou des fonctions d'amortisseurs sociaux et économiques assurés par la sphère publique au sens large et, de manière assez précise et non contestable, par les organismes de sécurité sociale, quels que soient la prestation versée ou le statut.

La CRP RATP a pleinement joué son rôle dans ce contexte auprès de ses affiliés. Elle l'a d'autant mieux joué qu'elle a pu s'appuyer sur la bonne connaissance des besoins ou contraintes de ses affiliés en propre et sur une proximité appréciable dans de tels contextes. L'enquête de satisfaction 2020 a permis de conforter et d'objectiver ce ressenti.

Quelles que soient les évolutions engagées par ailleurs, la CRP RATP ambitionne donc sur la durée de cette COG de continuer à garantir ce service de base primordial : en termes d'écoute, d'accueil, de délais de traitement des demandes et de délais de paiement des prestations dues. Dans ce cadre, elle visera à l'échéance de la COG à mettre en œuvre les 9 engagements de la démarche *Services Publics +*, programme commun à l'ensemble des services publics à compter de la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2021.

Cette ambition est confortée par les recommandations du rapport IGAS de décembre 2020<sup>(1)</sup> préconisant entre autres le maintien d'une offre associant les canaux traditionnels aux canaux numériques et un meilleur repérage puis accompagnement des affiliés en difficulté vis-à-vis du canal numérique.

## ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Le temps de départ en retraite restant un moment particulier et parfois unique, nonobstant les développements de l'offre numérique qui seront faits, la CRP RATP souhaite pouvoir maintenir une offre d'accueil physique ou à défaut visuelle à ses affiliés et ambitionne de la compléter autant que possible pour les personnes plus vulnérables.

Le vecteur téléphonique restant le mode de contact privilégié souvent par les assurés, la CRP RATP souhaite pérenniser la bonne performance de son offre en la matière mais aussi l'améliorer et la professionnaliser en développant des scripts de réponse afin de garantir une homogénéité dans la qualité de la réponse, ou encore en adaptant et modernisant son serveur vocal interactif (SVI).

Elle ambitionne également de continuer à privilégier le respect des délais de liquidation et de traitement des demandes. Cette exigence est d'autant plus nécessaire que pour nombre de ses affiliés, la pension de retraite ou de réversion va constituer l'unique revenu de remplacement. Cela suppose une organisation garantissant une maîtrise pleine et continue d'une réglementation parfois complexe, notamment quand elle concerne des situations moins fréquentes : rachats, successions, pensions de coordination notamment.

<sup>(1)</sup> Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale

Enfin, dans la continuité de ce qui a été entrepris au cours de la COG précédente, les dispositifs d'écoute clients et d'amélioration continue devront être maintenus et renforcés afin d'appréhender au mieux les besoins des affiliés et les services susceptibles d'être rendus par la CRP RATP.

Ils pourront permettre également de mieux identifier les personnes en difficulté d'accès aux services numériques et contribuer à une politique d'inclusion numérique mise en oeuvre par l'ensemble des opérateurs du champs social.

### CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
1.2.01	<b>Conforter l'offre d'accueil physique</b>					
	Développer les confirmations et rappel de rendez-vous par SMS	X	X	X	X	X
	Proposer des rendez-vous en visio pour les personnes ne pouvant se déplacer avec la possibilité de partager des documents	X	X	X	X	X
	Offrir une possibilité de participation aux réunions d'informations affiliés pour ceux n'ayant pas la possibilité de se déplacer (vidéo explicative)	X	X	X	X	X
	Ouvrir des créneaux supplémentaires de rendez-vous pour les actifs n'ayant pas pu participer à une RIA	X	X	X	X	X
1.2.02	<b>Pérenniser la performance de l'accueil téléphonique</b>					
	Mettre en place des scripts permettant d'homogénéiser les réponses aux interrogations des affiliés	X	X	X	X	X
	Renforcer l'efficacité du serveur vocal interactif (mise en place d'un groupe utilisateurs)	X	X	X	X	X
	Humaniser la voix du serveur vocal interactif (messages non robotisés)		X	X		
1.2.03	<b>Privilégier en continu le respect des délais de liquidation et de traitement des demandes</b>					
	Garantir la poly-compétence des techniciens retraite sur les activités à risque (rachats, successions, coordination...) afin de s'assurer d'une liquidation dans les temps	X	X			
	Mettre en place un indicateur de mesure des délais de traitement des courriels	X				
1.2.04	<b>Enrichir les dispositifs d'écoute clients</b>					
	Réaliser des enquêtes de satisfaction numériques	X	X	X	X	X
	Développer les enquêtes téléphoniques à chaud	X	X	X	X	X
	Mesurer et analyser les comportements des usages client pour anticiper et compléter nos offres de services dans une démarche d'amélioration en continu		X	X	X	X
1.2.05	<b>Mettre en œuvre la démarche Services Publics +</b>					
	Faire un état des lieux de l'existant	X				
	Décliner les actions nécessaires requises permettant de répondre aux engagements non déjà mis en oeuvre		X	X		

## INDICATEURS

Réf BENCH	Description	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
RE 400+ RE 500	Taux d'attribution des droits directs et dérivés dans le délai requis	>98%	>98%	>98,5%	>98,5%	>99%
FT 1001	Ressenti de la réitération : Pourcentage d'affiliés déclarant ne pas avoir relancé la Caisse	> au % d'affiliés déclarant ne pas avoir relancé la Caisse en 2021	> à 2022	< à 2023	< à 2024	< à 2025
	Ressenti de la réitération : Pourcentage d'affiliés déclarant avoir relancé plusieurs fois la Caisse (> 2 relances)	< au % d'affiliés déclarant avoir relancé plusieurs fois la Caisse en 2021	< à 2022	< à 2023	< à 2024	< à 2025
FT 200	Taux d'appels aboutis	> 93%	> 93%	> 94%	> 94%	> 95%
FT 400	Taux de satisfaction globale	> 89%	> 89%	> 90%	> 90%	> 91%
FT 415 FT 425 FT 433 FT 440 FT 454	Taux de satisfaction composite par mode de contact : - Téléphone - Physique - Courrier - Email - Internet	> 86%	> 87%	> 88%	> 89%	> 90%
FT 801	Taux de courriels traités dans les délais (48h)	> 50%	> 52%	> 54%	> 57%	> 60%
FT 2000	Taux de réclamations traitées dans les délais	> 80%	> 82%	> 85%	> 88%	> 90%
MRF230	Taux de qualité des dossiers validés (IQV)	> 90%	> 91%	> 93%	> 94%	> 95%

## FICHE ENGAGEMENT 1.3 : PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE INTER-REGIMES

### ENJEUX

La dimension inter-régimes a pris ces dernières années et va encore prendre dans les années à venir une dimension croissante. A ce titre, la feuille de route de l'Union Retraite pour les prochaines années fait clairement état d'un développement prévu de son offre de services et plus globalement d'une offre système d'information communautaire : d'abord de consultation (Droit à l'information ou DAI, M@rel, pack paiement...) puis d'interaction administrative (demande de retraite unique en ligne, rectification de carrière, Mutualisation du Contrôle d'Existence ou MCE...).

Cette mise en œuvre d'un front office numérique communautaire se complètera d'une étape majeure qui est le déploiement d'une brique référentielle structurante, c'est-à-dire d'une base de carrière universelle : le répertoire de gestion des carrières unique (RGCU).

Et progressivement, c'est la mise en œuvre de services communautaires de gestion (déclaration enfant, dépôt unique d'une demande de pension...) qui se profile.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Dans ce contexte, la CRP RATP devra notamment promouvoir l'utilisation du simulateur M@rel. Cela passera par une fiabilisation des données véhiculées par celui-ci voire par une simplification de certains dispositifs propres au régime.

Dès 2022, la CRP RATP assurera par ailleurs pour ses ressortissants le déploiement de la refonte des services du droit à l'information (DAI), avec la mise en œuvre de « M@rel en un clic » (en substitution de l'estimation globale indicative (EIG), de M@rel et de l'EVA (évaluation du montant de la retraite)).

La mise à disposition du bénéfice possible de la Demande de retraite en ligne à tous les affiliés devra être engagée par la CRP RATP, celle-ci étant aujourd'hui limitée à une catégorie de personnel (tableau S ou personnel dit sédentaire).

La promotion de la demande de réversion en ligne, déjà en place, accompagnera celle de la demande de retraite en ligne.

Enfin, la CRP RATP sera dans l'obligation d'intégrer toutes les évolutions prévues par le législateur en ce qui concerne la mutualisation du contrôle d'existence (MCE).

Indépendamment des évolutions techniques à engager, cela supposera à chaque fois de mettre l'accent sur les nécessaires démarches d'information et d'acculturation des affiliés et sur l'adaptation de notre organisation interne de traitement de ces demandes ou services.

## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
1.3.01	<b>Promouvoir l'utilisation du simulateur M@REL</b>					
	Travailler avec la RATP sur la simplification du dispositif de carrière mixte	X	X	X		
	Fiabiliser, avec l'opérateur M@rel, les données délivrées par le simulateur	X	X	X	X	X
	Développer la communication auprès des affiliés actifs afin d'en améliorer l'utilisation	X	X	X	X	X
	Assurer le déploiement pour les ressortissants du régime de « M@rel en un clic » en substitution de M@rel, EIG et EVA	X				
1.3.02	<b>Etendre le bénéfice de la Demande de Retraite En Ligne à tous les affiliés (DRIL)</b>					
	Elargir le bénéfice de la DRIL à l'ensemble des affiliés actifs	X	X	X		
	Développer la communication auprès des affiliés actifs afin de les inciter à faire leur demande de départ via ce canal	X	X	X	X	X
1.3.03	<b>Intégrer les évolutions de la Mutualisation du Contrôle d'Existence (MCE)</b>					
	Réaliser une Newsletter spécifique « ma retraite à l'étranger » : présentation des dispositifs spécifiques concernant cette population	X				
	Former les techniciens retraite à la nouvelle méthodologie de contrôle et intégrer cette activité dans le quotidien	X	X	X	X	X

## INDICATEURS

Réf BENCH	Description	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
FT 1001	Taux de demandes de retraite en ligne (DRIL)	16%	18%	25%	30%	40%



## ORIENTATION 2 :

CONFORTER NOTRE LEGITIMITE PAR UNE  
IDENTITE DE PERFORMANCE

## ORIENTATION 2 : CONFORTER NOTRE LEGITIMITÉ PAR UNE IDENTITÉ DE PERFORMANCE

Au cours des quatre dernières années, la CRP RATP a fortement rationalisé son organisation, renforcé sa gouvernance, accru son efficience et sécurisé son activité.

Ses résultats chiffrés peuvent en témoigner (ex : coût des primo-liquidations, maîtrise annuelle permanente de son budget) comme le fonctionnement régulier des instances de Gouvernance créées sur cette période (Copil Fraudes et Contrôle Interne, Copil de Sécurité Informatique, Comité QVT...).

Le rapport de la Cour des Comptes de 2018 ou les rapports annuels du CGEFI ont souligné la gestion saine et la performance de la CRP RATP.

Cette performance et cette gestion rationalisée doivent être poursuivies et renforcées car elles sont les garantes de la pérennisation de la caisse et les vecteurs potentiels de sa reconnaissance et de sa légitimité au travers de plusieurs exigences :

- La demande des Tutelles en la matière est croissante, en cohérence avec les évolutions engagées dans la sphère publique : mutualisations, inter-régimes renforcé, interfaces de programmation applicatives de la sphère publique dans le cadre notamment du service [Api.gouv.fr](https://api.gouv.fr)...
- Egalement, la dimension inter-régimes a pris des proportions qui obligent aujourd'hui chaque organisme concerné à faire évoluer ses outils, à adapter son organisation ou encore à rendre convergent son système informatique et informationnel. La mise en œuvre à ce titre du RGCU sur la période de la COG sera éminemment impactante pour l'organisme.
- Enfin, les risques extérieurs se sont accrus, notamment en matière de sécurité informatique ou de fraudes et qu'il convient de s'adapter et de se renforcer en permanence.
- Un pilotage par l'efficience n'est pas l'apanage de la sphère privée et une efficience accrue de la CRP RATP doit permettre de conforter sa légitimité mais aussi de dégager et de consacrer les moyens requis au maintien et au développement de services personnalisés et de qualité pour les salariés et retraités de la RATP.

## FICHE ENGAGEMENT 2.1 : RENFORCER NOTRE INTEGRATION FONCTIONNELLE DANS L'INTER-REGIMES

### ENJEUX

Au cours de la précédente COG, la CRP RATP a pleinement participé aux différents travaux de l'inter-régimes et mis en œuvre les services ou évolutions consécutifs à ces travaux : mutualisation des contrôles d'existence (MCE), intégration du simulateur M@rel, évolution du droit à l'information (DAI), enrichissement des services du Portail Commun Inter-régimes...

Elle a par ailleurs développé et mis en œuvre les évolutions règlementaires et les charges associées qui se sont imposées à l'ensemble des régimes comme le prélèvement à la source, la prise en compte de NEORAU et désormais de ses évolutions annuelles ou encore l'évolution des taux de CSG.

La volonté des pouvoirs publics de faire converger les régimes de retraite dans la mise en œuvre d'un SDSI retraite et d'accélérer les mutualisations entre les organismes imposera durant la période de la COG 2022-2026 d'accentuer cet investissement et cette prise en compte de la dimension inter-régimes au travers d'intégrations fonctionnelles et informatiques plus conséquentes.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Comme l'ensemble des régimes de retraite, la CRP RATP devra migrer sa base Carrières vers le Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) et adosser son processus de recouvrement à la DSN. Ce projet sera majeur pour la caisse et, outre un préalable imposé de fiabilisation de toutes ses données carrières, il induit la nécessité de faire évoluer probablement la norme NEODES de la DSN pour intégrer certaines spécificités du régime, en partenariat étroit avec les acteurs concernés (GIP MDS, DSS, CNAV, GIP UR, RATP).

L'ouverture prochaine à la concurrence de la RATP renforcera cette nécessité d'intégration de la DSN, même si une étape intermédiaire dite « solution de contournement » sera vraisemblablement requise au regard des spécificités du régime.

En parallèle de ce déploiement de l'inter-régimes de gestion, la CRP RATP devra poursuivre une nécessaire intégration de l'offre de système d'information communautaire (DAI, M@rel, pack paiement...) puis mettre en œuvre les services communautaires de gestion à leur arrivée : déclaration enfant, dépôt unique d'une demande de pension...

Ces évolutions rendront probablement pertinente une nécessaire mise en commun des différents systèmes d'information, au travers de pôles SI ou de briques de SI partagées, dans laquelle la CRP RATP, comme les autres organismes, devra trouver sa place, tant en termes d'outils, d'efficience que de gouvernance.

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

Garantir la participation de la CRP RATP à la gouvernance de ces dispositifs et le respect des critères de services rendus, d'efficience organisationnelle et financière.



## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
2.1.01	<b>Migrer notre base Carrières vers le RGPU</b>					
	Renforcer le partenariat avec la RATP et mettre en place une comitologie de projet	X	X			
	Fiabiliser les données (carrières, NIR, doublons, périodes d'activités ...)	X	X			
	Faire évoluer la norme NEODES de la DSN conformément aux besoins	X	X	X		
	Mettre en œuvre la solution de contournement via la norme R	X	X			
2.1.02	<b>Poursuivre l'intégration de l'offre système d'information communautaire et mettre en œuvre les services communautaires de gestion</b>					
	Poursuivre l'intégration de l'offre système d'information communautaire de consultation (DAI, M@rel, pack paiement...) et celle d'interaction administrative (demandes de retraite unique en ligne, rectification de carrière, mutualisation du contrôle d'existence...)	X	X	X	X	X
	Mettre en œuvre à leur arrivée les services communautaires de gestion (déclaration enfant, dépôt unique d'une demande de pension...)	X	X	X	X	X
2.1.03	<b>Etudier une convergence possible de notre Schéma Directeur du Système d'Information avec le SDSI retraite inter-régimes</b>					
	Analyser les possibilités de migration de briques mutualisables de référence (outil GRC, GED, Portail internet notamment) dans une trajectoire de rapprochement des systèmes d'information	X	X	X		
	Engager la migration de briques du SI mutualisables en cas d'analyse positive			X	X	X
	Examiner la faisabilité et l'opportunité à terme d'intégrer une offre ou un pôle commun existant de système d'information global inter-régimes			X	X	

## FICHE ENGAGEMENT 2.2 : DEVELOPPER LES PARTENARIATS ET LES MUTUALISATIONS A VALEUR AJOUTEE POUR LA CAISSE

### ENJEUX

Dans un contexte et un environnement en forte mutation, l'amélioration des performances de la caisse et sa pleine intégration dans les évolutions souhaitées par les Pouvoirs Publics supposeront un renforcement et un développement des partenariats et des mutualisations.

Ces démarches devront être autant de vecteurs d'amélioration de l'efficacité de la CRP RATP, de renforcement de sa capacité à appréhender les contraintes ou risques à venir (ex : sécurité informatique) et devront lui donner la possibilité de redéployer utilement ses moyens sur les projets à enjeu pour elle.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Indépendamment de son nécessaire engagement dans les nombreux projets de l'inter-régimes et en sus des partenariats ou mutualisations déjà existants (éditique, divers marchés, Club des régimes spéciaux...), la CRP RATP devra identifier et initier de nouvelles mutualisations à valeur ajoutée d'ici 2026.

Elle le fera dans le respect des engagements qui pourraient lui être demandés mais aussi et surtout avec le souci constant de mesurer le degré de retour sur investissement (ROI) de tout projet en ce sens.

Cette préoccupation d'efficacité et de retour sur investissement devra aussi l'accompagner dès lors que certains partenariats seront renforcés, y compris avec ses partenaires historiques comme la RATP ou la CCAS, ou simplement certains échanges de bonnes pratiques mis en application.

Elle pourra utilement s'appuyer sur les démarches et appuis proposés par les pouvoirs publics, comme les interfaces de programmation d'application (API) par exemple, dès lors que ceux-ci répondront à des besoins identifiés par la caisse.

## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
2.2.01	<b>Construire de nouvelles mutualisations à valeur ajoutée d'ici 2026</b>					
	Poursuivre les mutualisations déjà existantes (éditique par exemple) et intégrer les marchés UCANSS et UGAP à chaque fois que cela est possible	X	X	X	X	X
	Analyser toutes les possibilités de mutualisation et en mesurer le retour sur investissement (actuariat, MSSI/DPO, Directeur Comptable et Financier, paye, communication, hébergement croisé...)	X	X	X	X	X
	Engager au-moins deux nouveaux partenariats ou mutualisations d'ici 2026	X	X	X	X	X
2.2.02	<b>Développer les échanges de pratiques et d'expériences partenariales</b>					
	Continuer à participer aux différents groupes de travail mis en place au niveau du club des régimes spéciaux et permettant les échanges de bonnes pratiques et l'identification des éventuelles pistes de mutualisations	X	X	X	X	X
	Renforcer le partenariat avec la RATP et la CCAS en réactualisant l'ensemble des conventions existantes		X	X		
	Mettre en œuvre via des conventions avec l'Urssaf de Paris et l'Acosse le contrôle de l'assiette de cotisation RATP	X	X			
2.2.03	<b>Recourir aux interfaces de programmation d'application (API)</b>					
	Etudier les différentes API proposées par le service public et analyser la pertinence de les intégrer (FICOBA, adresses, DSN, SIREN...) afin de développer l'interopérabilité des outils et applications	X	X	X	X	X

## INDICATEURS

Réf indicateur	Description	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
FT 900	Taux de mutualisation des achats en intra et en interbranche	12%	14%	16%	18%	20%

## FICHE ENGAGEMENT 2.3 : PROFESSIONNALISER LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN OPTIMISANT LA GESTION DES DONNEES

### ENJEUX

Les actions menées par la CRP RATP ces dernières années ont eu pour objectif de cibler certains contrôles effectués. Les résultats n'ont pas conduit à constater une augmentation des suspicions de fraudes. Si le fait d'être un régime circonscrit pour l'essentiel à une grande entreprise et à un seul risque, explique sans doute cette faiblesse des remontées de cas de fraudes potentielles, la caisse doit désormais professionnaliser plus sa démarche, que ce soit en termes de partenariat, d'exploitation des données ou de prévention.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Sur la période de la COG 2022-2026, la CRP RATP souhaite renforcer sa démarche de lutte contre la fraude sous plusieurs angles et engagements :

- Consolider les partenariats avec les acteurs dédiés (Copil DSS ad hoc, Urssaf, Cnav) : la caisse est en effet aujourd'hui trop peu présente ou associée aux instances nationales ou régionales en la matière.
- Optimiser la gestion et l'exploitation des données internes comme externes : en améliorant l'exploitation des données avec les outils existants (EOPPS, SNGI...), en optimisant les analyses approfondies de données internes (démarche par exemple de datamining) ou encore en améliorant l'exploitation des données par le recours à de nouveaux outils tels que FICOBA.
- Développer les actions préventives de sensibilisation en externe et de formation en interne.
- Accroître les synergies entre les démarches de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude, notamment en élaborant une cartographie des risques en matière de fraudes.

Ces engagements se feront, en fonction des capacités d'actions de la CRP RATP, en conformité avec les objectifs déclinés par la lettre ministérielle de décembre 2020 en matière de lutte contre la fraude pour la période notamment de 2021-2022.

### ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Etudier et accompagner les propositions de la CRPRATP, en conformité avec les textes réglementaires existants, concernant le contrôle de l'assiette de cotisations RATP.

## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
2.3.01	<b>Consolider le partenariat avec les acteurs dédiés</b>					
	Participer au COPIL « lutte contre les fraudes » piloté par la DSS	X	X	X	X	X
	Transmettre les signalements de fraudes, de tentatives ou d'anomalies aux autres OSS ou partenaires	X	X	X	X	X
	Enquêtes cumul emploi-retraite : fiabiliser le contrôle des dossiers en partenariat avec les URSSAF sur les risques de travail dissimulé	X	X			
	Développer un partenariat avec la CNAV pour bénéficier des compétences des agents assermentés permettant un contrôle sur pièce	X	X	X	X	X
2.3.02	<b>Optimiser la gestion et l'exploitation des données internes comme externes</b>					
	Réaliser un benchmark auprès des organismes de sécurité sociale sur les outils mis en place dans le cadre de l'exploitation des données	X				
	Améliorer l'exploitation des données avec les outils existants (EOPPS, SNGI...)	X	X	X	X	X
	Optimiser la gestion des données internes en analysant les possibilités d'utilisation d'un entrepôt de données permettant de réaliser des analyses croisées (datamining)		X	X	X	X
	Améliorer l'exploitation des données externes par la mise en place de nouveaux outils : FICOBA	X				
2.3.03	<b>Développer les actions préventives de sensibilisation en externe et de formation en interne</b>					
	Sensibiliser largement les affiliés sur les actions mises en œuvre dans le cadre de la lutte contre la fraude et les risques encourus	X	X	X	X	X
	Communiquer en interne sur les actions de lutte contre la fraude mise en œuvre et former les collaborateurs à la détection de la fraude en partenariat avec la MICAF	X	X	X	X	X
2.3.04	<b>Accroître les synergies entre les démarches de maîtrise des risques et de lutte contre la fraude</b>					
	Prendre en compte la lutte contre la fraude dans la définition de chaque processus de traitement (insérer un volet détection des fraudes dans chaque procédure)	X				
	Elaborer une cartographie des risques fraudes	X				
	Renforcer la détection des comportements à risque en interne	X	X	X	X	X

## INDICATEURS

Réf indicateur	Description	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
	Montants des fraudes évitées	2 050 000€	2 100 000€	2 150 000€	2 200 000€	2 250 000€

## FICHE ENGAGEMENT 2.4 : CONFORTER UN PILOTAGE PAR L'EFFICIENCE ET LA VALEUR AJOUTEE

### ENJEUX

La multiplicité des projets prévus (RGCU, développement des services dématérialisés, évolution du système d'information...), l'évolution de l'environnement avec notamment un poids toujours croissant de la dimension inter-régimes et de la charge associée mais aussi un nécessaire renforcement de la sécurité informatique s'inscrivent dans un contexte et un cadre relativement constants pour la CRP RATP : une structure à taille humaine, des moyens encadrés, une expertise ciblée voire circonscrite.

Sa capacité à mener à bien les projets et orientations de la COG 2022-2026 sera donc fortement dépendante de sa capacité à optimiser l'allocation de ses ressources, tant humaines que financières, et à identifier des solutions à gains rapides et peu coûteux ou chronophages.

Cette démarche doit aussi être l'apanage d'organismes de la sphère publique.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Dans le cadre de cet objectif d'optimisation de performance, la caisse souhaite privilégier autant que possible un pilotage par l'efficacité et la valeur ajoutée. L'objectif étant de s'assurer en amont que chaque investissement, démarche ou projet générera pour l'organisme un bénéfice attendu suffisant et mesurable à court ou moyen terme au regard de l'investissement humain et financier susceptible d'être engagé.

L'optimisation de sa comptabilité analytique, l'évaluation objectivée de la performance collective, l'analyse préalable par les risques et par la valeur ajoutée ou encore l'expérimentation de méthodes de travail dites agiles potentiellement adaptées à la taille et aux besoins de la caisse seront autant de chantiers à privilégier sur cette COG.

De même, des solutions comme une démarche data scientist en matière de prédiction et de modélisation des comportements de départs en retraite pourront utilement être expérimentées afin d'affiner les prévisions budgétaires.

La professionnalisation de la chaîne de suivi et de traitement des indus permettra également d'améliorer la performance de la Caisse en révisant la procédure relative au recouvrement des indus, en améliorant le suivi transversal de celui-ci ou encore en améliorant la réactivité au moment de la détection d'un indu.

Cette démarche de la rationalisation des choix, de l'efficacité des investissements, des moyens alloués et de l'organisation mise en place devra aussi accompagner certaines échéances incontournables pour la caisse d'ici 2026, comme l'optimisation de ses coûts immobiliers ou encore le nécessaire renforcement de sa sécurité informatique.

### ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT

La CRP RATP ne pourra engager ces démarches sans un minimum de garanties et de moyens engagés par l'État :

- En termes de moyens financiers par des enveloppes ad hoc pour accompagner certains projets lourds comme la sécurisation du système d'information.

- En terme de pilotage étroit des organismes sur des thématiques où ces derniers ont besoin d'être accompagnés et secondés : en matière de pilotage de la démarche de sécurité informatique dans les organismes, en matière de comptabilité analytique homogène dans l'ensemble des organismes, en matière de prévision optimisée et anticipée des investissements nationaux demandés (évolution de la réglementation, migration des systèmes d'information en inter-régimes) ou encore en matière de choix ou d'orientation des mutualisations à réel retour sur investissement.

L'État doit à cet égard s'engager à jouer son rôle de tête de réseau.

## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
2.4.01	<b>Développer l'analyse par la valeur ajoutée comme élément d'aide à la décision et outil de pilotage de l'action publique</b>					
	Généraliser le recours à la comptabilité analytique comme outil d'aide à la décision stratégique	X				
	Développer l'évaluation de la performance collective avant tout projet de mutualisation	X	X			
	Développer la culture de la gestion par la valeur ajoutée attendue et de la mesure du risque associé	X	X	X	X	X
	Expérimenter des modèles organisationnels et des outils de travail favorisant l'agilité	X	X			
2.4.02	<b>Réduire les coûts immobiliers à l'échéance du renouvellement du bail</b>					
	Réduire à l'échéance du bail la superficie disponible et le ratio m2/agent			X	X	X
	Baisser les coûts annuels de l'immobilier d'au moins 10%					X
2.4.03	<b>Renforcer la politique de sécurité informatique</b>					
	Renforcer la sécurité du site internet de la CRP RATP	X				
	Sécuriser les dispositifs de sauvegarde et de back-up informatiques	X				
	Envisager des partenariats et des mutualisations garants d'une sécurité informatique accrue	X	X	X	X	X
2.4.04	<b>Expérimenter une démarche data scientist afin d'optimiser nos prévisions budgétaires annuelles en gestion vieillesse</b>					
	Étudier l'opportunité d'un partenariat ou d'une étude data scientist du cabinet d'actuaire de la caisse	X				
	Cibler une première démarche sur les prévisions de départ à la retraite	X				
2.4.05	<b>Professionnaliser la chaîne de suivi et de traitement des indus</b>					
	Parfaire la procédure relative au recouvrement des indus et améliorer le suivi par la mise en place d'un comité spécifique	X				
	Améliorer la réactivité au moment de la détection d'un indu	X				

## INDICATEURS

Réf indicateur	Description	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
	Nombre d'usagers / nombre d'ETPMA (CDI+CDD)	>2100	>2150	>2200	>2250	>2300
	Taux de performance budgétaire	<52%	<51%	<50%	<49%	<48%
FT700	Ratio de surface utile/Agent	≤ 19 m <sup>2</sup>	≤ 18 m <sup>2</sup>	≤ 18 m <sup>2</sup>	≤ 18 m <sup>2</sup>	≤ 16 m <sup>2</sup>
DD105	Taux d'évolution de la consommation d'énergie	-1% /conso. énergie finale de 2019	-2% /conso. énergie finale de 2019	-3% /conso. énergie finale de 2019	-4% /conso. énergie finale de 2019	-6% /conso. énergie finale de 2019
MRF 130	Taux d'incidences financières des erreurs (TIF)	1%	0,95%	0,90%	0,85%	0,75%
MRF 510	Taux de recouvrement des indus à 24 mois	> 80%	> 82%	> 85%	> 88%	> 90%





## ORIENTATION 3 :

ACCOMPAGNER LES MUTATIONS DE  
L'ENTREPRISE AUPRES DES  
COLLABORATEURS

### ORIENTATION 3 : ACCOMPAGNER LES MUTATIONS DE L'ENTREPRISE AUPRES DES COLLABORATEURS

La CRP RATP est une structure d'une quarantaine de salariés, avec une mobilité relative de son personnel. Elle concentre donc sur ce périmètre toutes les expertises requises pour assurer l'ensemble de ses missions mais aussi pour absorber toutes les évolutions continues, qu'elles soient réglementaires, organisationnelles, techniques, de gouvernance ou en termes de charge.

Cette performance dans la continuité ne se décrète pas et ne s'improvise pas. Elle se construit, s'accompagne et se promeut.

Dans le cadre de la COG 2022-2026, les changements voire les mutations seront plus importants pour la caisse et son personnel qu'ils ne l'ont jamais été par le passé : parce qu'une partie de son système informationnel et donc de son identité, de son expertise va être migrée et en conséquence cédée dans le cadre de l'inter-régimes. Parce que le développement des mutualisations va modifier le quotidien et la prise en compte de l'expertise d'une partie du personnel. Parce que l'explosion des développements et innovations numériques mais aussi en parallèle l'émergence de contraintes sécuritaires nouvelles vont obliger ce personnel à s'adapter et à évoluer.

Pour garantir la réussite de ces changements annoncés, plusieurs priorités seront requises en interne :

- Favoriser la transformation numérique en déployant si possible un modèle d'organisation rénové et performant
- Garantir et même promouvoir une culture du collaboratif et du mieux travailler ensemble
- Donner aux collaborateurs les clés et les outils nécessaires pour appréhender au mieux ces évolutions et changements.

## FICHE ENGAGEMENT 3.1 : FAVORISER LA TRANSFORMATION NUMERIQUE EN DEPLOYANT UN MODELE D'ORGANISATION RENOVE ET PERFORMANT

### ENJEUX

La transformation numérique des postes de travail et plus généralement de l'environnement de travail va se poursuivre. A la fois pour accompagner des évolutions sociétales ou organisationnelles qui s'imposent, pour renforcer ponctuellement la sécurisation des outils ou processus mais aussi pour gagner parfois en efficacité.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

La CRPRATP souhaite privilégier trois chantiers dans ce cadre :

- Mettre en place la virtualisation des serveurs et des postes de travail : ce projet répond à des logiques de performance et de sécurité accrues mais aussi de facilité de fonctionnement, tant pour les agents de la caisse que pour l'administration fonctionnelle des postes de travail.
- Développer le recours aux supports et outils dématérialisés en interne : la cible est également d'accroître la fluidité et l'efficacité des processus au quotidien tout en modernisant l'environnement de travail des agents.
- Harmoniser et digitaliser les procédures internes.

Ces évolutions nécessaires contribueront à rénover et optimiser l'organisation interne de la CRP RATP.

## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
3.1.01	<b>Mettre en place la virtualisation des postes de travail</b>					
	Améliorer la performance des postes de travail par le remplacement des postes physiques par des clients légers	X				
	Permettre l'accessibilité aux postes virtuels sur site et à distance (télétravail)	X				
	Alléger l'administration et la maintenance des postes de travail	X				
	Renforcer la sécurité	X	X	X	X	X
3.1.02	<b>Développer le recours aux supports et outils dématérialisés en interne</b>					
	Analyser les documents papiers faisant encore l'objet d'une circulation entre les services afin d'étudier les opportunités de dématérialisation	X	X			
	Harmoniser et digitaliser les procédures internes	X				
	Mettre en place le coffre-fort électronique	X				
	Mettre en œuvre la signature électronique	X				
	Améliorer les fonctionnalités de l'outil KOFAX (numérisation de documents normés)		X	X		
Refondre le site intranet de la Caisse			X	X		

## FICHE ENGAGEMENT 3.2 : PROMOUVOIR UNE CULTURE DU COLLABORATIF ET DU MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

### ENJEUX

Cette ambition a été portée au cours de la COG 2017-2020 notamment par le biais d'une politique de Qualité de Vie au Travail (QVT) concrétisée par un premier plan dès 2017, puis un second initié en 2020.

Le contexte de la crise sanitaire a confirmé la nécessité de favoriser une culture du collaboratif et du mieux travailler ensemble. Il s'agit effectivement d'un mode de fonctionnement incontournable pour notre structure. Cette période de crise, plus longue que prévue, a également forcé à distendre certains liens ou certains modes de fonctionnement : impact des absences de longue durée, d'un télétravail massif, durable et parfois subi, réduction des contacts et déplacements, conséquences de modes de fonctionnement ou organisationnels partiellement mis en veille par la force des choses, évolution du « travailler ensemble » liée au recours à des modes de travail, à des outils ou à des contraintes nouveaux.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Il s'agira sur les premières années de la présente COG de recréer ou tout simplement de favoriser les temps de co-construction partagée. Le recours aux nouveaux outils mis en place durant cette période (Office 365, visio...) y contribuera. L'acclimatation à minima à une démarche potentiellement appropriée à un organisme tel que la CRP RATP, à savoir la méthode agile, est un pari à réussir. Enfin, le développement des espaces dédiés et des temps collectifs bien identifiés devra accompagner cette ambition humaine, source de qualité de vie au travail renforcée et d'efficacité recherchée.

Un deuxième souhait dans le cadre de cet engagement est de promouvoir l'interopérabilité : en harmonisant et standardisant plus les procédures existantes, en optimisant le recours aux outils numériques de partage.

Favoriser ou promouvoir la culture de l'innovation et de l'initiative devra également demeurer un objectif pour la présente COG.

Enfin, les leçons des années passées et notamment de la période de crise sanitaire devront permettre de favoriser et d'encadrer une dynamique de travail hybride, alliant le présentiel et le distanciel, sûrement plus importante mais en veillant à en garantir en permanence et en priorité son efficacité et son retour sur investissement pour la structure. L'optimisation du temps dit de télétravail constituera la principale orientation de cette ambition.

## CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
3.2.01	<b>Favoriser les temps de co-construction partagée</b>					
	Mettre en place un outil de co-construction partagée (sharePoint, utilisation des fonctionnalités de partage de Microsoft 365, intranet rénové...)	X	X			
	Former les collaborateurs à la méthode agile	X				
	Faciliter la collaboration infra-caisse : espace dédié aux collaborateurs, développement des réunions transverses, espaces dédiés sur le site intranet, optimisation du recours à la visio.	X	X			
	Recréer des temps collectifs annuels : journée d'intelligence collective, journée challenge, séminaire	X	X	X	X	X
3.2.02	<b>Développer l'interopérabilité des procédures et des organisations</b>					
	Harmoniser et standardiser les procédures internes	X				
	Généraliser et étendre le recours à Microsoft 365 et aux outils numériques de partage	X				
3.2.03	<b>Favoriser la culture de l'innovation et de l'initiative</b>					
	Cibler des formations collectives favorisant la prise d'initiative et l'autonomie	X	X	X	X	X
	Rénover le dispositif de collecte des innovations ou suggestions	X	X			
	Expérimenter de nouveaux fonctionnements favorisant cette culture			X	X	
3.2.04	<b>Favoriser une dynamique de travail en distanciel efficiente</b>					
	Actualiser l'accord relatif au télétravail	X				
	Développer une culture de l'évaluation et de la mesure de la performance du travail nomade	X	X	X	X	X
	Mettre à disposition des postes de travail plus souples et plus sécurisés	X				
	Analyser les risques de TMS et mettre en œuvre des actions de sensibilisation et de communication à destination des salariés afin de s'assurer de la bonne adoption des postures permettant de limiter les TMS	X	X	X	X	X

## INDICATEURS

Réf indicateur	Description	Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API)	> 98%	> 98%	> 98,5%	> 98,5%	> 99%
FT500	Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à 8 jours	≤ 1,20%	≤ 1,15%	≤ 1,10%	≤ 1,05%	≤ 1%

## FICHE ENGAGEMENT 3.3 : DONNER AUX COLLABORATEURS LES CLES ET OUTILS NECESSAIRES FACE AU CHANGEMENT

### ENJEUX

L'ensemble des engagements et chantiers détaillés dans la COG 2022-2026, dont certains sont à fort impact (RGCU, inter-régimes, mutualisations, dématérialisation des flux...) seront conditionnés en partie par la capacité du personnel de la CRP RATP à se les approprier et à les mettre en œuvre.

Ce prérequis n'est pas implicitement acquis et est forcément fragilisé par l'effet taille de l'organisme, que ce soit en termes d'expertise requise ou de dynamique individuelle collaborateur.

L'enjeu interne, celui de la capacité des ressources humaines de la caisse à absorber et à valoriser ces évolutions techniques, organisationnelles ou réglementaires voire possiblement ces changements de métiers, est pourtant un enjeu majeur de la performance future de l'organisme et donc de la qualité du service qui sera rendu à ses clients.

### ENGAGEMENTS DE LA CAISSE

Dans cette perspective, la CRP RATP souhaite garantir sur la durée de la COG l'adéquation constante des compétences des salariés avec les enjeux et défis à venir.

Cette ambition passe par un effort de formation aux nouveaux outils et réglementations propres à l'inter-régimes qui doivent demain accompagner au quotidien le technicien dans son travail.

De manière plus prospective, cela devra aussi induire une capacité de l'organisme à identifier les nouveaux métiers nécessaires et donc les nouvelles compétences émergentes afin de faciliter l'adéquation requise.

### CHANTIERS A CONDUIRE ET ECHEANCES

N° de chantier	Description	Cibles et échéances				
		2022	2023	2024	2025	2026
3.3.01	<b>Promouvoir auprès du personnel l'utilisation et la connaissance des outils et des réglementations de l'inter-régimes</b>					
	Organiser des groupes communication en interne pour standardiser l'information à délivrer aux affiliés (scripts communs)	X	X	X	X	X
	Former l'ensemble des techniciens et contrôleurs aux outils et règles de l'inter-régimes	X	X	X	X	X
	Développer les cadres d'échanges entre les experts des différents régimes	X	X	X	X	X
3.3.02	<b>Développer l'implication au travail et l'identification de compétences émergentes</b>					
	Développer le recours des collaborateurs aux nouveaux outils numériques	X				
	Adapter le management aux besoins et aux évolutions	X	X	X	X	X
	Investir sur des formations favorisant l'acquisition ou le développement de compétences émergentes	X	X	X	X	X

## INDICATEURS

Réf indicateur		Cibles				
		2022	2023	2024	2025	2026
FT 601	Taux de formation des agents	≥ 60%	≥ 62%	≥ 64%	≥ 66%	≥ 68%



# ANNEXE 1 – TABLEAU ET FICHES INDICATEURS

Réf COG	Libellé indicateur COG 2022-2026	Engagement COG	Nature de l'indicateur	Réf Indicateur BENCH OSS	Base 2019 ou 2020	Performance attendue				
						2022	2023	2024	2025	2026
<b>PROPOSER UNE OFFRE CLIENT PERSONNALISEE ET COHERENTE AVEC LES SERVICES DE L'INTER-REGIMES</b>										
COG 1.1.1	Indicateur d'utilisation des téléservices par les usagers	PROPOSER ET PROMOUVOIR UN PARCOURS CLIENT NUMERIQUE COMPLET	Qualité de service Indicateur de suivi	FT3001	Néant	20%	22%	24%	26%	28%
COG 1.2.1	Taux d'attribution des droits directs et dérivés dans le délai requis	GARANTIR INDIVIDUELLEMENT LA QUALITE ET L'EFFICIENCE DES SERVICES FONDAMENTAUX	Qualité de service Indicateur opposable	RE400+RE500	100%	> 98%	> 98%	> 98,5%	> 98,5%	> 99%
COG 1.2.2	Ressenti de la réitération : Pourcentage d'affiliés déclarant ne pas avoir relancé la Caisse		Qualité de service Indicateur de suivi	FT1001	Néant	> au % d'affiliés déclarant ne pas avoir relancé la Caisse en 2021	> à 2022	> à 2023	> à 2024	> à 2025
	Ressenti de la réitération : Pourcentage d'affiliés déclarant avoir relancé plusieurs fois la Caisse (> 2 relances)		Qualité de service Indicateur de suivi		Néant	< au % d'affiliés déclarant avoir relancé plusieurs fois la Caisse en 2021	< à 2022	< à 2023	< à 2024	< à 2025
COG 1.2.3	Taux d'appels aboutis		Qualité de service Indicateur opposable	FT200	99%	> 93%	> 93%	> 94%	> 94%	> 95%
COG 1.2.4	Taux de satisfaction globale		Qualité de service Indicateur opposable	FT400	90%	> 89%	> 89%	> 90%	> 90%	> 91%
COG 1.2.5	Taux satisfaction composite par mode de contact	Qualité de service Indicateur de suivi	FT415+FT425+FT440+FT433	Néant	> 86%	> 87%	> 88%	> 89%	> 90%	

COG 1.2.6	Taux de courriels traités dans les délais (48h)		Qualité de service Indicateur opposable	FT801	Néant	> 50%	> 52%	> 54%	> 57%	> 60%
COG 1.2.7	Taux de réclamations traitées dans les délais		Qualité de service Indicateur de suivi	FT2000	Néant	> 80%	> 82%	> 85%	> 88%	> 90%
COG 1.2.8	Taux de qualité des dossiers validés (IQV)		Maitrise des risques Indicateur de suivi	MRF230	94,63%	> 90%	> 91%	> 93%	> 94%	> 95%
COG 1.3.2	Taux de demandes de retraite en ligne (DRIL)	PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE INTER-REGIMES	Inter-Régimes Indicateur opposable		15%	16%	18%	25%	30%	40%

## CONFORTER NOTRE LEGITIMITE PAR UNE IDENTITE DE PERFORMANCE

COG 2.2.1	Taux de mutualisation des achats en intra et en interbranche	DEVELOPPER LES PARTENARIATS ET LES MUTUALISATIONS A VALEUR AJOUTEE POUR LA CAISSE	Indicateur de suivi	FT900	Néant	12%	14%	16%	18%	20%
COG 2.3.1	Montant des fraudes évitées	PROFESSIONNALISER LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE EN OPTIMISANT LA GESTION DES DONNEES	Indicateur opposable		2 022 760 €	2 050 000 €	2 100 000€	2 150 000€	2 200 000€	2 250 000€
COG 2.4.1	Nombre d'usagers / nombre d'ETPMA (CDI+CDD)	CONFORTER UN PILOTAGE PAR L'EFFICIENCE ET LA VALEUR AJOUTEE	Indicateur opposable		2 353,41	> 2100	> 2150	> 2200	> 2250	> 2300
COG 2.4.2	Taux de performance budgétaire		Indicateur de suivi		49,55 %	< 52 %	< 51 %	< 50 %	< 49 %	< 48 %
COG 2.4.3	Ratio de surface utile/Agent		Indicateur de suivi	FT700	17,88 m <sup>2</sup>	≤ 19 m <sup>2</sup>	≤ 18 m <sup>2</sup>	≤ 18 m <sup>2</sup>	≤ 18 m <sup>2</sup>	≤ 16 m <sup>2</sup>
COG 2.4.4	Taux d'évolution de la consommation d'énergie		Indicateur de suivi	D105	101,53 Kwh/m <sup>2</sup>	- 1 % / 2019	- 2 % / 2019	- 3 % / 2019	- 4 % / 2019	- 6 % / 2019
COG 2.4.5	Taux d'incidences financières des erreurs (TIF)		Indicateur opposable	MRF130	Néant	< 1%	< 0,95%	< 0,90%	< 0,85%	< 0,75%
COG 2.4.6	Taux de recouvrement des indus à 24 mois		Indicateur opposable	MRF510	Néant	> 80%	> 82%	> 85%	> 88%	> 90%

### ACCOMPAGNER LES MUTATIONS DE L'ENTREPRISE AUPRES DES COLLABORATEURS

COG 3.2.1	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API)	PROMOUVOIR UNE CULTURE DU COLLABORATIF ET DU MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE	Indicateur de suivi		99,9%	> 98%	> 98%	> 98,5%	> 98,5%	> 99%
COG 3.2.2	Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à 8 jours		Indicateur opposable	FT500	1,13%	≤ 1,20%	≤ 1,15%	≤ 1,10%	≤ 1,05%	≤ 1%
COG 3.3.1	Taux de formation des agents	DONNER AUX COLLABORATEURS LES CLES ET OUTILS NECESSAIRES FACE AU CHANGEMENT	Indicateur de suivi	FT601	69%	≥ 60%	≥ 62%	≥ 64%	≥ 66%	≥ 68%

## Liste des indicateurs

COG 1.1.1	Indicateur d'utilisation des téléservices par les usagers
COG 1.2.1	Taux d'attribution des droits directs et dérivés dans le délai requis
COG 1.2.2	Ressenti de la réitération
COG 1.2.3	Taux d'appels aboutis
COG 1.2.4	Taux de satisfaction globale
COG 1.2.5	Taux de satisfaction composite par mode de contact
COG 1.2.6	Taux de courriels traités dans les délais (48h)
COG 1.2.7	Taux de réclamations traitées dans les délais
COG 1.2.8	Taux de qualité des dossiers validés (IQV)
COG 1.3.2	Taux de progression du nombre de demandes de retraites en ligne (DRIL)
COG 2.2.1	Taux de mutualisation des achats en interbranche
COG 2.3.1	Montants des fraudes évitées
COG 2.4.1	Nombre d'usagers / nombre d'ETPMA (CDI+CDD)
COG 2.4.2	Taux de performance budgétaire
COG 2.4.3	Ratio de surface utile / ETP
COG 2.4.4	Taux d'évolution de la consommation d'énergie
COG 2.4.5	Taux d'incidence financières des erreurs (TIF)
COG 2.4.6	Taux de recouvrement des indus à 24 mois
COG 3.2.1	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API)
COG 3.2.2	Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à 8 jours
COG 3.3.1	Taux de formation des agents

Indicateur COG 1.1.1	Indicateur d'utilisation des téléservices par les usagers
Identifiant Bench	FT3001
Action	Orientation 1- Engagement 1.1
Finalité	Mesurer le taux d'utilisation des démarches et services en ligne par les usagers.
Définition	Proportion d'utilisation des téléservices par les usagers.
Mode de calcul	<p>Le taux est calculé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour chaque téléservice</li> <li>• pour l'ensemble du bouquet.</li> </ul> <p>1) Taux d'utilisation par téléservice Nombre de déclarations et demandes faites par voie dématérialisée / Nombre total de déclarations et demandes faites par tous canaux pour ces mêmes services.</p> <p>2) Taux global d'utilisation des téléservices Nombre de déclarations et demandes faites par voie dématérialisée pour chaque téléservices / Nombre total de déclarations et demandes faites par tous canaux pour l'ensemble des services du bouquet défini.</p>
Définitions éléments et précisions	<p><b><u>1)Définition du téléservice</u></b> Un téléservice est une téléprocédure ou une procédure de saisine électronique, soit par formulaire de contact, soit par une adresse électronique destinée à recevoir les envois du public, permettant à toute personne, dès lors qu'elle s'est identifiée préalablement, d'adresser une demande, une déclaration, un document, une information, ou une réponse par voie électronique à un organisme de sécurité sociale (cette définition reprend celle des articles L112-8 et R112-9-2 du code des relations entre le public et l'administration). Les services de simulation de droits en ligne sont exclus de cette définition.</p> <p>La procédure doit demander de renseigner son identité. Cependant, la connexion à un espace personnel ou en utilisant un identifiant prédéfini (France Connect par exemple) n'est pas un prérequis.</p> <p><b><u>2)Composition des bouquets</u></b> Les bouquets sont propres à chaque branche , ci-dessous le bouquet des téléservices retenus pour la CRP RATP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Changement d'adresse</li> <li>o Changement de RiB</li> <li>o Prise de RDV</li> <li>o RIA</li> </ul> <p><b><u>3)Choix des téléservices</u></b> Le choix des téléservices se fait compte tenu à la fois de leur importance politique mais aussi de leur impact en gestion. La composition des bouquets de services pourra donc évoluer si cela s'avère pertinent.</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Site internet

Indicateur COG 1.2.1	Taux d'attribution des droits directs et dérivés dans le délai requis
Identifiant Bench	RE400+RE500
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Optimiser le délai de traitement d'une liquidation de droit direct et dérivé pour limiter la durée de l'éventuelle rupture de ressources
Définition	Pourcentage d'attributions de droits propres mis en paiement au maximum dans le mois suivant l'échéance due.
Mode de calcul	Nombre d'attributions de droits directs mis en paiement dans le mois qui suit la première échéance due pour les futurs retraités + Nombre d'attributions de droits dérivés mis en paiement dans le mois qui suit la première échéance due / Nombre total d'attributions de droits directs pour cette population + Nombre total d'attributions de droits dérivés
Définitions éléments et précisions	<p><b>Point de départ du délai</b> : date d'effet de la prestation ou date de dépôt de la demande si celle-ci est postérieure à la date d'effet. Le dépôt de la demande doit être formalisé</p> <p><b>Point d'arrivée</b> : date de notification du droit</p> <p>Les délais négatifs (lorsque la date de notification à l'assuré précède la date d'effet) sont ramenés à 0</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de bord production



Indicateur COG 1.2.2	Ressenti de la réitération
Identifiant Bench	FT1001
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	<p>Réduire la réitération multicanale. L'indicateur doit mesurer la capacité de la caisse à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apporter une réponse satisfaisante à une demande ne donnant pas lieu, par la suite, à une multiplication des contacts de l'utilisateur avec la caisse sur cette même demande. Il s'agit de la mesure du ressenti usager ;</li> <li>- développer des outils spécifiques afin de réduire les contacts.</li> </ul> <p>L'indicateur mesure la multiplication des contacts résultant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une problématique fréquemment rencontrée par l'utilisateur (sollicitation régulière) ;</li> <li>- d'une absence de réponse ou d'une réponse incomplète à la demande d'un assuré ;</li> <li>- d'un doute sur la prise en charge d'une demande par un canal (réassurance multicanale).</li> </ul>
Définition	Nombre de contacts nécessaires pour obtenir une réponse satisfaisante à une demande selon l'utilisateur.
Mode de calcul	<p>La question posée à l'utilisateur doit porter sur le nombre de contacts qu'il pense avoir dû initier pour qu'une même demande soit satisfaite. Dans le cadre de l'enquête, il mentionnera ainsi le nombre de relances qu'il a dû réaliser pour obtenir sa réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pas de relance (1 seul contact) ;</li> <li>- 2 relances (à partir de 3 contacts).</li> </ul> <p>Le ressenti de la réitération sera évalué sur la base de ces deux données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une part, les affiliés déclarant n'avoir pas relancé la caisse,</li> <li>- et d'autre part, les affiliés déclarant avoir relancé plusieurs fois la caisse (à l'exclusion de ceux n'ayant relancé qu'une seule fois).</li> </ul> <p>Seront communiqués dans le cadre de cet indicateur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le % des affiliés déclarant ne pas avoir relancé la caisse</li> <li>- le % des affiliés déclarant avoir relancé plusieurs fois la caisse (&gt; 2 relances)</li> </ul> <p><b>Formule de calcul : Nombre de relances / nombre total de répondants ayant déclaré avoir fait une demande dans l'année.</b></p>
Définitions éléments et précisions	<p>En s'appuyant sur la perception des usagers, l'enquête permet d'appréhender le nombre de contacts réitérés pour un même objet. Définition du contact réitéré : nouveau contact (ou nouvelle sollicitation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour un même usager;</li> <li>• pour une même demande;</li> <li>• auprès de la même caisse de rattachement;</li> <li>• hors qualification « Prise de RDV » ou « RDV modifié »;</li> </ul> <p>Modalités de la mesure de la perception par les usagers du nombre de contacts réitérés pour un même objet :</p> <p>Enquêtes clients à froid :</p> <p>Q1 Avez-vous fait une demande à votre caisse dans l'année ? :</p> <p>a) Oui b) Non</p> <p>Q2. Si oui, une fois votre demande transmise, avez-vous eu besoin de relancer la Caisse ?</p> <p>c) Oui d) Non</p> <p>Q3. si oui, combien de fois ?</p> <p>e) 1 relance f) 2 relances g) au-moins 3 relances</p> <p>Canaux concernés Sur tous les canaux : accueil physique, téléphonique, courriers et courriels. Mais dans le seul sens entrant, à l'initiative de l'utilisateur (à l'exclusion des contacts sortants réalisés par la caisse).</p>
Unité de mesure	Pourcentage/Valeur moyenne
Périodicité	Annuelle
Sources	Résultats enquête de satisfaction

Indicateur COG 1.2.3	Taux d'appels aboutis
Identifiant Bench	FT200
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Mesurer la capacité à traiter les appels téléphoniques reçus
Définition	<p>L'indicateur exprime le pourcentage des appels téléphoniques qui ont abouti, c'est-à-dire ceux qui ont été décrochés par une personne physique (soit contactée directement, soit via le serveur vocal interactif) et/ou par le serveur vocal interactif qui délivre alors l'information demandée.</p> <p>La mesure est réalisée, sans notion de délai, et sur les plages d'ouverture de l'accueil téléphonique de la caisse.</p>
Mode de calcul	Nombre d'appels entrants aboutis (décrochés par une personne physique ou information délivrée par le SVI)/Total des appels entrants
Définitions éléments et précisions	<p><b><u>Numérateur</u></b> : nombre des appels entrants aboutis (téléconseiller + SVI)  <b><u>Dénominateur</u></b> : total des appels reçus = somme des appels traités (serveur +téléconseiller) + appels dissuadés (à l'initiative de l'organisme) + appels abandonnés (à l'initiative de l'utilisateur dès lors qu'il est dans une file d'attente)</p> <p>Les appels reçus sont comptabilisés dès leur entrée jusqu'au :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décrochage par une personne physique,</li> <li>- ou la sélection de la première option retenue par l'utilisateur sur le Serveur Vocal Interactif (SVI)</li> </ul>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Outils de GRC

Indicateur COG 1.2.4	Taux de satisfaction globale
Identifiant Bench	FT400
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Mesurer le niveau de qualité perçue par les utilisateurs des services de base de la caisse
Définition	L'indicateur mesure le taux de satisfaction globale de la caisse
Mode de calcul	Enquête de satisfaction
Définitions éléments et précisions	<p><b><u>Type d'enquête</u></b> : Enquêtes à froid</p> <p><b><u>Nombre de répondants minimum</u></b> : 800</p> <p><b><u>Le canal utilisé</u></b> : Emailing</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Résultats enquête de satisfaction annuelle

Indicateur COG 1.2.5	Taux satisfaction composite par mode contact
Identifiant Bench	FT415, FT425, FT433, FT440
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Mesurer la qualité du service perçue par les usagers en matière de relation avec la caisse quel que soit le canal utilisé
Définition	L'indicateur exprime le pourcentage de personnes globalement satisfaites sur l'ensemble des canaux d'échange (sur la base d'une question relative à chaque canal proposé dans l'enquête de satisfaction), c'est-à-dire les personnes qui sont très satisfaites et satisfaites.
Mode de calcul	<p><b>Enquête de satisfaction</b>            Pourcentage d'usagers satisfaits + très satisfaits sur chaque canal, pondération de chaque canal au sein d'un indicateur composite. Les coefficients de pondération des différents canaux peuvent différer d'une année à l'autre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email</li> <li>• Téléphone</li> <li>• Internet (avec ou sans appli mobile)</li> <li>• Physique (avec rdv)</li> <li>• Courrier</li> </ul>
Définitions éléments et précisions	<p>L'indicateur composite de « satisfaction par mode de contact » comprend les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email</li> <li>• Téléphone</li> <li>• Internet (avec ou sans appli mobile)</li> <li>• Physique (avec rdv)</li> <li>• Courrier</li> </ul> <p>Les canaux sont pondérés pour la 1ère année de COG à 20% chacun. Ils pourront évoluer les années suivantes en fonction des enjeux, stratégies et ressources spécifiques à la caisse définis dans la COG.</p> <p>Les personnes qui répondent à cet item lors de l'enquête de satisfaction devront avoir eu un contact (courriel, courrier, téléphone, internet, physique) avec la caisse de moins d'un an.</p> <p><b>Type d'enquête :</b> Enquêtes à froid  <b>Nombre de répondants minimum :</b> 800  <b>Le canal utilisé :</b> Emailing</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Résultats enquête de satisfaction annuelle

Indicateur COG 1.2.6	Taux de courriels traités dans les délais (48h)
Identifiant Bench	FT801
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Connaître et améliorer le délai moyen de réponse aux mails.
Définition	L'indicateur mesure le taux de respect du délai entre la réception de l'ensemble des courriels entrants (hors spam) et l'envoi d'une réponse (hors mails d'accusé de réception).
Mode de calcul	Nombre de courriels traités en 48h ouvrées hors accusés de réception automatiques / Nombre total de courriels à traiter
Définitions éléments et précisions	<p>Définition du "courriel traité" = Toutes réponses personnalisées à l'assuré hors accusé de réception automatique ou non personnalisé.</p> <p>Mais un mail « traité » n'implique pas nécessairement que le dossier ou la question soit « définitivement » traité au fond. Il faut distinguer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les demandes simples pour lesquelles la réponse peut être complète.</li> <li>- Les demandes complexes pour lesquelles la réponse peut consister en un message personnalisé ("réponse d'attente" ou "accusé de traitement") qui doit indiquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>* qu'un traitement de la demande au niveau requis va être réalisé ;</li> <li>* et un délai personnalisé (conformément aux engagements de la charte Marianne) et raisonnable dans lequel la caisse s'engage à envoyer une réponse sur le fond.</li> </ul> </li> </ul> <p>La réponse d'attente nécessite une première analyse de la réponse. Elle se distingue de l'accusé de réception technique, émis de façon automatique par un robot, ou la réponse manuelle non personnalisée, qui ne sont pas considérées comme constitutives d'une réponse. Les "demandes complexes" sont des demandes qui nécessitent : une analyse juridique, un examen approfondi du dossier, qui ne peuvent être réalisées que par un service expert. Le traitement va donc au-delà du simple AR automatisé mais n'implique pas une réponse circonstanciée au fond systématique.</p> <p>Calcul du délai de réponse en "heures" = date et heure de réponse au courriel - date et heure de réception dudit courriel par la caisse, abstraction faite des samedis, dimanches et jours fériés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Point de départ : Date et heure de réception du courriel lors des heures d'ouverture de la caisse. La date et heure de réception d'un courriel enregistrée hors de ces horaires est remplacée par la date du premier jour ouvré suivant à l'heure d'ouverture des services.</li> <li>- Point d'arrivée : Date et heure de fin de traitement ou d'envoi de la réponse.</li> <li>- Suspension du délai : Décompte : <ul style="list-style-type: none"> <li>* des jours "non ouvrés" ;</li> <li>* des jours "fériés" ;</li> </ul> </li> </ul> <p>Exemple 1 : Les services sont ouverts de 8h00 à 17h30. Un mail arrive le mardi 31 mars à 14h00. Le mail est traité dans les délais si la réponse sur le fond (dans le cas d'une demande simple) ou la réponse d'attente (dans le cas d'une demande complexe) est envoyée avant jeudi 2 avril à 14h00.</p> <p>Exemple 2 : Les services sont ouverts de 8h00 à 17h30. Un mail arrive le mardi 31 mars à 18h30 (donc en dehors de la plage d'ouverture). Le mail est donc considéré reçu le mercredi 1er avril à 8h00. Le mail est traité dans les délais si la réponse sur le fond (dans le cas d'une demande simple) ou la réponse d'attente (dans le cas d'une demande complexe) est envoyé avant vendredi 3 avril à 8h00.</p> <p>Exemple 3 : Les services sont ouverts de 8h00 à 17h30. Un mail arrive le jeudi 2 avril à 18h30 (donc en dehors de la plage d'ouverture). Le mail est donc considéré reçu le vendredi 3 avril à 8h00. Le mail est traité dans les délais si la réponse sur le fond (dans le cas d'une demande simple) ou la réponse d'attente (dans le cas d'une demande complexe) est envoyé avant mardi 7 avril à 8h00.</p> <p>Si la caisse ne peut pas, dans un premier temps, distinguer l'heure d'arrivée du mail et l'heure de départ de la réponse, elle fera mention en commentaire pour préciser comment elle a mesuré le délai de 48 heures jours ouvrés.</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Outils GRC

Indicateur COG 1.2.7	Taux de réclamations traitées dans les délais
Identifiant Bench	FT801
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Connaître et améliorer le délai moyen de traitement des réclamations.
Définition	Mesurer le niveau d'atteinte de la prise en compte des réclamations dans un délai donné
Mode de calcul	Nombre de réclamations traitées dans un délai de 10 jours ouvrés / nombre total de réclamations reçues sur cette même période
Définitions éléments et précisions	<p><b>Sont pris en compte comme des réclamations :</b></p> <p>1) Les contacts ne portant pas sur des problèmes relatifs aux droits de l'utilisateur, réclamations hors droit propre de l'assuré : accueil incorrect, attente, délai de réponse, demande ou document transmis et non pris en compte, joignabilité, mauvais fonctionnement d'un téléservice, ton, propos...</p> <p>2) les contacts portant sur des problèmes relatifs aux droits de l'utilisateur, réclamation droit propre de l'assuré : absence d'ouverture ou fin de droits, absence, interruption, retard ou délai de paiement, incompréhension de la réglementation, information insuffisante, erreur de la caisse, anomalie...</p> <p><b>Exclusions dans la définition :</b></p> <p>Ne sont pas pris en compte comme des réclamations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les demandes de saisine de la CRA (=&gt;transmission CRA)</li> <li>• les contacts portant saisine du médiateur (=&gt;transmission médiateur)</li> <li>• les contacts portant sur un motif qui a déjà fait l'objet d'une transmission CRA ou médiateurs</li> <li>• les contacts intervenant dans le cadre d'un contrôle ou de la lutte contre la fraude (=&gt;examen par le service en charge du contrôle ou de la lutte contre la fraude)</li> <li>• les contacts faisant suite à la précédente réponse n'ayant pas fait droit à la demande (=&gt;transmission CRA, Médiateur ou contentieux)</li> </ul> <p>Mode de qualification de la réclamation: Qualification par la caisse que ce soit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o par le front office,</li> <li>o par le back office,</li> </ul> <p>Ou par l'utilisateur réclamant.</p> <p><b>Canaux :</b></p> <p>Les réclamations sont prises en compte pour tous les canaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o téléphone,</li> <li>o accueil physique,</li> <li>o courriel</li> <li>o et courrier.</li> </ul> <p><b>Domaine des réclamations :</b>Prise en compte de la réponse d'attente. Définition du "courriel traité" = Toutes réponses personnalisées à l'assuré hors accusé de réception automatique ou non personnalisé. (Voir fiche Indicateur " taux de traitement des courriels")</p> <p>Les réclamations sont prises en compte pour toutes les prestations et pour tous les processus ou démarches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o demandes d'ouverture de droit,</li> <li>o paiement,</li> <li>o déclaration ressources,</li> <li>o régulation de carrière,</li> <li>o modification des données personnelles...</li> </ul> <p><b>Définition de la réclamation "traitée" :</b></p> <p>Une réclamation est dite « traitée » pour le calcul de l'indicateur lorsqu'elle a fait l'objet d'une réponse présentant les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une réponse définitive, traçable , et personnalisée comportant un argumentaire correspondant aux différents griefs soulevés (s'oppose aux réponses d'attente stéréotypées).</li> <li>- Point de départ : date de réception de la réclamation</li> <li>- Point d'arrivée : date à laquelle la réclamation est traitée.</li> <li>- Suspension du délai : décompte des jours "non ouvrés", des jours "fériés".</li> </ul>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de suivi Production

Indicateur COG 1.2.8	Taux de qualité des dossiers validés (IQV)
Identifiant Bench	MRF230
Action	Orientation 1- Engagement 1.2
Finalité	Réduire le risque d'erreurs liées à la liquidation et au paiement des pensions
Définition	A partir d'un échantillon de dossiers entièrement reliquidés, une extrapolation est menée pour déterminer la part des dossiers n'ayant pas été payés à juste droit.
Mode de calcul	Nombre de dossiers de l'échantillon validés sans erreur financière / Nombre total de dossiers de l'échantillon validés
Définitions éléments et précisions	<p><b>Composition de l'échantillon :</b> Echantillon de dossiers de droits liquidés et mis en paiement, sélectionnés aléatoirement et présumés représentatifs du flux de production. Échantillon mensuel de dossiers dont l'instruction est clôturée.</p> <p><b>Seuil de l'incidence financière :</b> Le seuil de l'incidence financière pour un dossier a été fixé à 1€ par mois. (Sont retenus les constats d'erreur avec incidence financière au 1er centime)</p> <p><b>Choix de l'échantillon :</b> L'échantillon est sélectionné par tirage au sort, indépendamment des paramètres structures de traitement et nature du droit. L'échantillon mensuel doit être identique pour tous les mois de l'année civile et être déterminé dès le début de chaque exercice. Les dossiers de l'échantillon peuvent avoir fait l'objet ou non d'un contrôle a priori par l'agence comptable préalablement à leur mise en paiement. La mesure porte sur les dossiers contrôlés et sur les dossiers non soumis au contrôle.</p> <p><b>Taille de l'échantillon (Taux de couverture) :</b> Il porte en moyenne sur 10 % de la production en nombre.</p> <p><b>Mode de contrôle :</b> Contrôler les dossiers dans leur intégralité en dehors de la production</p> <p><b>Remarque :</b> Cet indicateur éclaire le TIF en terme de volume. Il répond également à une attente à la Cour de Comptes</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de suivi de l'Agence Comptable

Indicateur COG 1.3.2	Taux de progression du nombre de demandes de retraite en ligne (DRIL)
Identifiant Bench	
Action	Orientation 1- Engagement 1.3
Finalité	Mesurer l'évolution du nombre de demandes de retraite en ligne.
Définition	Evolution du nombre de demandes de retraite déposées en ligne
Mode de calcul	Le taux est calculé ainsi :  <i>Nombre de demandes de retraite en ligne / Nombre de demandes de retraite de la population concernée</i>
Définitions éléments et précisions	Sont prises en compte les demandes de pensions directes régime spéciales comme celles au titre de la coordination de la population progressivement accessible à la DRIL (ex : en 2021, les affiliés relevant du tableau S, les salariés relevant du régime de coordination et les salariés atteignant l'âge de 62 ans)
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Outils de GRC



Indicateur COG 2.2.1	Taux de mutualisation des achats en interbranches
N° Identifiant Bench	FT900
Action	Orientation 2- Engagement 2.2
Finalité	Favoriser les achats mutualisés en interbranche
Définition	S'assurer que la CRP RATP adhère aux achats par les services nationaux et aux achats en interbranches.
Mode de calcul	Montant des achats mutualisés en interbranche centrale (UCANSS + UGAP) / Montant total des achats de la caisse
Définitions éléments et précisions	<p>L'indicateur est centré sur les seuls achats « généraux ». En sont donc exclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les loyers immobiliers ;</li> <li>• Les remboursements aux agents ;</li> <li>• Les dépenses informatiques.</li> </ul> <p>Cet indicateur est un indicateur de suivi pour lequel nous n'avons pas d'objectif de performance. Le résultat attendu est de faire évoluer ce taux entre le début et la fin de la COG en privilégiant les achats mutualisés.</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de suivi budgétaire

Indicateur COG 2.3.1	Montant des fraudes évitées
N° Identifiant Bench	
Action	Orientation 2- Engagement 2.3
Finalité	Evaluer le montant de fraudes évitées grâce à l'identification du risque Maitriser le risque de paiement à un non pensionné
Définition	A partir des résultats des campagnes annuelles de lutte contre la fraude extrapolation de l'impact financier évité.
Mode de calcul	Montant pension bloquée * Espérance de vie de l'auteur de la tentative de Fraude
Définitions éléments et précisions	<p><b>Modalités de calcul :</b></p> <p>Pension bloquée avant paiement multipliée par la durée durant laquelle elle aurait été payée en fonction de l'espérance de vie de l'auteur.</p> <p>L'espérance de vie est celle issue des tables de mortalité utilisées par l'actuaire.</p> <p><b>Exploitation :</b></p> <p>La donnée est collectée en montant et donnera lieu à une exploitation sous forme de ratio montant fraudes / montant total des prestations. Ce ratio permettra d'apprécier l'évolution de la performance de la caisse.</p>
Unité de mesure	Montant
Périodicité	Annuelle
Sources	Résultats des campagnes annuelles de lutte contre la fraude

Indicateur COG 2.4.1	Nombre d'usagers / nombre d'ETPMA (CDI+CDD)
N° Identifiant Bench	
Action	Orientation 2- Engagement 2.4
Définition	Mesurer la charge de travail représentée par les usagers sur des moyens humains de la caisse.
Mode de calcul	Nombre d'usagers / nombre d'ETPMA (CDI+CDD)
Définitions éléments et précisions	Sont pris en compte pour le calcul de cet indicateur les pensionnés et les actifs.
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Données issues des services production et RH

Indicateur COG 2.4.2	Taux de performance budgétaire
N° Identifiant Bench	
Action	Orientation 2- Engagement 2.4
Finalité	S'assurer, dans la durée, de la maîtrise de la trajectoire budgétaire de la CRP RATP et de sa pertinence.
Mode de calcul	Budget consommé de GA (€ courants) / Nombre d'actifs + nombre de pensionnés
Définitions éléments et précisions	Le budget consommé de GA est le "réalisé définitif" après clôture des comptes des budgets : * Fonctionnement * Personnel
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de suivi budgétaire et données issus du service production

Indicateur COG 2.4.3	Ratio de surface utile/ETP
N° Identifiant Bench	FT700
Action	Orientation 2- Engagement 2.4
Finalité	Mesurer la densité d'occupation de surfaces des bâtiments
Mode de calcul	Surface utile nette exprimée en m <sup>2</sup> / Nombre d'ETP de la caisse
Définitions éléments et précisions	Sont exclues les surfaces non occupées ainsi que celles des services informatiques ("centre informatique"). En revanche, dans un bâtiment de bureaux, les locaux informatiques destinés au fonctionnement du bâtiment (salle serveur, locaux répartiteurs) sont inclus dans la SUN.
Unité de mesure	m <sup>2</sup>
Périodicité	Annuelle
Sources	

Indicateur COG 2.4.4	Taux d'évolution de la consommation d'énergie
N° Identifiant Bench	DD105
Action	Orientation 2- Engagement 2.4
Finalité	Mesurer le résultat des actions engagées par la caisse dans le cadre de la réduction de la consommation d'énergie.
Définition	L'indicateur exprime le taux d'évolution de la consommation d'énergie finale de l'ensemble des bâtiments à usage tertiaire par rapport à la consommation d'une année de référence.
Mode de calcul	$\left[ \frac{\text{Consommation d'énergie finale de l'année N}}{\text{surface des bâtiments de l'année N}} - \frac{\text{consommation d'énergie finale de l'année de référence}}{\text{surface des bâtiments de l'année de référence}} \right] / \left( \frac{\text{consommation d'énergie finale de l'année de référence}}{\text{surface des bâtiments de l'année de référence}} \right)$
Définitions éléments et précisions	<p><u>Consommation d'énergie finale</u> : Le calcul se fait en "énergie finale" conformément au décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire. Il s'en suit que les énergies exprimées dans l'unité qui a présidé leur achat sont converties en KWh. Toutes les sources d'énergie doivent être prises en compte (électricité, gaz, fioul, charbon, autres). Seules les consommations donnant lieu à factures sont recensées.</p> <p><u>L'année de référence</u> retenue pour cet indicateur est l'année 2019 avec une consommation d'énergie finale à <b>182 761 KWh/ 1800 m<sup>2</sup> = 101,53 KWh/m<sup>2</sup></b></p> <p><u>Consommation ajustée en fonction des variations climatiques</u> : La consommation est ajustée en fonction des variations climatiques conformément au décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire. Le calcul est réalisé en climat constant, c'est-à-dire en pondérant les consommations en fonction de la rigueur climatique.</p> <p><u>Modalités de la prise en compte des écarts climatiques (DJU)</u> : le degré jour unifié (DJU) est la différence entre la température extérieure et une température de référence qui permet de réaliser des estimations de consommations d'énergie thermique pour maintenir un bâtiment confortable en proportion de la rigueur de l'hiver ou de la chaleur de l'été. Il permet de neutraliser les écarts de consommation énergétique dus aux conditions climatiques spécifiques.</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau du SG de suivi de la consommation d'énergie

Indicateur COG 2.4.5	Taux d'incidences financières des erreurs (TIF)
Identifiant Bench	MRF130
Action	Orientation 2- Engagement 2.3
Finalité	Réduire l'incidence financière des erreurs liées à la liquidation et au paiement des pensions
Définition	Mesurer le montant des anomalies constatées postérieurement à la liquidation des droits et à tous les contrôles mis en œuvre par l'ordonnateur et le comptable des organismes tout au long des chaînes de production.
Mode de calcul	Montant des erreurs financières de l'échantillon en valeur absolue / Montant total initial de l'échantillon
Définitions éléments et précisions	<p><b>Composition de l'échantillon :</b> Échantillon des nouveaux droits liquidés et mis en paiement, sélectionnés aléatoirement du flux de production. Échantillon mensuel des droits liquidés dont l'instruction est clôturée.</p> <p><b>Choix de l'échantillon :</b> Un échantillon des nouveaux droits liquidés est sélectionné chaque mois ; cet échantillon est représentatif des différents types de droits liquidés des primo liquidation. Le nombre de droits liquidés composant l'échantillon mensuel doit être identique pour tous les mois de l'année civile et être déterminé dès le début de chaque exercice. Les droits liquidés de l'échantillon peuvent avoir fait l'objet ou non d'un contrôle a priori par l'agence comptable préalablement à leur mise en paiement. La mesure porte sur les droits liquidés contrôlés ou non contrôlés.</p> <p><b>Seuil de l'incidence financière :</b> Le seuil de l'incidence financière pour un dossier a été fixé à 1€ par mois. (Sont retenus les constats d'erreur avec incidence financière au 1<sup>er</sup> centime)</p> <p><b>Taille de l'échantillon (Taux de couverture) :</b> Il porte en moyenne sur 10 % de la production en nombre. L'échantillon est aléatoire et se compose mensuellement de 15 nouveaux droits liquidés.</p> <p><b>Modalités de calcul du taux :</b> Le montant corrigé de chaque droit liquidé est comparé au moment initialement erroné, ce qui détermine pour chaque droit liquidé l'incidence financière ; celle-ci est retenue pour sa valeur absolue (on considère que les - et les + ne se compensent pas, ils pèsent identiquement dans le ratio).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le taux d'erreur</b> = Montant des incidences financières constatées de l'échantillon/Montant des liquidations totales initiales de l'échantillon</li> </ul> <p><b>Extrapolation :</b> L'extrapolation sur l'ensemble des flux des primo liquidations de l'année = Taux d'erreur * le montant moyen des incidences financières</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de suivi de l'Agence Comptable

Indicateur COG 2.4.6	Taux de recouvrement des indus à 24 mois
Identifiant Bench	MRF230
Action	Orientation 2- Engagement 2.3
Finalité	Mettre en place toutes les actions possibles en vue de recouvrer les indus notifiés
Définition	Suivre le dénouement des créances dans le temps selon qu'elles font l'objet d'un recouvrement effectif (par remboursement direct, retenue, prélèvement)
Mode de calcul	Montant des indus non frauduleux recouverts / Montant total des indus non frauduleux
Définitions éléments et précisions	<p><b>Périmètre des indus retenus :</b> Tous les indus des gestions techniques non qualifiés de frauduleux ou de fautifs. Les créances retenues sont limitées aux indus des prestations légales et déléguées. Ainsi, sont notamment exclus du champ les avances et acomptes et les pénalités.</p> <p><b>Périmètre du recouvrement retenu :</b> Recouvrement effectif (hors admissions en non valeur et effacements suite à surendettement). Le volume total d'indus est ajusté en cas d'annulation.</p> <p><b>Période prise en compte :</b> <b>24 mois.</b> L'indicateur est calculé de manière glissante (ce n'est pas la même cohorte qui est suivie selon la date de calcul de l'indicateur).</p> <p><b>Point à préciser :</b> - <i>définition figée de la cohorte : elle comprend tous les indus détectés entre le 1er juillet 2015 et le 30 juin 2016. Ce qui veut dire que les créances nées en juillet 2015 pourront être prises en compte pour un recouvrement pouvant se situer à presque trois ans (31 décembre 2018) alors que celles de juin sont strictement limitées à 2 ans. Ainsi une créance d'avril 2016 recouvrée en juin 2018 sera prise en compte alors même qu'elle est recouvrée à 26 mois.</i> - <i>ou définition dynamique de la cohorte : elle comprend tous les indus détectés entre le 1er juillet 2015 et le 30 juin 2016 mais on soustrait ensuite chaque mois la génération de créance non recouverts qui vient à dépasser les 2 ans.</i></p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau de suivi de l'Agence Comptable



Indicateur COG 3.2.1	Taux de disponibilité des applications (front office, back office, API)
N° Identifiant Bench	
Action	Orientation 2- Engagement 3.2
Finalité	Veiller en permanence à la disponibilité des infrastructures et des services pilotés par la CRP RATP pour assurer les niveaux de services attendus
Définition	L'indicateur mesure le taux de disponibilité des systèmes d'information de la caisse
Mode de calcul	(Nombre théorique d'heures dispo - nombre d'heures d'indisponibilités) / nombre d'heures théoriques disponibles <i>Hors interventions de maintenance planifiées</i>
Définitions éléments et précisions	<p>Le taux de disponibilité des Systèmes d'informations de la CRP RATP pour ses différents clients :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilité du SI métier pour les salariés sur les jours ouvrés et heures travaillées</li> <li>2. Disponibilité du portail et des services associés (24/7)</li> </ol>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau du suivi informatique

Indicateur COG 3.2.2	Taux d'absentéisme pour maladie de courte durée inférieur à 8 jours
N° Identifiant Bench	FT500
Action	Orientation 2- Engagement 3.2
Finalité	Mesurer la qualité du climat social
Définition	L'indicateur mesure le taux d'absentéisme maladie de moins de 8 jours calendaires.
Mode de calcul	Nombre d'heures d'absences sur le temps habituel de travail pour maladie de courte durée (moins de 8 jours calendaires) de l'ensemble du personnel / Total d'heures théoriques de travail du personnel (au titre des jours ouvrés)
Définitions éléments et précisions	<p>Le taux d'absentéisme est déterminé à partir du nombre d'heures non travaillées pour les seuls arrêts maladie strictement inférieurs à 8 jours par rapport au nombre d'heures théoriques de travail.</p> <p><b>Appréciation de l'arrêt maladie de courte durée :</b> La durée de l'arrêt maladie (+ ou - de 8 jours) est appréciée en jours calendaires. L'arrêt maladie pris en compte doit être au plus égal à 7 jours calendaires.</p> <p><b>Détermination du nombre d'heures non travaillées :</b> La durée des heures non travaillées est décomptée à partir de l'arrêt de travail et en cas de prolongation, la durée est appréciée sur la durée totale de l'absence. Elle se calcule au titre des seuls jours ouvrés.</p>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Tableau du suivi RH

Indicateur COG 3.3.1	Taux de formation des agents
N° Identifiant Bench	FT601
Action	Orientation 2- Engagement 3.3
Finalité	Mesurer l'effort de l'employeur consacré à la formation du personnel
Définition	L'indicateur mesure le taux d'agents ayant bénéficié d'une formation dans l'année
Mode de calcul	Nombre d'agents ayant bénéficié d'une formation au titre de l'année N / nombre de personnes physiques présentes au 31/12 de l'année N.
Définitions éléments et précisions	<p><b>Nombre de personnes physiques présentes au 31/12 de l'année N.</b></p> <p><u>1 : Agents concernés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les agents en CDI qui relèvent de la convention collective nationale,</li> <li>- les agents en CDD,</li> <li>- les fonctionnaires de droit public des établissements publics,</li> <li>- les agents mis à disposition de l'organisme (ils travaillent effectivement dans l'organisme),</li> </ul> <p>qu'ils soient rattachés administrativement à un autre organisme, à une administration ou à une entreprise de droit privé (telle que la RATP )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les agents sous contrat, en situation d'invalidité, pouvant poursuivre une activité dans l'organisme</li> </ul> <p>En sont exclus les personnels suivants comme non représentatifs de l'effort de formation de l'employeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sans solde,</li> <li>- les agents de l'organisme mis à disposition dans un autre organisme (ils ne travaillent pas effectivement dans l'organisme, même s'ils y sont rattachés administrativement) d'une administration, d'un autre organisme ou d'une autre entreprise de droit privée.</li> </ul>
Unité de mesure	Pourcentage
Périodicité	Annuelle
Sources	Plan de formation et tableau de suivi RH

## ANNEXE 2 – BUDGET ET REGLES DE GESTION

## CADRAGE BUDGETAIRE PLURIANNUEL

Pour la période 2022-2026, l'ensemble des dépenses et des recettes fait l'objet d'une programmation pluriannuelle donnant lieu à l'élaboration d'un budget de gestion administrative communiqué à la fin de la présente annexe. La procédure budgétaire reste régie par la règle de l'annualité.

### CHAMP D'APPLICATION DU PROTOCOLE BUDGETAIRE ET PLURIANNUALITE BUDGETAIRE

Toutes les dépenses et les recettes sont programmées par exercice pour la période de la convention d'objectifs et de gestion (COG).

On distingue deux types de dépenses :

- Les dépenses à caractère limitatif ;
- Les dépenses à caractère évaluatif ;

Et deux types de recettes :

- Les recettes réutilisables ;
- Les recettes non réutilisables.

### LES DEPENSES A CARACTERE LIMITATIF (FONCTIONNEMENT ET INVESTISSEMENT)

Ce sont les dépenses dont les montants sont programmés pour chaque exercice sans préjudice des règles d'ajustement et de gestion prévues dans la présente annexe et qui constituent au total l'enveloppe globale que la CRP RATP s'engage à respecter sur la durée de la COG.

Ces dépenses se répartissent entre :

- Des dépenses de personnel ;
- Des dépenses de fonctionnement hors dépenses de personnel ;
- Des dépenses d'investissement.

### DEPENSES DE FONCTIONNEMENT ET DEPENSES DE PERSONNEL

Il s'agit des charges enregistrées sous les comptes comptables suivants :

- 60 – Approvisionnement ;
- 61 – Services extérieurs ;
- 62 – Autres services extérieurs ;
- 64 – Charges de personnel ;
- 65 – Autres charges de gestion courante ;

A l'exception de celles définies spécifiquement ci-après comme dépenses à caractères évaluatif.

La détermination de la masse salariale repose sur deux éléments :

- Le plafond d'emplois annuel (en ETPMA) arrêté pour la durée de la COG ;
- La politique salariale annuel

Après concertation entre les parties signataires de la COG, les montants arrêtés dans le tableau de suivi de la masse salariale, au titre des dépenses de personnel, pourront être actualisés :

- En cas d'évolution significative de la classification UCANSS ou de la valeur du point ayant un caractère obligatoire pour l'employeur.

- En fonction des hausses ou des baisses de prélèvement ayant un caractère obligatoire pour l'employeur et dans la mesure où elles auront un caractère significatif.

### DEPENSES D'INVESTISSEMENT

Il s'agit des charges d'investissement (au sens comptable) relatives :

- Aux applications et matériels informatiques ;
- A l'immobilier.

### LES DEPENSES A CARACTERE EVALUATIF

Ce sont les dépenses dont les montants sont communiqués de manière indicative pour chaque exercice budgétaire. La CRP RATP assure annuellement un reporting de ces charges pour lesquelles aucun engagement ne la lie.

Il s'agit des charges enregistrées sous les comptes comptables suivants :

- Autres services extérieurs :
  - o Les dépenses liées aux contributions de la CRP RATP aux groupements d'intérêt économique (GIE), groupement d'intérêt public (GIP) et autres structures auxquelles la Caisse est associée de manière réglementaire ou participative (à titre d'illustration : le GIP Union Retraite, le GIP Modernisation des déclarations sociales, le Répertoire National Commun de la Protection Sociale, etc...) ;
  - o Les frais de contentieux de la sécurité sociale (compte 622) ;
  - o Les dépenses liées aux avantages en nature (tarif particulier) ;
- 66 – Charges financières ;
- 67 – Charges exceptionnelles ;
- 68 – Dotations aux amortissements et provisions ;
- 23 – Investissements inter-régimes.

### LES RECETTES

Ce sont les produits enregistrés sous les comptes comptables de classe 7. La nomenclature budgétaire distingue les recettes réutilisables dans les conditions prévues dans la présente annexe et les recettes non réutilisables. Leur montant figurant dans la présente annexe est communiqué de manière indicative pour chaque exercice budgétaire.

### RECETTES REUTILISABLES

Il s'agit des produits enregistrés sur les comptes comptables suivants :

- 70 – Chiffres d'affaires ;
- 75 – Produits divers.

Et notamment les financements couvrant spécifiquement des frais de gestion relatifs à des prestations complémentaires réalisées dans le cadre de conventions. Ces recettes s'ajoutent à l'enveloppe des dépenses de fonctionnement à caractère limitatif pour constituer avec les dépenses d'investissement le budget de gestion administrative limitatif.

### RECETTES NON REUTILISABLES

Il s'agit des produits enregistrés sur les autres comptes comptables suivants :

- 71 – Production stockées ;
- 72 – Production immobilisée ;
- 74 – Subvention d'exploitations ;
- 76 – Produits financiers ;
- 77 – Produits exceptionnels ;
- 78 – Reprise sur amortissements et provisions ;
- 79 – Transferts de charges

Et notamment la contribution de l'employeur RATP permettant l'équilibre du budget de fonctionnement de gestion administrative.

### DETERMINATION DE LA BASE DE REFERENCE DU BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE LIMITATIF

Le budget de gestion administrative limitatif est établi à partir d'une base de référence. Celle-ci est constituée pour le budget fonctionnement du prévisionnel 2020 réduit de 15%.

La détermination des charges de fonctionnement repose sur une diminution de -1,5% par année en euros courants.

La détermination des charges d'investissement est basée sur le prévisionnel 2020 rehaussé en 2022 et en 2024 par les estimations des projets de refonte de l'internet et de la GRC.

### REGLES D'AJUSTEMENT DU BUDGET DE GESTION ADMINISTRATIVE

#### ACTUALISATION DES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT A CARACTERE LIMITATIF

Sauf évènement exceptionnel décrit au paragraphe suivant et hors application des règles de gestion prévues dans la présente annexe, il n'y a pas d'actualisation des budgets de fonctionnement et d'investissement à caractère limitatif en cours de COG. Le budget de gestion administrative limitatif, qui constitue la base de référence exprimée en euros courants, est réputé constituer l'enveloppe que la CRP RATP s'engage à respecter au global sur la durée de la COG.

#### REAJUSTEMENT EXCEPTIONNEL EVENTUEL

Le budget de gestion administrative limitatif s'entend sur la base d'une législation et d'une réglementation constantes.

Au cas où les évolutions majeures dans l'environnement technique ou social de la CRP RATP viendraient modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager, si nécessaire, les conséquences financières. Alors, les parties s'entendront sur une révision.

## LES REGLES DE GESTION

### VOTE DES BUDGETS ANNUELS

Conformément au 2° et 3° de l'article 9 du décret 2005-1635 du 26 décembre 2005, le conseil d'administration de la Caisse est chargé de voter, avant le 1<sup>er</sup> janvier de l'année à laquelle il se rapporte, le budget de gestion de l'organisme et de voter, en cours d'année, les modifications ou rectifications du budget.

S'ils sont conformes à la convention d'objectifs et de gestion, l'approbation de ces budgets par l'Etat est réputée acquise et la délibération exécutoire.

### VIREMENTS DE CREDITS POUR LES DEPENSES A CARACTERE LIMITATIF

Il existe un principe de fongibilité à l'intérieur des groupes de dépenses à caractère limitatif du budget de gestion administrative :

- 1 Dépenses de personnel ;
- 2 Dépenses de fonctionnement hors dépenses de personnel ;
- 3 Dépenses d'investissements

Les virements de crédits entre ces groupes de dépenses sont effectués par le Directeur de la Caisse lorsqu'ils respectent l'ordre de 1 à 3 (exemple : 1 vers 2 ou vers 3). Dans ce cas, une information est communiquée au contrôle général économique et financier et aux ministères de tutelle.

Les virements vers l'enveloppe des dépenses de personnel ne sont pas autorisés.

Tout autre virement est subordonné à une décision modificative soumise au vote du Conseil d'administration avec l'accord préalable des services de l'Etat.

### REPORT DES CREDITS NON CONSOMMES SUR LES DEPENSES A CARACTERE LIMITATIF

Les crédits non consommés constatés au niveau de chaque groupe de dépenses à caractère limitatif – après éventuel virement de crédit – peuvent donner lieu à un report sur l'exercice suivant (les dépenses à caractère évaluatif ne sont pas concernées).

Ce report ne peut excéder la période couverte par la COG concernée.

Les propositions de report de crédits non consommés sont soumises au vote du Conseil d'Administration en même temps que l'approbation des comptes.

Pour les crédits reportés à l'intérieur des groupes de dépenses dont ils sont issus, l'approbation par les services de l'Etat est réputée acquise.



### REGLES D'UTILISATION DES RECETTES

Si la réalisation des recettes réutilisables (comptes comptables 70 et 75, cf.supra) de l'année N est supérieure à l'évaluation faite à l'annexe budgétaire au titre du même exercice, la différence vient majorer le niveau des autorisations de dépenses limitatives à hauteur de 75% du dépassement de la prévision de recettes. Les 25% restant viennent atténuer la contribution de l'employeur RATP permettant l'équilibre du budget de fonctionnement de gestion administrative. Par exception, certains comptes peuvent faire l'objet d'une réutilisation de la différence par rapport à l'évaluation inscrite dans la programmation budgétaire à hauteur de 100%.

Si la réalisation de ces recettes est inférieure à l'évaluation faite lors des négociations de la COG, les autorisations de dépenses limitatives sont réduites à due concurrence.

La réutilisation du différentiel entre les recettes réutilisables constatées et prévisionnelles au titre de l'exercice N vient majorer le montant des dépenses limitatives de l'année N+1. Dans le cadre de projets ponctuels et bien identifiés, les services de l'Etat peuvent, au cas par cas, autoriser une réutilisation de recettes sur l'année en cours N sur la base d'une prévision communiquée par la CRP RATP.

## LE SUIVI DE L'EXECUTION BUDGETAIRE ET DES EFFECTIFS

L'effectif autorisé de la CRP RATP est calculé en effectif temps plein moyen annuel (ETPMA).

Pour l'application de la présente COG, l'effectif autorisé prendra comme base de comparaison initiale le nombre d'ETPMA constaté lors de la clôture des comptes de l'année 2019.

	Point de sortie	2022	2023	2024	2025	2026
ETPMA	41,8	43	43	42	42	42

Le plafond d'autorisation des emplois pérennes est ponctuellement rehaussé en début de COG, au regard de la réorganisation de la fonction SI au sein de la caisse et les enjeux de tuilage afférents, pour retrouver une cible de 42 ETPMA dès 2024.

Ce plafond des autorisations pérennes est accompagné d'un plafond d'autorisation non pérenne, visant à permettre le recrutement de personnels sur missions(en CDD ou CDI de mission), en l'espèce un chef de projet RGCU :

	2022	2023	2024	2025	2026
ETPMA	1	1	1	0	0

Les mesures nouvelles non connues pourront donner lieu le cas échéant à un rebasage des plafonds de dépenses de personnel.

Le suivi de l'exécution budgétaire et des effectifs est assuré par une présentation au Conseil d'administration dans la même forme que celle figurant dans l'annexe.

La CRP RATP fournit au Conseil d'Administration pour chaque exercice les documents suivants :

- En décembre de chaque année : le projet de budget primitif de l'année N+1 accompagné du budget probable N ;
- En mars/avril de chaque année : les comptes annuels de l'année N-1 certifiés par le directeur présentés pour approbation ;
- En septembre/octobre de chaque année : la mise à jour éventuelle de la prévision budgétaire de l'année en cours.

La présentation des projets de budget et des comptes annuels fait l'objet d'un examen préalable avec les services de l'Etat chaque année à l'automne.

Le suivi des effectifs est effectué sous les mêmes formes et devant les mêmes instances à titre informatif.

## DEPENSES DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENTS DE LA CRP RATP DE 2022 A 2026

	2022	2023	2024	2025	2026	Total
<b>DEPENSES A CARACTERE LIMITATIF</b>	<b>5 466 301</b>	<b>5 272 925</b>	<b>5 434 737</b>	<b>5 106 057</b>	<b>5 043 425</b>	<b>26 323 445</b>
<i>FONCTIONNEMENT</i>	2 042 722	2 012 080	1 981 899	1 952 171	1 922 888	9 911 761
<i>CHARGES DE PERSONNEL</i>	3 127 580	3 084 845	3 026 837	2 977 886	2 944 537	15 161 684
<i>INVESTISSEMENT</i>	296 000	176 000	426 000	176 000	176 000	1 250 000

<b>DEPENSES A CARACTERE EVALUATIF</b>	<b>426 766</b>	<b>445 461</b>	<b>469 390</b>	<b>300 019</b>	<b>439 224</b>	<b>2 080 859</b>
---------------------------------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	------------------

<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>5 893 067</b>	<b>5 718 386</b>	<b>5 904 126</b>	<b>5 406 075</b>	<b>5 482 649</b>	<b>28 404 304</b>
----------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	-------------------

<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>6 000</b>	<b>6 000</b>	<b>6 000</b>	<b>6 000</b>	<b>6 000</b>	<b>30 000</b>
-----------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------

## ANNEXE 3 – SUIVI, EVALUATION, REVISION

## SUIVI DE LA COG

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'avancement de la convention fait l'objet d'informations régulières au Conseil d'Administration :

- Conseil d'administration du mois de mars/avril ;
- Conseil d'administration du mois de juin : présentation du tableau des indicateurs avec les valeurs atteintes ;
- Conseil d'administration du mois de septembre/octobre : présentation à mi-année ;
- Conseil d'administration du mois de décembre : présentation du tableau des indicateurs avec les valeurs atteintes.

## BILAN INTERMEDIAIRE

Au deuxième semestre de l'année 2024, un bilan de la convention sera réalisé par les services de la Caisse. Ce document sera soumis au Conseil d'Administration du mois de juin 2024.

## REVISION DE LA COG

La convention peut être révisée en cours de période par avenant à l'initiative de l'une ou l'autre des parties signataires. L'avenant sera soumis pour avis au Conseil d'Administration de la Caisse.

La signature d'un avenant peut être justifiée pour prendre en compte des évènements extérieurs dont l'importance serait de nature à affecter significativement l'équilibre entre les objectifs, les charges et les moyens.

A ce jour, il est envisagé en concertation avec nos ministères de tutelle, de prévoir la signature d'un avenant si une évolution de la réglementation du risque retraite géré par la CRP RATP venait à modifier significativement l'exécution de la convention, cette dernière s'entendant à réglementation constante.

## RENOUVELLEMENT DE LA COG

Les travaux préparatoires à la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion seront menés avec l'objectif d'une présentation de la convention pour avis au dernier Conseil d'Administration 2026.

**Signatures**

Convention d'objectifs et de gestion signée à Paris, le 24/08/2024

**La directrice du budget**

Pour la directrice  
La sous-directrice



Marie CHANCHOLE

**Le directeur de la sécurité sociale**

Franck VON LENNEP



**Le Président du Conseil d'Administration de la CRP RATP**



**Le Directeur de la CRP RATP**

