

**Commission Paritaire Nationale de
l'Emploi et de la Formation
30 novembre 2016**

Reporting **COM** 1^{er} semestre 2016

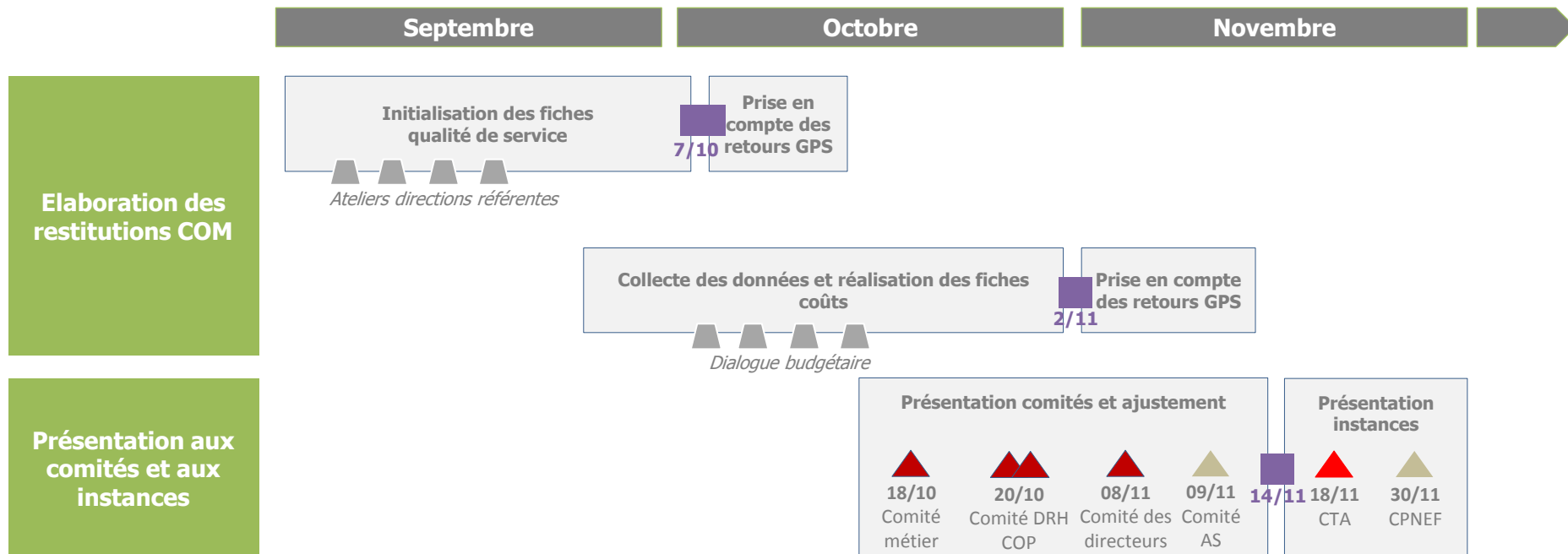
Direction du pilotage des objectifs et de la performance

- ❑ Synthèse Reporting COM au 30 juin 2016
- ❑ Travaux à mener
- ❑ Fiches COM au 30 juin 2016

Reporting COM S1 2016

Le reporting COM du 1^{er} semestre 2016 est finalisé

- ❑ Les fiches liées au domaine amélioration de la qualité de service ont été diffusées aux groupes le 7 octobre pour commentaires
- ❑ Celles afférentes aux objectifs du domaine réduction des coûts l'ont été le 2 novembre
- ❑ Les résultats semestriels ont été présentés aux comités dont le comité des directeurs Agirc Arrco du 8 novembre



Au 30 Juin 2016, et pour la qualité de service, les résultats des régimes restent perfectibles avec une continuité des ressources en dessous du niveau fixé

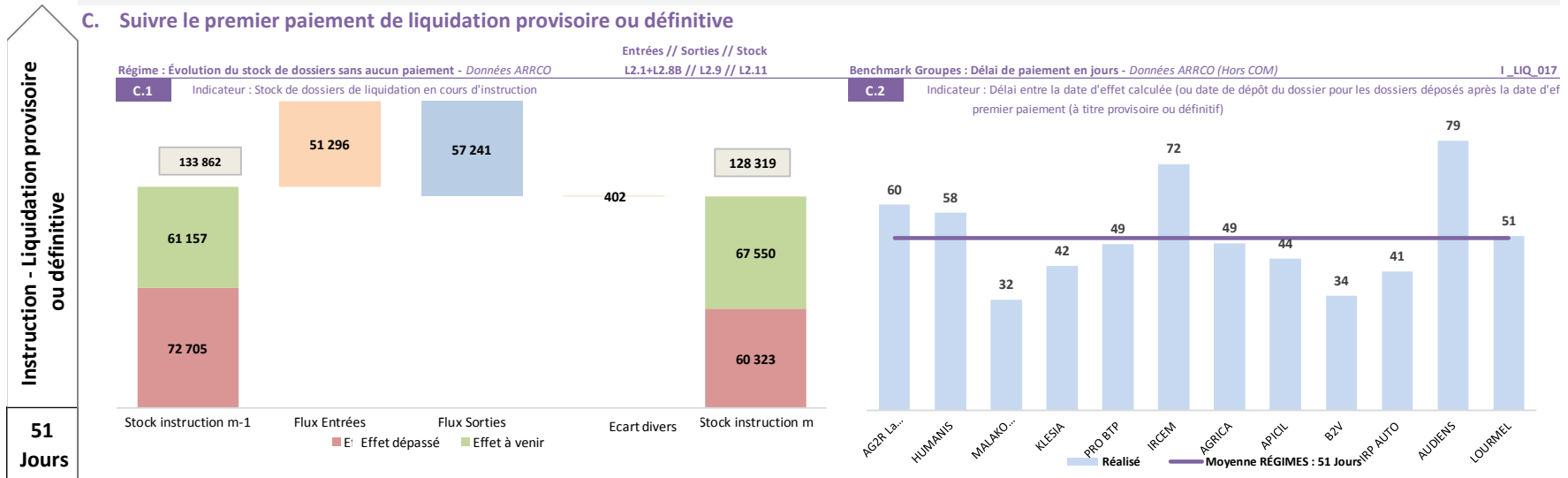
Objectif COM		Indicateur de résultat	Seuil	Cible	RÉGIMES	
QUALITÉ DE SERVICE	1	Garantir la continuité des ressources des retraités	Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet	77%	85%	77,7%
	2	Assurer la qualité des liquidations	Impact financier en valeur absolue des dossiers en anomalie	0,52%	0,47%	0,41%
	3	Améliorer le recouvrement des cotisations	Taux d'encaissement des cotisations N au 31/12/N	77%	85%	mesuré au 31 décembre
	4	Assurer un conseil de qualité dans le cadre de l'Entretien Information Retraite	Nombre d'EIR réalisés par GPS	90%	100%	53,5%
	5	Mettre en œuvre le dispositif fédéral de maîtrise des risques de la Retraite Complémentaire	Taux de déploiement du Système de Management des Risques de la Retraite Complémentaire (SMR RC)	–	20%	mesuré au 31 décembre
	6	Mettre à disposition des entreprises une situation à jour de leur compte	Taux des entreprises pour lesquelles les ajustements de l'exercice N-1 ont été calculés au 30 juin N suite au traitement des ENA reçus dans les délais	86%	95%	91,2%
	7	Garantir une information de qualité aux actifs	Taux de mise à jour, dans les fichiers centraux, des droits cotisés N-1 au 30 juin N	81%	90%	91,6%
	8	Assurer un service de qualité aux clients	Note de satisfaction des clients	7	7,5	mesuré au 31 décembre

Remarques : Les seuils et cibles COM portent sur l'année 2016 - Fiches par Objectif reprises en annexe

En synthèse, pour les cibles qualité de service non atteintes au 30 juin :

☐ 77,7% des dossiers ont été payés dans les 60 jours

- Ce résultat en progression par rapport au résultat 2015 de 74,5% demeure, à ce jour, inférieur à la cible 2016 de 85% ; la non atteinte de la cible est liée :
 - à l'importance des flux d'interlocution, en particulier sur les 4 premiers mois de l'année
 - à l'augmentation de la part de dossiers entrés en instruction hors délai avec notamment des difficultés rencontrées par le réseau CICAS.



- Le déstockage de dossiers « instruction » anciens déjà mis en avant lors des précédents reporting ne se vérifie pas pour tous les groupes
- Les plans d'actions métier en cours, en particulier le déstockage via l'automate de paiement provisoire (en pilote – généralisation prévue au 4T) n'ont pas encore les effets attendus.

En synthèse, pour les cibles qualité de service non atteintes au 30 juin :

- ❑ 91,2% des ENA reçus au titre de 2015 ont été ajustés au 30 Juin pour une cible de 95%
- Le résultat du 1^{er} semestre est influencé par :
 - la perturbation de l'organisation opérationnelle induite par la mensualisation des cotisations et le nouveau recouvrement
 - la charge en gestion liée à l'introduction de la norme SEPA (nombreuses anomalies)
 - des chantiers de migration en finalisation
- Les plans d'actions métier (procédures et modes opératoires notamment) ainsi que les améliorations outils (patch GRECCO d'optimisation de l'encaissement) doivent contribuer à améliorer la situation
- La comparaison avec le résultat 2015 ne pourra être faite qu'avec les résultats de décembre.

Au 30 Juin 2016, et pour les deux indicateurs retenus sur la réduction des dépenses, les résultats des régimes sont satisfaisants

Objectif COM		Indicateur de résultat	Seuil	Cible	RÉGIMES	
RÉDUCTION DES COÛTS	9	Réduire les dépenses de gestion des régimes Agirc et Arrco	Respect de la trajectoire des dépenses	102%	100%	95,9%
	10	Respecter l'objectif d'évolution des dépenses de personnel et mettre en œuvre les actions de réallocation RH	Evolution des dépenses de personnel	-1,76%	-1,80%	mesuré au 31 décembre
	11	Se conformer aux budgets validés dans le cadre de l'autorisation préalable des Fédérations	Respect des budgets validés sous résolution 3 de l'article 8	102%	100%	96,7%
	12	Faire converger les coûts des fonctions de la gestion de la Retraite Complémentaire	Respect des actions clés définies dans le chantier Convergence			mesuré au 31 décembre
	13	Poursuivre la mutualisation au sein des régimes Agirc et Arrco	Participation aux Appels d'Offres Européens Régimes			mesuré au 31 décembre
	14	Accroître l'efficacité de l'action sociale Agirc Arrco	Ratio Coût total fonds social / Nombre de bénéficiaires			mesuré au 31 décembre

- ❑ Les projections de dépenses 2016 communiquées par les GPS font apparaître un total de 1 662 M€ soit environ 240 M€ d'économies par rapport à 2012. Les dépenses restent en ligne avec le premier plan.
- ❑ Pour les dépenses sous résolution 3, les budgets 2016 validés en novembre 2015 soit 589,6 M€ sont respectés : les estimés 2016 pour la gestion représentent 570,7 M€ (608,7 et 588,4 M€ avec informatique action sociale et dossiers Ircantec)




Travaux à mener

- ❑ Produire le reporting au plus près de la période de référence
- ❑ Faire évoluer les indicateurs en lien avec les processus métiers et les référentiels Agirc Arrco
- ❑ Augmenter les possibilités d'analyse et d'action du reporting COM

- Optimiser le processus reporting COM
- Examen des indicateurs actuels au regard des évolutions métiers et outils
- Compléter le reporting COM avec les indicateurs des tableaux de bord mensuels

Un indicateur de résultat doit évoluer dès 2017 en lien avec les processus métiers cibles du recouvrement et la refonte de l'ANV

● — Indicateur de résultat 2016 — ● ● — Pérennité jusqu'en 2018 ? — ● ● — Statut définition indicateur cible — ●

1	Garantir la continuité de ressources des retraités	Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet	O.K.	N.A.
2	Assurer la qualité des liquidations	Impact financier des dossiers en anomalie	O.K.	N.A.
3	Améliorer le recouvrement des cotisations	Taux de recouvrement des cotisations de l'exercice N au 31/12/N	Evolution nécessaire pour 2017 « hors avenant » Décembre 2016 : Définition indicateur, seuil et cibles Janvier 2017 : validation de l'indicateur en comité métier Février 2017 : Initialisation de la conception des indicateurs	
4	Assurer un conseil de qualité dans le cadre de l'offre EIR	Nombre d'Entretien Information Retraite (EIR) réalisé par GPS	O.K.	N.A.
5	Mettre en œuvre le dispositif fédéral de maîtrise des risques	N.A.	OK (nouvel indicateur 2016)	N.A.
6	Mettre à disposition des entreprises une situation à jour de leur compte	Taux des entreprises pour lesquelles les cotisations de l'exercice N-1 ont été calculées au 30/06/N	Evolution nécessaire pour 2018 (indicateur à rapprocher des processus métiers et à adapter au contexte DSN)	
7	Garantir une information de qualité aux actifs	Taux de mise à jour, dans les fichiers centraux, des droits cotisés N-1 au 30 juin N	Evolution nécessaire pour 2018 (indicateur à adapter à la mesure 6 de l'article 8 et au décommissionnement de la BFDE)	
8	Assurer un service de qualité aux clients	Note de satisfaction globale (sur la liquidation de droits directs dans un premier temps)	Evolution nécessaire pour 2018 (élargissement du périmètre pour l'EIR en plan d'action dès 2017)	

Le 1^{er} semestre 2017 intégrera des travaux d'évolution des indicateurs de résultat de certains objectifs, sur le périmètre de réduction des coûts

● — Indicateur de résultat 2016 — ● ● — Pérennité jusqu'en 2018 ? — ● ● — Statut définition indicateur cible — ●

<p>9</p> <p>Réduire les dépenses de gestion des régimes Agirc et Arrco</p>	<p>Respect de la trajectoire par groupe</p>	<p>O.K. (Travaux sur les délais de remontée)</p>	<p>N.A.</p>
<p>10</p> <p>Respecter l'objectif d'évolution des dépenses de personne</p>	<p>Evolution des dépenses de personnel</p>	<p>O.K. (Travaux sur les délais de remontée)</p>	<p>N.A.</p>
<p>11</p> <p>Se conformer aux budgets validés</p>	<p>Respect du budget (montant, destination et conformité des objectifs de la RC) validé</p>	<p>O.K. (Travaux sur les délais de remontée)</p>	<p>N.A.</p>
<p>12</p> <p>Faire converger les coûts des fonctions de la gestion de la RC</p>	<p>N.A.</p>	<p>Evolution nécessaire pour 2018 (indicateur à définir)</p>	<p>▼ —————→ A initier</p>
<p>13</p> <p>Poursuivre la mutualisation au sein des régimes Agirc et Arrco</p>	<p>N.A.</p>	<p>Evolution nécessaire pour 2018 (indicateur à définir)</p>	<p>▼ —————→ A initier</p>
<p>14</p> <p>Accroître l'efficacité de l'action sociale Agirc - Arrco</p>	<p>N.A.</p>	<p>OK (nouvel indicateur 2016)</p>	



Annexes

Fiches COM au 30 juin 2016

Objectif 1 : Garantir la continuité des ressources des retraités

Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet

RÉGIMES

Période : S1 2016

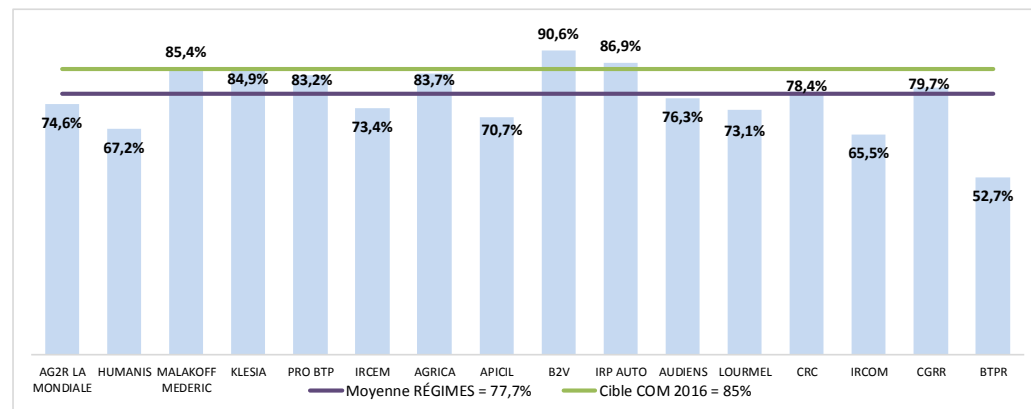
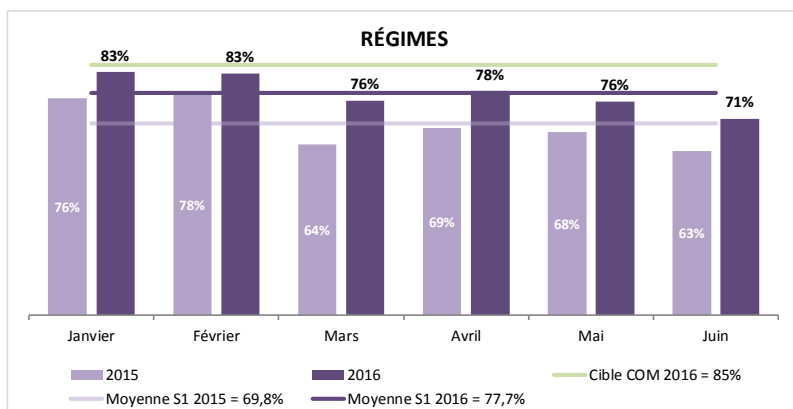
Données contexte :

444 581 nouvelles pensions payées en S1 2016 soit une hausse de 7,8% par rapport à S1 2015.

Délai moyen de 1er paiement AA sur le premier semestre 2016 (y compris Carrières Longues) = 43 jours (53 jours en S1 2015).

Indicateur de résultat : Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet

NB : 1 dossier = 1 pension ARRCO ou 1 pension ARRCO + 1 pension AGIRC



Dérogations sur Cible : Néant

Dérogations sur Période : Néant

GPS classés par poids des dossiers payés

Faits marquants Régimes :

Globalement, l'objectif n'est pas atteint sur le S1 avec un taux moyen de 77,7%. Seuls quatre groupes atteignent la cible sur la période, les résultats sont toutefois en progression par rapport au S1 2015 (69,8%) et à l'année 2015 (74,5%). Par ailleurs, le délai moyen de liquidation (43 jours) s'améliore par rapport à 2015.

La non atteinte de la cible s'explique par les facteurs suivants :

- Augmentation de la part de dossiers entrés en instruction déjà hors délai (>2 mois / date d'effet), partiellement liée à des difficultés rencontrées par le réseau CICAS (problème technique en avril sur la numérisation, réorganisation, etc.)
- Nombre important de dossiers nouveaux intégrés par le réseau CICAS (très fort flux sur les 4 premiers mois de l'année), avec un stock atteignant 68 000 dossiers en mai

Des plans d'actions sont en cours dans les groupes :

- Opération de déstockage menée par Humanis en juillet/août avec l'automate de paiement provisoire (effet à venir sur le S2). Le déploiement de cet automate est prévu au 4T 2016 pour l'ensemble des groupes (actuellement en pilote chez Humanis, AG2R et MM), ce qui devrait améliorer le délai,
- Plan d'action DPR pour le traitement des paiements provisoires.

Au-delà du reporting du 1er semestre, il est à noter que la baisse des flux sur le réseau CICAS pour la période de juin à août 2016 a permis de réduire le stock CICAS à 47 500 dossiers fin août.

Objectif 1 : Garantir la continuité des ressources des retraités

Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet

RÉGIMES

Période : S1 2016

Actions Fédérations

Actions GPS

Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires	
Améliorer la part des dossiers de réversions d'allocataires payés dans le mois qui suit celui de la date de décès "PRC"	Part des dossiers de réversions d'allocataires payés dans le mois qui suit celui de la date de décès "PRC" (indicateur en cours de calcul)	60% % à confirmer en fonction des résultats des extractions	non disponible	non disponible	Indicateur en cours de fiabilisation. Plan d'action DPR d'ici fin 2016 : harmonisation entre les groupes des pratiques de Réversion, travaux de fiabilisation, optimisation du processus (scoring / complexité), automatisation avec le robot.
Réduire les stocks de liquidations	Délai d'écoulement du stock de liquidation (instruction)	92 Jours	77 Jours		
Réduire le délai entre liquidation provisoire et définitive	Délai de paiement définitif suite à un paiement provisoire	100 Jours	116 Jours		Tableau de bord suivi en Comité Processus ; Groupes de travail sur 2 axes : 1 - Focalisation sur les provisoires "âgés" en stocks, 2 - Déstockage des dossiers à mener si possible au S2 2016 (baisse des entrées liq).
Rechercher les bonnes pratiques dans les régimes Agirc et Arrco et avec l'inter-régimes, les expérimenter et les déployer	Expérimentations dossiers liquidables sans attente de la notification CNAV, typologie complexité dossiers, automatisations traitements simples...)	Expérimentations lancées	OK		Déploiement des bonnes pratiques en cours et progressive. Remarque post S1 : 1ère réunion de retour d'expérience avec MM le 05/07 du fait de ses bons résultats (productivité et rôle assistant support) et une autre au 4T2016.
Assurer la régularité du paiement des allocations	Déclaration des incidents de paiement (100% des incidents déclarés lors des échéances de paiement)	100% des incidents	Aucun		
Mettre en place un cursus obligatoire et récurrent (cycle à déterminer) de mise à jour des connaissances des liquidateurs pour s'assurer que les compétences sont toujours en adéquation avec le niveau de qualité attendu	Taux d'actualisation des compétences des gestionnaires (2016 : 50% de gestionnaires formés)	Sans objet au S1 2016			Indicateur en construction, à demander au Comité des DRH.
Mettre à disposition des GPS les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent	versions PRC et Allure V3.0.1	OK		Mise en service effective : - PRC V3.0.1 (rectification carrière) : février 2016 - PRC V3.0.1 (Numérisation CICAS et BST CICAS) : mars 2016 - Allure V3.0.1 : juin 2016
Mettre à disposition des gestionnaires les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la date limite de mise en service des versions d'applications dans le cadre de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités	versions PRC et Allure V3.0.1			
Mettre en œuvre le Plan de Transformation du Système d'Information de la Retraite Complémentaire (PTSI)	Respect des jalons du Plan de Transformation du Système d'Information (PTSI)	Sans objet au S1 2016			PTSI 2016 actualisé présenté en commission de juin 2016. A venir au 2ème semestre : Accrochage PRC au dispositif LURA des régimes alignés.
Respecter le niveau de service, nécessaire à la performance attendue, convenu entre les GPS et les plateformes	Taux de disponibilité des applicatifs PRC	99,60%	99,34%		Des plans d'actions d'amélioration des niveaux de service sont en cours. Des chantiers d'harmonisation et de fiabilisation des outils de mesure sont lancés. Taux de disponibilité pour RÉGIMES : 99,34%.
Respecter le niveau de service, nécessaire à la performance attendue, convenu entre les GPS et les plateformes	Taux de disponibilité des applicatifs ALLURE	99,60%	99,70%		Taux de disponibilité pour RÉGIMES : 99,72%.
Mettre en œuvre les actions contribuant à l'amélioration du taux de disponibilité	Indicateur en cours de définition	Sans objet au S1 2016			A partir de second semestre 2016, voire 2017.

Objectif 2 : Assurer la qualité des liquidations

Impact financier des dossiers en anomalie

RÉGIMES

Période : S1 2016

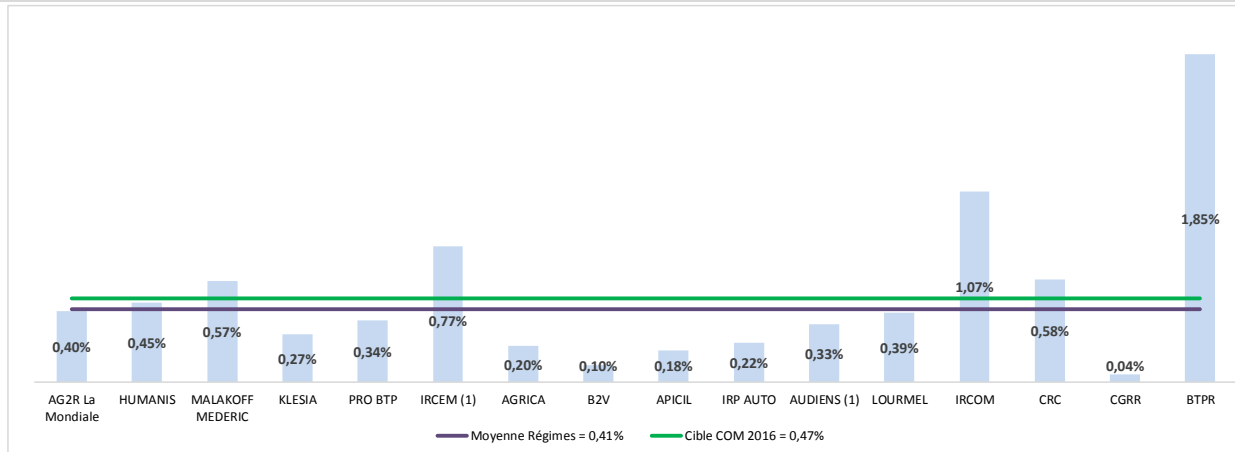
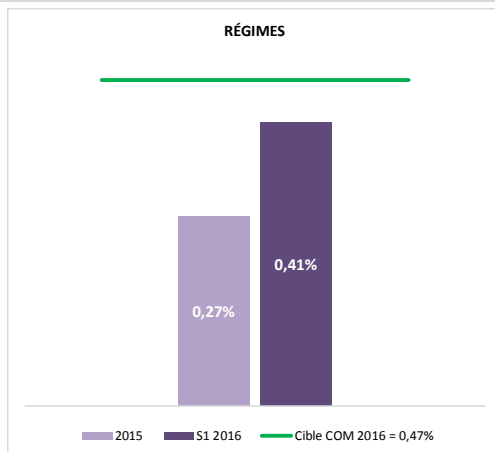
Données contexte :

Nombre de dossiers vérifiés par l'ensemble des groupes : 11 034 dont 8 554 dossiers Arrco seul et 2 480 dossiers mixtes Agirc-Arrco

Nombre de dossiers vérifiés du groupe : 11 034 dont 8 554 dossiers Arrco seul et 2 480 dossiers mixtes Agirc-Arrco

Part Arrco seul dans portefeuille groupe : 77%

Indicateur de résultat : Impact financier des dossiers en anomalie



(1) Dérogations : IRCEM, AUDIENS

GPS classés par poids des dossiers contrôlés

Faits marquants Régimes :

Les résultats sont en amélioration pour une grande majorité des groupes de poids significatif dans les régimes. Cependant 3 de ces groupes voient leur impact financier augmenter et 2 n'atteignent pas la cible attendue. Ces groupes ont fait l'objet d'une action de suivi coordonnée DPOP DPR afin d'identifier les problématiques liées à cette évolution (impact de la réorganisation du contrôle).

Les résultats positifs sont liés aux actions métiers suivantes :

- Journées actualités liquidation avec le centre de formation en juin 2016,
- Poursuite de l'animation du réseau des contrôleurs communautaires pour échanges des bonnes pratiques : ateliers de travail sur les fiches pratiques communautaires maladie et contrôle,
- Maintien des points téléphoniques trimestriels avec les Groupes et réunions semestrielles avec les coordinateurs qualité des Groupes.

Par ailleurs, certaines des actions engagées au cours du semestre auront un effet décalé dans le temps :

- Diffusion des instructions de simplification des services passées, de l'incapacité de travail et du contrôle communautaire,
- Accompagnement des coordinateurs Qualité des groupes sur le déploiement des fiches pratiques communautaires au sein des équipes.

Objectif 2 : Assurer la qualité des liquidations

Impact financier des dossiers en anomalie

RÉGIMES

Période : S1 2016

Actions Fédérations
Actions GPS

Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires
Réduire les anomalies des dossiers liquidés	Taux de dossiers liquidés sans anomalie	91%	90,1%	Le passage sous la cible au S1 s'explique par la hausse de la cible et non par la baisse de la performance des régimes, le taux restant stable par rapport à 2015 avec néanmoins une hétérogénéité des GPS. Amélioration attendue du fait des simplifications réglementaires.
Simplifier la réglementation "liquidation" sur la validation des points "spécifiques" : chômage, services passés, maladie	Diffusion de l'instruction	Instruction Services Passés et Maladie	OK	Accord paritaire donné sur Services passés (instruction ARRCO 2016-12-DRJ du 05/07/2016) et Incapacité de travail (instruction AGIRC ARRCO 2016 - 65 - DRJ du 12/07/2016) associé à l'instruction 2016-82-DPR du 28/07/2016 qui définit les nouvelles modalités pratiques de contrôle communautaire.
Réaliser des analyses spécifiques sur les anomalies à forte incidence financière : étude systématique des plus grosses erreurs des dossiers de liquidation pour recherche des causes d'erreurs et alignement des plans d'actions	Alignement plan d'action GPS et anomalies par nature (Approche binaire : ok / ko)	Points téléphoniques trimestriels	OK	Tableau de suivi à créer et à commenter par les coordinateurs Qualité chaque semestre à partir du 2nd semestre 2016.
Définir le seuil de sécurité fédéral pour la double validation	Définition d'un plan global de contrôle : règles relatives aux seuils, au contrôle aléatoire, % de dossiers contrôlés, modalités du contrôle	Recommandations	OK	Etude faite en 2015 et présentée en Comité Processus et Comité Métier au cours du 1T2016 pour mise en œuvre par les groupes.
Réaliser la double validation avant mise en paiement des dossiers de liquidation dépassant le seuil de sécurité fédéral	A définir en lien avec le dispositif fédéral de maîtrise des risques (% dossiers contrôlés dépassant le seuil fédéral)	Tableau de suivi du déploiement		Intégré dans le tableau de suivi semestriel suite à points téléphoniques avec les coordinateurs Qualité à partir du 2nd semestre 2016.
Décrire, avec les GPS, les emplois (activités, compétences) de cette activité en intégrant les évolutions	Fiche profil communautaire créée et diffusée	Sans objet au S1 2016		Fiche diffusée en novembre 2015 au COPIL GPEC et aux référents GPEC fin 2015. Prochaine actualisation pour 2017.
Mettre en place un cursus obligatoire pour les nouveaux liquidateurs de l'ensemble des GPS leur permettant d'être aptes à réaliser des mises en paiement définitive	Taux de formation des nouveaux liquidateurs sur le socle de connaissances indispensables (2016 : 100% des nouveaux liquidateurs formés)	Sans objet au S1 2016		Cursus "liquidation" adressé aux Responsables Formation pour cibler les séquences pédagogiques adaptées et sur lequel figure l'ensemble du parcours "nouveaux entrants".
Mettre en place un cursus récurrent de mise à jour des connaissances des liquidateurs pour s'assurer que les compétences sont toujours en adéquation avec le niveau de qualité attendu	Cursus de mise à jour des connaissances (Groupe de travail) Taux d'actualisation des compétences des gestionnaires (2016 : 50% de gestionnaires formés)	Sans objet au S1 2016		Indicateur en construction à demander au Comité des DRH.
Mettre en œuvre le dispositif communautaire de conduite du changement en liaison avec les évolutions des procédures du métier	Taux de réalisation des actions attendues définies dans le dispositif d'accompagnement de l'amélioration de la liquidation : à définir au 4T 2015 (% des actions attendues)	100%	100%	Les GPS ont participé à la réunion ACT/DPR de présentation des plans d'actions proposés en réponse à la « cartographie des besoins managériaux » (managers, porteur, back up).
Mettre à disposition des GPS les versions du SI conformément au besoin de gestion défini dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent.	version PRC V3.0.1 (rectification carrière) & version PRC V3.0.1 (Numérisation CICAS et BST CICAS) version Allure V3.0.1	OK	Mise en service effective : - PRC V3.0.1 (rectification carrière) : février 2016 - PRC V3.0.1 (Numérisation CICAS et BST CICAS) : mars 2016 - Allure V3.0.1 : juin 2016
Mettre à disposition des gestionnaires les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la date limite de mise en service des versions d'applications dans le cadre de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités	version PRC V3.0.1 (rectification carrière) version Allure V3.0.1		
Mettre en œuvre le Plan de Transformation du Système d'Information de la Retraite Complémentaire (PTSI)	Respect des jalons du Plan de Transformation du Système d'Information	Sans objet au S1 2016		PTSI actualisé 2016 présenté en commission de juin 2016. Au 2ème semestre : Accrochage PRC au dispositif LURA des régimes alignés.

Objectif 3 : Améliorer le recouvrement des cotisations

Taux de recouvrement des cotisations N au 31/12/N

Remarque : Indicateur de résultat non disponible au S1 / plan d'actions mis à jour

Régimes

Période : S1 2016

Actions Fédérations
Actions GPS

Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires
Faire évoluer le mode opératoire communautaire de recouvrement des cotisations	Définition du nouveau mode opératoire	Instruction évolution des règles de recouvrement	OK	Publication par instruction 2016-28-DRJ du 23/03/2016 pour compléter la procédure et les modes opératoires.
Mettre en œuvre les procédures définies par le mode opératoire communautaire	Mise en œuvre de la procédure définie Respect des calendriers (mensualisation, contentieux ...)	Mise en œuvre à compter d'avril 2016		Lancement d'un état des lieux en Septembre 2016 à partir des indicateurs SID-RC (AMER,IP,MED,Transfert au ctx).
Mettre en œuvre une périodicité plus régulière de l'indicateur du taux de recouvrement par période	Disponibilité des données permettant le calcul de l'indicateur à la périodicité requise : par nature de cotisation	Déploiement du suivi d'activités lot 2	OK	Les indicateurs Recouvrement sont disponibles depuis octobre 2015. Il reste à déployer Humanis en novembre 2016 et la communauté AMICAP pour avril 2017 suite à l'envoi du cahier des charges le 8/07/2016.
Mettre en œuvre l'optimisation du recouvrement en phase amiable	Part des cotisations impayées recouvrées en phase amiable avant contentieux (% / en nombre d'entreprises) E-REC-C01	Jalon à définir post livraison indicateur		Indicateur sur l'optimisation du recouvrement en phase amiable (E_REC_C01). Livraison initialement prévue pour novembre 2016, implémentation de la règle de date limite de paiement d'ici fin d'année. Livraison de l'indicateur pour février 2017. Atelier d'analyse de partage des bonnes pratiques recouvrement inter GPS à lancer par la DPR au S2 2016.
Privilégier les solutions communautaires en matière de procédures contentieuses (dans le cadre de la mesure 5 de l'article 8)	Lancement du projet	Appel d'offres réalisé	OK	Appel d'offres réalisé et une solution retenue. Développement des flux dématérialisés pour échanges avec la plateforme sur le 2nd semestre 2016.
Privilégier les solutions communautaires en matière de procédures contentieuses (dans le cadre de la mesure 5 de l'article 8)	Transmission des conventions signées avec l'opérateur défini conjointement Fédérations / GPS	Sans objet en 2016		Aucune action GPS prévue en 2016. Recette prévue en 2017 par les GPS.
Décrire, avec les GPS, les emplois (activités, compétences) de cette activité en intégrant les évolutions	Fiche profil communautaire créée et diffusée	Fiche commutaire créée et diffusée	OK	Fiche diffusée en janvier 2016 au COPIL GPEC (diffusé aux référents GPEC fin 2015).
Mettre en œuvre le dispositif communautaire de formation en liaison avec les évolutions des procédures du métier	Taux de gestionnaires formés (action n°1 formation sur la mensualisation) (2016 : 100% des formateurs relais)	Sans objet au S1 2016		Indicateur en construction, à demander au Comité des DRH.
Mettre en œuvre le dispositif communautaire de conduite du changement en liaison avec les évolutions des procédures du métier	Taux de réalisation des actions des plans d'accompagnement (DSN/Mensualisation des cotisations/RNA/RNE/SDD et Comptabilité auxiliaire)	100% des actions attendues		Les actions définies par les fédérations en termes d'accompagnement à la conduite du changement (hors IRCEM) ont été réalisées en grande majorité par les GPS
Mettre à disposition des GPS les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent	version GRECCO V3.0.1 (recouvrement mensualisé)	OK	Mise en service effective de GRECCO V3.0.1 (recouvrement mensualisé) : avril 2016.
Mettre à disposition des gestionnaires les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la date limite de mise en service des versions d'applications dans le cadre de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités	version GRECCO V3.0.1 (recouvrement mensualisé)		
Mettre en œuvre le Plan de Transformation du Système d'Information de la Retraite Complémentaire (PTSI)	Respect des jalons du Plan de Transformation du Système d'Information	Janvier : paiement mensualisé & 1 ère vague de regroupements du stock d'Adhésions	OK	PTSI 2016 actualisé présenté en commission de juin 2016. A venir au 2ème semestre en octobre : démarrage progressif DSN et Industrialisation des virements.
Respecter le niveau de service nécessaire à la performance attendue, convenu entre les GPS et les plateformes.	Taux de disponibilité des applicatifs ADHPAR	99,60%	99,03%	Des plans d'actions d'amélioration des niveaux de service sont en cours. Des chantiers d'harmonisation et de fiabilisation des outils de mesure sont lancés. Le taux de disponibilité pour AG2R La Mondiale : 98,11%.
Mettre en œuvre les actions contribuant à l'amélioration du taux de disponibilité	Indicateur en cours de définition	Sans objet au S1 2016		A partir du second semestre 2016, voire 2017.

Objectif 4 : Assurer un conseil de qualité dans le cadre de l'EIR

Nombre d'entretiens d'information retraite (EIR) réalisés

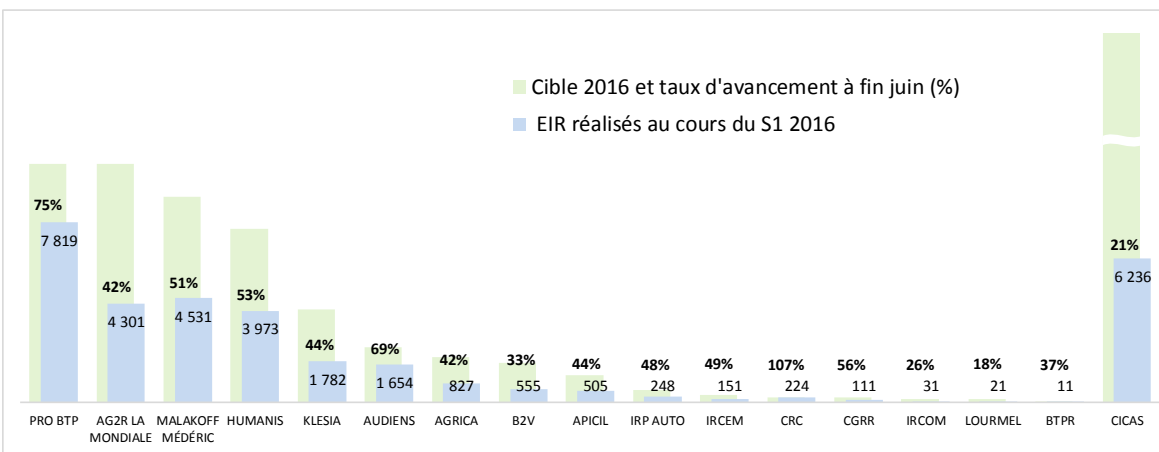
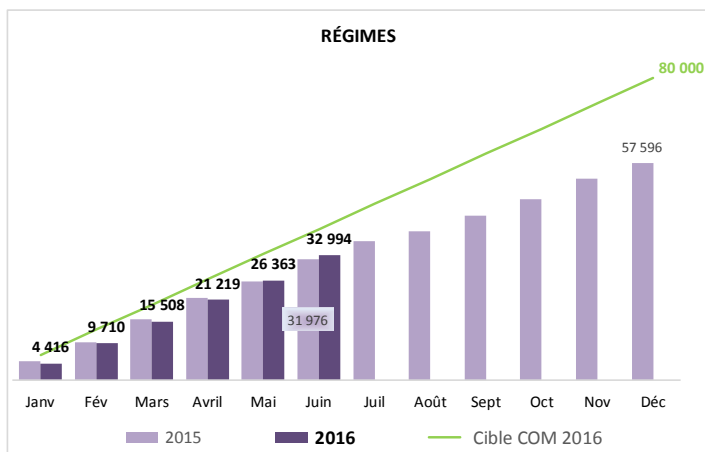
RÉGIMES

Période : S1 2016

Données de contexte :

9 263 085 participants éligibles à l'EIR (actifs et chômeurs nés avant 01 1971) - source BFDE en juillet 2015.
Au 1er semestre 2016, les gestionnaires de l'ensemble des groupes pouvaient utiliser le simulateur retraite Agirc-Arrco en central et ils ont été formés. Au 2nd semestre, le portail a été ouvert, il permet aux assurés de simuler leur future retraite à partir de la saisie des données EIG et RIS. La base des carrières AA a été enrichie des carrières inter-régimes en septembre 2016. Les autres simulateurs seront abandonnés en 2017.

Indicateur de résultat : Nombre d'Entretiens Information Retraite (EIR) réalisés



Dérogations : néant

GPS classés par nombre d'EIR à réaliser sur 2016-2018. Y compris activité CICAS et PFT CICAS.

Faits marquants Régimes :

En 2016, les groupes doivent réaliser un nombre total de 50 000 EIR et les CICAS de 30 000 EIR.

A fin juin 2016, les groupes ont réalisé 26 758 Entretiens Information Retraite (EIR), soit 54% de la cible 2016. L'activité des groupes a augmenté de +17% par rapport au 1er semestre 2015 (22 917 EIR). Les Cicas et PFT Cicas ont réalisé 6 236 EIR depuis le 1er janvier 2016.

La part des participants âgés de 55 ans et plus est de 85%. 67% des EIR sont demandés spontanément par les participants, 23% font suite à une visite en entreprise, 8% font suite à un mailing et près de 2% via internet.

En 2016, la DPR réalise avec les groupes des travaux (visites de terrain et réunion plénière) pour identifier les bonnes pratiques processus et outils (PRC IA). Une Instruction Agirc-Arrco (diffusée au 3T 2016) comprend une fiche pratique précisant le périmètre et les caractéristiques d'un EIR, les outils de simulation existants, le déploiement et la généralisation du simulateur Agirc-Arrco et les bonnes pratiques d'utilisation de la PRC IA.

Objectif 4 : Assurer un conseil de qualité dans le cadre de l'EIR

Nombre d'entretiens d'information retraite (EIR) réalisés

RÉGIMES

Période : S1 2016

Actions Fédérations

Actions GPS

Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires
Définir le plan EIR	Diffusion d'une instruction	Diffusion instruction	OK	Instruction Agirc-Arrco 2016 - 98 -DPR du 28.09.2016 : fiche pratique précisant le périmètre et les caractéristiques d'un EIR, outils de simulation, généralisation du simulateur Agirc-Arrco (inter-régimes à partir de 09 2016) et bonnes pratiques PRC IA.
	Poursuite du groupe de travail sur la stratégie de promotion des EIR et mise en place bilatéral chaque semestre	Tenue de bilatérales Cartographie des stratégies de promotion	OK	"Visites de terrain" de la DPR : échanges sur les difficultés rencontrées, sur les actions menées pour atteindre les cibles COM et sur le dispositif d'accompagnement RH. Identification des bonnes pratiques, au-delà des bonnes pratiques PRC IA. Plénière en septembre 2016 pour présenter et partager les conclusions de ces visites.
Mettre en œuvre le plan EIR selon les actions et le nombre par GPS définis par les fédérations	Respect du plan EIR	Sans objet en 2016		Déploiement en 2017.
Certifier les compétences des conseillers menant les EIR par les dispositifs de branche (VAE ou parcours formation)	Taux de certification des conseillers menant des EIR (2016 : définition du dispositif)	Sans objet au S1 2016		Travaux pour adapter le dispositif de certification EIR à l'organisation. Socle minimum de compétences : évaluation des acquis.
Mettre à disposition des groupes les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent	version PRC IA V3.0.1 (rectification carrière), version RNI V1.4.0 & RNI V1.4.1 & version droits V3.0.1	OK	Mise en service effective : - PRC IA V3.0.1 (rectification carrière) : mars 2016 - Droits V3.0.1 (amélioration rectification carrières) : avril 2016
Mettre à disposition des gestionnaires les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la date limite de mise en service des versions d'applications dans le cadre de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités	version PRC IA V3.0.1 (rectification carrière) & version droits V3.0.1		L'ensemble des GPS respecte la date limite de mise en service des versions d'applications.
Mettre en œuvre le Plan de Transformation du Système d'Information de la Retraite Complémentaire (PTSI)	Respect des jalons du Plan de Transformation du Système d'Information	Sans objet au S1 2016		PTSI 2016 actualisé présenté en commission informatique de juin 2016. A venir au 2ème semestre, en septembre : démarrage de la phase de chargement du RNGD à partir des briques droits locales.

Objectif 5 : Mettre en œuvre le management des risques de la RC

Taux de déploiement du Système de Management des Risques de la Retraite Complémentaire (SMR RC)

Régimes		Période : S1 2016			Actions Fédérations
					Actions GPS
Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires	
Co-construire le dispositif fédéral sur le Périmètre Liquidation / Allocataires	Livraison dispositif Fédéral Liquidation / Allocataires (référentiel risques, plans de contrôle, plans d'actions) : décembre 2015.	Livable : Instruction sur référentiel Liquidations et Allocations (1)	OK		Instruction sur le référentiel Liquidation et Allocations diffusée le 02/02/2016 (2016-11-DARC). Diffusion des fiches d'analyse de risques associés aux processus liquidation et gestion des allocataires. Suivi sur la base d'un accompagnement des GPS dans la mise en œuvre du référentiel (exploitation des éléments demandés).
Mettre en œuvre le dispositif fédéral sur le Périmètre Liquidation / Allocataires	Démarrage du déploiement du dispositif Fédéral Liquidation / Allocataires (cartographie des risques, résultats plans de contrôle, plans d'actions) : septembre 2016.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Première évaluation réalisée en septembre 2016 : travaux initialisés pour l'ensemble des GPS et finalisés à deux exceptions près.
Co-construire le dispositif fédéral sur le Périmètre Actifs	Livraison dispositif Fédéral Actifs (référentiel risques, plans de contrôle, plans d'actions) : juillet 2016.	Livable : Instruction sur référentiel Actifs (2)			Remarque (hors S1) : Instruction sur le référentiel Actifs diffusée le 13/07/2016 (2016-66-DARC). Diffusion des fiches d'analyse de risques associés aux processus gestion des individus actifs.
Mettre en œuvre le dispositif fédéral sur le Périmètre Actifs	Démarrage du déploiement du dispositif Fédéral Actifs (cartographie des risques, résultats plans de contrôle, plans d'actions) : décembre 2016.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Première évaluation pour avril 2017 (résultats de la période 2016 et T1 2017).
Co-construire le dispositif fédéral sur le Périmètre Action Sociale, Gestion financière, Gestion des instances	Livraison dispositif Fédéral Action Sociale, Gestion financière, Gestion des instances (référentiel risques, plans de contrôle, plans d'actions) : juillet 2016.	Livable : Instruction sur référentiel Action Sociale, Gestion financière, Gestion des instances (3)			Remarques (hors S1) : Instruction sur le référentiel Gestion financière diffusée le 21/07/2016 (2016-74-DARC). Diffusion des fiches d'analyse de risques associés aux processus gestion financière. Instruction sur le référentiel Gestion des instances diffusée le 28/07/2016 (2016-84-DARC). Diffusion des fiches d'analyse de risques associés aux processus gestion des instances. Instruction sur le référentiel Gestion action sociale diffusée le 22/09/2016 (2016-96-DARC). Diffusion des fiches d'analyse de risques associés aux processus gestion action sociale.
Mettre en œuvre le dispositif fédéral sur le Périmètre Action Sociale, Gestion financière, Gestion des instances	Démarrage du déploiement du dispositif Fédéral Action Sociale, Gestion financière, Gestion des instances (cartographie des risques, résultats plans de contrôle, plans d'actions) : décembre 2016.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Pour Instances et Gestion financière, première évaluation en avril 2017.
Co-construire le dispositif fédéral sur le Périmètre Entreprises	Livraison dispositif Fédéral Entreprises ((4a) encaissement et recouvrement des cotisations) (référentiel risques, plans de contrôle, plans d'actions) : juin 2016.	Livable : Instruction sur référentiel Entreprises (4a)	OK		Instruction sur le référentiel Entreprises diffusée le 16/05/2016 (2016-51-DARC). Diffusion des fiches d'analyse de risques associés aux processus encaissement et recouvrement des cotisations.
Mettre en œuvre le dispositif fédéral sur le Périmètre Entreprises	Démarrage du déploiement du dispositif Fédéral Entreprises (encaissement et recouvrement des cotisations) (cartographie des risques, résultats plans de contrôle, plans d'actions) : avril 2017.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Première évaluation sur la partie Encaissement /Recouvrement pour avril 2017 (résultats de la période T1 2017).
Co-construire le dispositif fédéral sur le Périmètre Entreprises	Livraison dispositif Fédéral Entreprises ((4b) Adhésion, traitement des cotisations et salaires) (référentiel risques, plans de contrôle, plans d'actions) : juin-juillet 2017.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Reste à instruire le processus Adhésion, traitement des cotisations et salaires.
Mettre en œuvre le dispositif fédéral sur le Périmètre Entreprises	Démarrage du déploiement du dispositif Fédéral Entreprises (cartographie des risques, résultats plans de contrôle, plans d'actions) : 1T 2018.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Livable planifié pour le 1T 2018.
Co-construire le dispositif fédéral sur le Périmètre Fonctions support	Livraison dispositif Fédéral Fonctions support ((5) référentiel risques, plans de contrôle, plans d'actions) : décembre 2016.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Livable planifié pour décembre 2016.
Mettre en œuvre le dispositif fédéral sur le Périmètre Fonctions support	Démarrage du déploiement du dispositif Fédéral Fonctions support (cartographie des risques, résultats plans de contrôle, plans d'actions) : juillet 2017.	Sans objet au S1 2016			Remarque (hors S1) : Evaluation planifiée pour septembre 2017.

Objectif 6 : Mettre à disposition des entreprises une situation à jour de leur compte

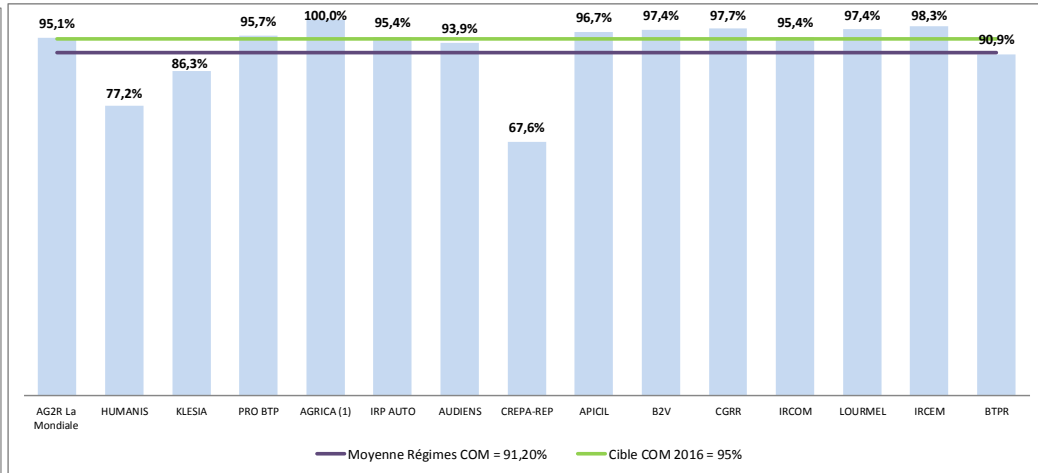
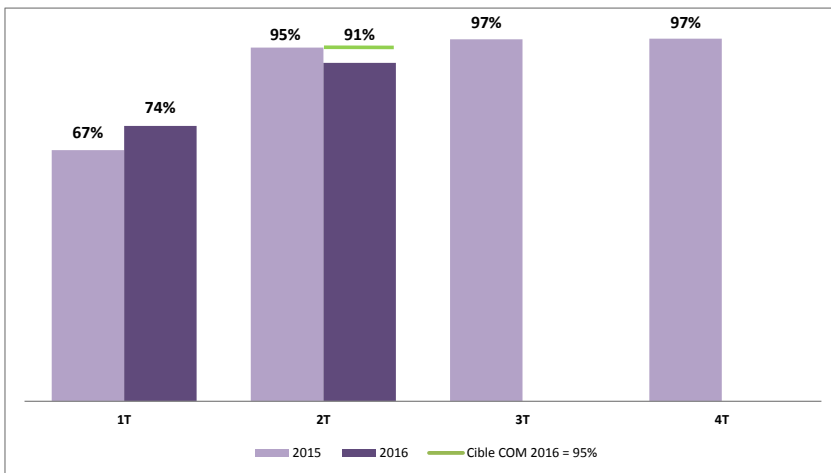
Taux des entreprises pour lesquelles les cotisations de l'exercice N-1 ont été calculées au 30/06/N

Régimes

Période : S1 2016

Données de contexte :
 Nombre d'ENA N-1 reçus dans les délais (Agirc+Arrco) : 1 896 840 dont 1 396 024 en Arrco et 500 816 en Agirc

Indicateur de résultat : Taux des entreprises pour lesquelles les cotisations de l'exercice N-1 ont été calculées au 30 juin N suite au traitement des ENA reçus dans les délais



Dérogations en 2016 : CRC et Malakoff Médéric : situation au 31.12
 (1) Agrica : Convention CMSA.

GPS classés par poids des ENA reçus

Faits marquants Régimes :

La moyenne Régimes est de 91,2% et n'est pas à l'objectif fixé de 95%.
 Certains groupes ont rencontré des difficultés dans le traitement des DADS notamment suite :
 - à la mise en place de la mensualisation des cotisations et du nouveau recouvrement qui a engendré des perturbations sur l'organisation opérationnelle,
 - aux perturbations liées à la mise en place de la norme SEPA qui a généré une forte croissance des volumes de rejet qui a limité les gains apportés par le patch "optimisation encaissement".

Objectif 6 : Mettre à disposition des entreprises une situation à jour de leur compte

Taux des entreprises pour lesquelles les cotisations de l'exercice N-1 ont été calculées au 30/06/N

Régimes		Période : S1 2016			Actions Fédérations
					Actions GPS
Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires	
Faire évoluer le mode opératoire communautaire de la gestion du compte entreprises	Définition nouveau mode opératoire DSN	Diffusion mode opératoire	OK		Modes opératoires diffusés sur l'extranet-ci depuis le 11/07/2016. Compléments prévus sur le 2ème semestre 2016.
Mettre en œuvre les procédures définies par le mode opératoire communautaire	Mise en œuvre procédure définie Respect des calendriers (DSN, ...)	Sans objet en 2016			Mise en œuvre à partir de 2017.
Ventiler et affecter les paiements	Part des paiements affectés au compte	Jalon à fixer post livraison de l'indicateur			Livraison prévue initialement avec la V3.0.1 de Grecco, à partir d'avril 2016. Implémentation de la règle de date limite de paiement pour décembre 2016, livraison indicateur pour février 2017 (E_PAI_C01).
Traiter les paiements non identifiés avant la date limite de l'annulation de l'ordre de paiement	Part des paiements annulés	Livraison de l'indicateur			Notion "Annulés" à intégrer dans le pack SID-RC en novembre 2016 pour que l'indicateur soit opérationnel.
Ajuster les déclarations de salaires des entreprises en privilégiant les plus importantes (entreprises > 1000 salariés ou les plus importantes du portefeuille)	Part des entreprises > 1000 salariés pour lesquels les déclarations de salaire ont été calculées	Sans objet au S1 2016			Livraison indicateur sur 2ème semestre 2016. Données extracteur DN à jour en septembre 2016. Livraison pour novembre 2016 indicateur (E_SAL_C01).
	Part des cotisations inscrite aux comptes	Sans objet au S1 2016			Livraison indicateur (E_COT_C01) pour novembre 2016.
Améliorer la dématérialisation des encaissements	Mise à disposition des outils SEPA, Virements et Paiements en Ligne (PEL) - mesure 4	Sans objet en 2016			Action des Fédérations à mener pour janvier 2017, puis actions à mener par les GPS.
Améliorer l'automatisation de la gestion de la déclaration	Evolution du Taux d'automatisation DSN (cible à déterminer)	Sans objet en 2016			Sans objet du fait décalage DSN.
Garantir la fiabilité des référentiels nationaux (RNE / RNA)	Projet de fiabilisation (Complétude établissements, dyptiques et doublons de catégories)	Sans objet au S1 2016			Projet de fiabilisation RNE/RNA (suivi sur : les établissements multi UEC, doublon de catégorie réglementaire, dyptique phase II, complétude des établissements phase II, recyclage entreprises init., rejets de chargement (initialisation et synchro)).
	Taux de rejet d'alimentation du RNE Taux de rejet d'alimentation du RNA	Sans objet en 2016			Les flux RNE - RNA doivent être traçés dans l'outil de gestion fin 2016 pour avoir l'indicateur dans le SID-RC
Suivre la montée en charge de la DSN, l'impact sur les mises à jour des comptes entreprises et définir les cibles pour les exercices 2017 et 2018	Définition des cibles pour les exercices 2017 et 2018	Sans objet en 2016			Cibles selon scénario DSN.
Déployer les formations communautaires définies pour répondre aux demandes de conseil des entreprises	Taux de gestionnaires formés (DSN) (2016 : 100% des formateurs relais)	Sans objet au S1 2016			Indicateur en construction, à demander au Comité des DRH.
Mettre en œuvre le dispositif communautaire de conduite du changement en liaison avec les évolutions des procédures du métier	Taux de réalisation des actions des plans d'accompagnement (DSN/Mensualisation des cotisations/RNA/RNE/SDD et Comptabilité auxiliaire)	100% des actions attendues	99,2%		Les actions définies par les fédérations en terme d'accompagnement à la conduite du changement (hors IRCEM) ont été réalisées en grande majorité par les GPS.
Mettre à disposition des GPS les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent	Sans objet au S1 2016			RAS sur le S1 2016. A venir sur le 4 ème trimestre 2016, version DSN V1.1.0 (démarrage), version RNE/RNA V2.0.0.
Mettre à disposition des gestionnaires les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la date limite de mise en service des versions d'applications dans le cadre de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités	Sans objet au S1 2016			RAS sur le S1 2016. A venir sur le 4 ème trimestre 2016, RNE/RNA Chargement entreprises (contrats non actifs).
Mettre en œuvre le Plan de Transformation du Système d'Information de la Retraite Complémentaire (PTSI)	Respect des jalons du Plan de Transformation du Système d'Information	Janvier : paiement mensualisé & 1ère vague de regroupements du stock d'Adhésions	OK		PTSI actualisé 2016 présenté en commission de juin 2016. A venir en octobre 2016 : Démarrage progressif DSN & Industrialisation des virements.
Respecter le niveau de service nécessaire à la performance attendue, entre les GPS et les plateformes.	Taux de disponibilité des applicatifs ADHPAR	99,60%	99,03%		Des plans d'actions d'amélioration des niveaux de service sont en cours. Des chantiers d'harmonisation et de fiabilisation des outils de mesure sont lancés. Le taux de disponibilité pour HUMANIS : 99,80%.
Mettre en œuvre les actions contribuant à l'amélioration du taux de disponibilité	Indicateur en cours de définition	Sans objet au S1 2016			A partir du second semestre 2016, voire 2017.

Objectif 7 : Garantir une information de qualité aux actifs

Taux de mise à jour dans les fichiers centraux des droits cotisés N-1 au 30/06/N

RÉGIMES

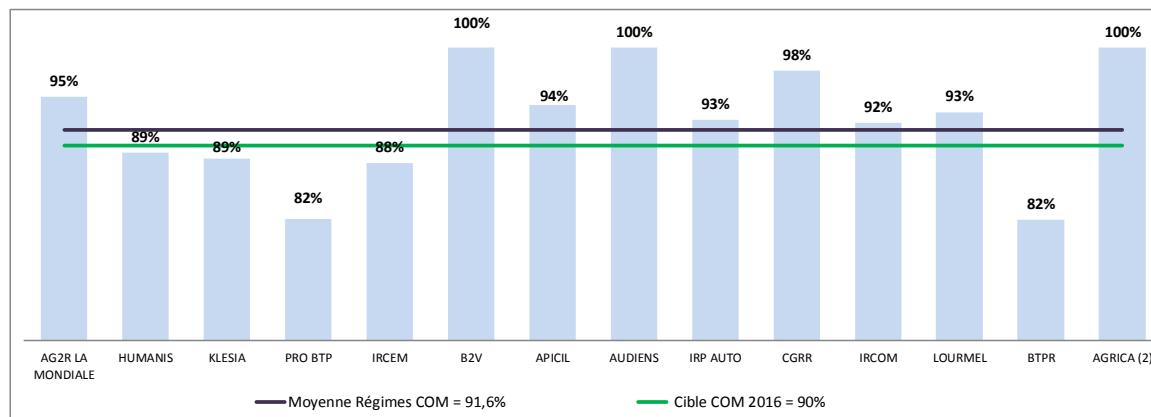
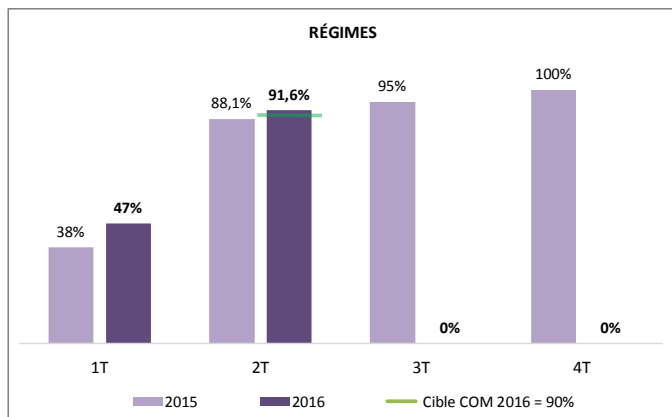
Période : S1 2016

Données de contexte :

25 442 884 comptes participants (Nombre de comptes mis à jour au 30 juin 2016 sur des droits cotisés 2015, y compris ceux des groupes bénéficiant d'une dérogation en 2016 (1)).

L'ensemble des groupes y compris la communauté AMICAP est sur Droits. L'arrivée de la DSN en janvier 2017 et le RNGD vont faire évoluer les processus de gestion et devront donner lieu à une revue des indicateurs, seuils et cibles.

Indicateur de résultat : Taux de mise à jour, dans les fichiers centraux, des droits cotisés N-1 au 30/06/N



Moyenne Régimes au 30 juin calculée après prise en compte des dérogations COM accordées (1).

(1) Dérogations en 2016 : CRC et Malakoff Médéric : situation au 31.12.2016.

(2) Agrica : Convention CMSA.

GPS classés par nombre de comptes participants relatifs à N-1 à mettre à jour.

Faits marquants Régimes :

Globalement, les groupes ont atteint l'objectif malgré les difficultés rencontrées dans le traitement des DADS (cf Objectif 6) :

Certains groupes ont rencontré des difficultés dans le traitement des DADS notamment suite :

- à la mise en place de la mensualisation des cotisations et du nouveau recouvrement qui a engendré des perturbations sur l'organisation opérationnelle,
- aux perturbations liées à la mise en place de la norme SEPA qui a généré une forte croissance des volumes de rejet qui a limité les gains apportés par le patch "optimisation encaissement".

Objectif 7 : Garantir une information de qualité aux actifs

Taux de mise à jour dans les fichiers centraux des droits cotisés N-1 au 30/06/N

RÉGIMES

Période : S1 2016

Actions Fédérations

Actions GPS

Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires
Garantir la fiabilité des référentiels nationaux	Levées de doutes DN sur les exercices 2016-2017. Taux de traitement des anomalies RNI (levées de doute) à partir de 2018 avec mise en place DSN en 2017.	Sans objet en 2016		Des travaux sont en cours sur le RNI : chargement des données et fiabilisation. En 2016, du fait de la complexité de certains travaux de fiabilisation /redressement coordonnés avec les GPS, des jalons de fin ont été repoussés, donc actions toujours en cours.
Réduire les stocks de demandes de droits complémentaires et en conséquence les délais de traitement dans la perspective du RNGD	Mise en place du dispositif de suivi et de traitement des demandes de droits complémentaires	Dispositif mis en place	OK	Suivi trimestriel à partir de requêtes et d'actions Groupes depuis début 2016. Mise à jour des fiches communautaires avec les GPS (instruction Agirc-Arcco 2016-27-DPR du 22 mars 2016). Animation de réunions au sein des GPS sur le 1er semestre 2016.
Améliorer les délais de traitement des rectifications de carrières dans le cadre de l'information des actifs et des campagnes de fiabilisation.	Part des demandes de rectifications de carrières traitées dans les délais	85% dans les 4 mois	86,5%	L'indicateur (source PRCIA) inclut les rectifications Information des actifs et les rectifications Fiabilisation. Pour le groupe, sur la période du S1 2016, 33 097 dossiers ont été traités dont 28 640 en moins de 120 jours. En 2016, mode de calcul de l'indicateur aligné sur celui de la DPR.
Améliorer la certification des identifiants des participants	Taux de certification des participants actifs	93,5%	90,0%	Etude en cours pour revoir l'extraction Base LOCA qui a été alimentée en 2016 par des comptes de mauvaise qualité dans le cadre du chantier RNGD.
Lancer la réflexion sur la mesure 6 de l'article 8	Détermination des impacts de la mesure 6 (RH, Organisation et processus)	Livrable présenté au Comité Métier.	OK	1er livrable présenté en comité métier (30/06 page 18). Version sur les gains de productivité livrée mais 2ème version en cours. Livrable "Organisation" pour le 2nd semestre.
Mettre en place une interlocution unique pour les actifs suite à la livraison du RNGD (Mesure 6 de l'article 8)	Processus mis en œuvre pour les gestionnaires	Sans objet en 2016		Processus à mettre en place au moment du RNGD (à horizon 2017).
Poursuivre la fiabilisation de masse des cohortes éligibles à l'information des actifs	Taux de traitement des fiabilisations effectuées sur les 2 promotions (proche de l'EIR et proche de la liquidation).	70% sur la promotion 1961	72,0%	En 2016, l'indicateur est basé uniquement sur la promotion 1961 (33 367 individus). A titre d'information, le groupe a traité 16,1% des 27 444 dossiers pour la promotion 1971. En 2016, mode de calcul de l'indicateur aligné sur celui de la DPR.
Suivre la montée en charge de la DSN, l'impact sur les mises à jour des comptes participants et définir les cibles pour les exercices 2017 et 2018	Définition des cibles pour les exercices 2017 et 2018	Sans objet en 2016		Généralisation de la DSN à horizon 2017.
Mettre en place un cursus obligatoire et récurrent de mise à jour des connaissances des gestionnaires "individu" pour s'assurer que les compétences sont toujours en adéquation avec le niveau de qualité attendu dans la fiche emploi créée.	Cursus de mise à jour des connaissances Taux d'actualisation des compétences des gestionnaires (% des gestionnaires formés) (2016 : 50% des gestionnaires formés)	Sans objet au S1 2016		Indicateur en construction, à demander au Comité des DRH.
Mettre en œuvre le dispositif communautaire de conduite du changement en liaison avec les évolutions des procédures métier	Taux de réalisation des actions des plans d'accompagnement	100% des actions attendues	100%	Les GPS ont participé à la réunion de lancement autour des référentiels nationaux du domaine individus (RNI, RNGD).
Mettre à disposition les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent.	versions PRC IA & Droits V3.0.1	OK	Mise en service effective : - PRC IA V3.0.1 (rectification carrière) : mars 2016 - Droits V3.0.1 (amélioration rectification carrières) : avril 2016
Mettre en service dans les délais fixés les versions d'applications du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect des dates limites de mise en service des applicatifs	versions PRC IA & Droits V3.0.1		
Mettre en œuvre le plan de transformation du SI-RC (PTSI)	Respect des jalons du PTSI	Sans objet au S1 2016		PTSI 2016 actualisé présenté en commission de juin 2016. A venir au 2ème semestre, en septembre : démarrage de la phase de chargement du RNGD à partir des briques droits locales.
Respecter le niveau de service nécessaire à la performance attendue, entre les GPS et les plateformes.	Taux de disponibilité des applicatifs PRC-IA	99,60%	99,66%	
Mettre en œuvre les actions contribuant à l'amélioration du taux de disponibilité	Indicateur en cours de définition	Sans objet au S1 2016		A partir du second semestre 2016, voire 2017.

Objectif 8 : Assurer un service de qualité aux clients

Note de satisfaction des clients

Remarque : Indicateur de résultat non disponible au S1 / plan d'actions mis à jour

Régimes		Période : S1 2016			Actions Fédérations
					Actions GPS
Plan d'actions	Mesure	Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires	
Construire avec les GPS le Plan de Transformation de la Relation Client (PTRC)	Présentations	Sans objet en 2016			Plan présenté en 2015
Définition des enquêtes et des modes opératoires	Cadrage des enquêtes individus en 2015 Enquêtes individus en 2016 (Liquidations, EIR et Allocataires) Enquêtes Entreprises en 2017	Cadrage des enquêtes EIR déploiement au 2nd semestre 2016	OK		Mode opératoire d'administration et d'exploitation des enquêtes validé. Enquête liquidation opérationnelle. Evaluation faite sur le 2ème semestre 2016 (période de référence). Groupe de Travail sur les questionnaires EIR en cours : questionnaire réalisé, généralisation de l'administration du questionnaire prévue 4T 2016.
Promouvoir auprès des entreprises les e-services	Mise en place du paiement en ligne en mars 2017	Sans objet en 2016			
Promouvoir auprès des actifs les e-services	% de connexions au simulateur / portefeuille pour 2017 (cible à définir)	Sans objet en 2016			Approche de "compte actif" en prenant comme valeur d'unité de compte la notion d'au moins une connexion par an. A partir de 2017, prise en compte du simulateur apprécié par le nombre de connexions au simulateur par GPS (portefeuille du GPS).
Promouvoir auprès des allocataires les e-services	Pourcentage de comptes actifs (au moins une connexion dans l'année) ayant un rôle Retraite (cible à définir)	Sans objet en 2016			Approche de "compte actif" en prenant comme valeur d'unité de compte la notion d'au moins une connexion par an ciblée sur un service retraite. Mesure à demander aux GPS.
Garantir une réponse aux réclamations dans les meilleurs délais	Part des réclamations traitées dans les délais (dans les 15 jours calendaires)	90%	92,6%		Données au 30 juin 2016. Rappel 2015 : 81,2% Régimes.
Former les collaborateurs aux nouveaux services	A définir avec calendrier nouveaux services et plan de transformation de la relation client client	Nombre de personnes formées au Digital			A récupérer auprès des responsables de formation des GPS : le nombre de personnes formées au Digital en 2016 et après selon le calendrier des nouveaux services.
Mettre à disposition les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI RC (Front office) dont la mise à disposition des e-services	Respect de la feuille de route du SI RC publiée aux Instances et comités fin de l'exercice précédent	2ème Trimestre: version Web Retraite Portail V1.6 (rectification carrières) version Web Retraite	OK		Mise en service effective : - Web Retraite Portail V1.6 (rectification carrières) : avril 2016 - Web Retraite Simulateur Agirc Arrco : mai 2016
Mettre à disposition les versions du SI intégrant les fonctionnalités convenues définies dans la feuille de route du SI-RC	Respect de la date limite de mise en service des versions d'applications dans le cadre de la feuille de route du SI-RC publiée aux Instances et comités (2016 : version Web Retraite Simulateur Agirc Arrco)	Sans objet au S1 2016			
Mettre en œuvre le plan de transformation du SI RC (Front office) dont la mise à disposition des e-services	Respect des jalons du PTSI	Sans objet au S1 2016			PTSI actualisé 2016 présenté en commission de juin 2016. A venir au 2ème semestre, Groupes Pilotes Editique & GED Centrale (Déploiement brique Centrale Editique : courriers normalisés Usine Retraite, PRC & PRC IA & Déploiement briques Centrales GED Sortante (stockage des courriers imprimés).

Objectif 9 : Réduire les dépenses de gestion des régimes Agirc et Arrco

Respect de la trajectoire en euros par groupe exprimé en base 100

RÉGIMES

Période : 2016

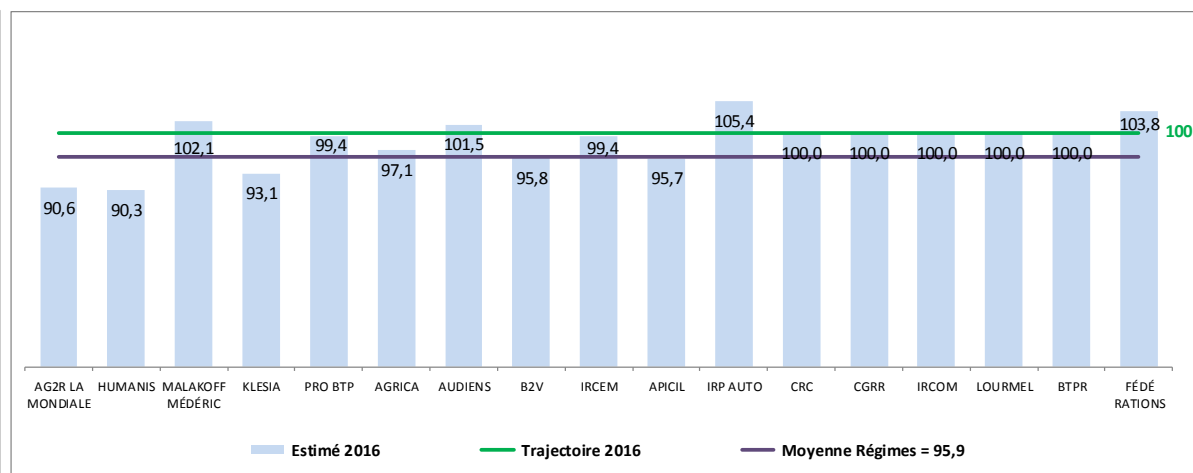
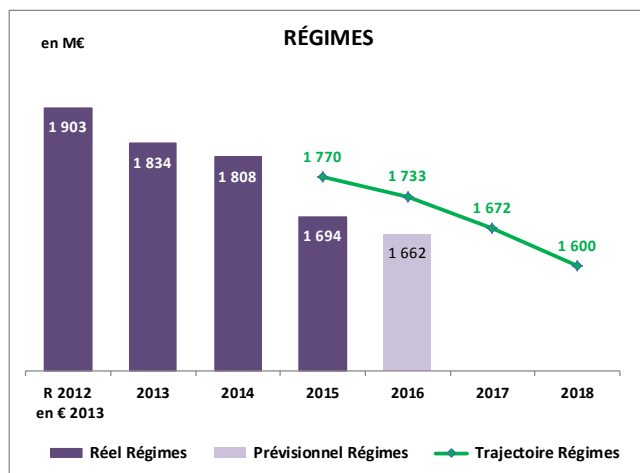
Données de contexte :

Les dépenses de gestion des régimes doivent être ramenées de 1,9 Md€ en 2012 à 1,6 Md€ (valeur 2013) à l'horizon 2018 en s'appuyant sur les recommandations prévues au titre de la simplification du produit retraite, de l'optimisation du système d'information et de la réduction des charges de communication.

Scoring :

200 points sur les 500 points de la réduction des coûts de gestion
Cible de l'année : respect de la trajectoire
Seuil : 102% de la trajectoire en 2016

Indicateur de résultat : Respect de la trajectoire en Euros par groupe exprimé en base 100



Dérogations : néant

Dépenses réelles nettes de chaque Groupe exprimées en base 100
Groupes classés par montant de dépenses de gestion cible

Faits marquants Régimes :

Les projections de dépenses 2016 font apparaître un total de 1 662 M€ soit environ 240 M€ d'économies par rapport à 2012. Ramenées en euros 2013, comme prévu par l'article 8 de l'ANI 2013, les dépenses sont de 1 654 M€ soit 248 M€ d'économies. Les calculs faits pour la trajectoire prévoyaient 1 732,7 M€ soit un total d'économies de 170 M€.

Par rapport aux situations individuelles, à noter :

- la sous-évaluation de la montée en charge des opérations mutualisées Agirc Arrco lors du calcul de la trajectoire Fédérations en juin 2015
- des perspectives de dépassements de certains groupes qui seront examinés avec la projection 2018 envisagée par le GPS.

Objectif 9 : Réduire les dépenses de gestion des régimes Agirc et Arrco

Respect de la trajectoire en euros par groupe exprimé en base 100

RÉGIMES

Période : 2016

Actions Fédérations

Actions GPS

Plan d'actions	Mesure		Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires
Contribuer à la mise en place d'une MOA fédérale RC par la mise à disposition de ressources pour mutualiser les dépenses (mesure 1)	Part des contributions du GPS aux ressources totales de la MOA Fédérale	Contribution par GPS	5 620 K€		
Faire évoluer l'organisation suite à la désignation, pour les adhésions, d'un seul GPS par département (mesure 2)	Réduction des effectifs affectés à la prospection	-30,0%			RAS S1 2016.
Mettre en œuvre les décisions et procédures de transfert des stocks d'adhésions d'entreprises relevant de plusieurs GPS (mesure 3)	Entreprises transférées selon le calendrier	Regroupement des établissements des entreprises identifiées			Sur 2015 et 2016, le regroupement concernait les entreprises de moins de 200 salariés : les groupes ont effectué les opérations attendues (transfert de 91 925 établissements à effet de 01.2016). Des cas particuliers ont été reportés : leur transfert et celui des entreprises de plus de 200 salariés seront suivis en 2017.
Mettre en œuvre le mode de paiement dématérialisé des cotisations défini par les Fédérations (mesure 4)	Utilisation de la solution communautaire	Sans objet en 2016			Livraison prévue fin 2016 - début 2017
Mettre en œuvre l'interlocution unique pour les actifs définie par les Fédérations (mesure 6)	Mise en œuvre selon le calendrier (à définir)	Sans objet en 2016			Etude métier en cours sur 2016
Faciliter la mise en place de l'interlocution en liquidation par les CICAS (mesure 7)	Transfert des flux d'interlocution en liquidation vers les CICAS	93% à fin 2016	87,8% des dossiers AA ouverts par les CICAS en juin 2016		En juin, au niveau régimes, la part des dossiers ouverts par les CICAS doit progresser de 5,2 points pour atteindre l'objectif fixé pour fin 2016 (93%).
Utiliser l'opérateur commun choisi pour optimiser les paiements d'allocations à l'étranger (mesure 9)	Utilisation opérateur	Bascule sur la banque retenue en 2016	OK		Les changements de banque à mener selon l'attributaire retenu ont été réalisés par tous les groupes sur 2016.
Mettre en œuvre les décisions et procédures de transfert des poly-pensionnés (mesure 10)	Poly-pensionnés transférés selon le calendrier (à définir)	Mise en œuvre reportée à 2018 au plus tôt			Du fait du projet "Prélèvements à la source de l'IRPP", le planning du projet a été modifié. Projet informatique en cours de développement
Réaliser les études d'impacts communautaires nécessaires à la mise en œuvre des mesures de simplification du produit retraite	Etudes d'impacts selon calendrier des mesures	Sans objet au S1 2016			Les études d'impacts pour les mesures 2, 3 et 7 (adhésion par département, interlocution unique CICAS et regroupement entreprises) ont été réalisées et présentées aux instances en 2015.
Communiquer dans les délais les données et informations nécessaires aux mises à jour de la trajectoire de réduction des dépenses de gestion	Respect des échéances	Prévisionnel le 19/09/2016.			#N/A
Dans le cadre du PTSI et de ses impacts potentiels pour les GPS, co-construction et mise à jour d'un plan d'actions pluri-annuel	Plan d'actions pluriannuel	Janvier : 1 ère vague de regroupements du stock	OK		
Piloter les chantiers prévus par la résolution 4	Taux de réduction des dépenses informatiques	Sans objet au S1 2016			
Collaborer à la prise en compte des évolutions du périmètre du SI-RC (PTSI)	A définir avec la feuille de route et après criblage 2015				A construire en 2016.

Objectif 11 : Se conformer aux budgets validés dans le cadre de l'autorisation préalable des fédérations

Respect des budgets validés sous résolution 3 de l'article 8

RÉGIMES

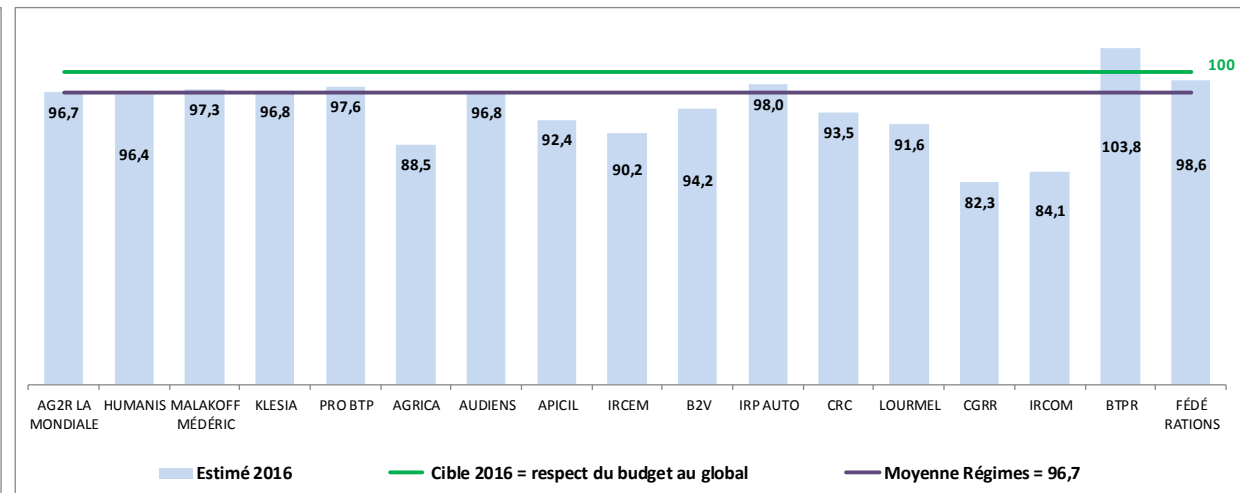
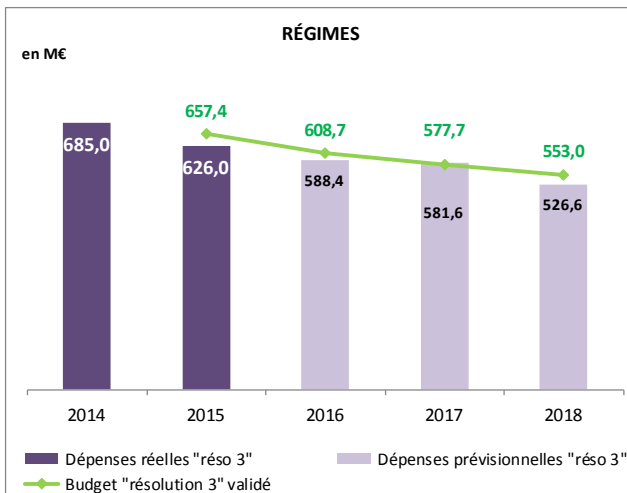


Période : 2016

Données de contexte :

Les dépenses placées sous pilotage fédéral sont celles affectées à la retraite complémentaire au titre de l'informatique, de la maîtrise d'ouvrage, du réseau CICAS et de la communication.

En Budget 2016, elles représentent 609 M€, soit 37% du total des charges estimées de gestion de 1,662 Md€.

Indicateur de résultat : Respect des budgets validés sous résolution 3 de l'article 8

Dépenses réelles "résolution 3" de chaque Groupe exprimées en base 100
Groupes classés par montant de budget 2015

Faits marquants Régimes :

Pour les dépenses sous autorisation préalable, l'estimé 2016 respecte le budget et les projets de budgets 2017 sont en réduction.

Sur la période 2012-2018 :

- La réduction des dépenses informatiques de gestion devrait atteindre 181 M€ soit 36 % de la base 2012. Les perspectives du plan 2019, devraient permettre d'atteindre les 200 M€ d'économies prévues sur l'informatique.
- La réduction des dépenses de maîtrise d'ouvrage atteint 29,6 M€ soit 25 % de la base 2012 et dépasse ainsi la cible fixée pour le 1er plan.
- Inversement, l'économie globale de la mesure de transfert des dossiers vers les CICAS est moins importante que prévue : 4,5 M€ contre 8 M€ chiffrés en 2013, du fait de nouvelles activités et d'une conservation d'effectifs interlocation dans les GPS.
- Les dépenses de Communication diminuent de 13,7 M€ soit 38 % de la base 2012 revue. A noter que les travaux d'optimisation devraient réduire les coûts de routage des publications.

Objectif 11 : Se conformer aux budgets validés dans le cadre de l'autorisation préalable des fédérations

Respect des budgets validés sous résolution 3 de l'article 8

RÉGIMES

Période : 2016

Actions Fédérations
Actions GPS

Plan d'actions	Mesure		Résultat Régimes	Résultat Groupe	Commentaires
Communiquer les informations nécessaires à la mise en œuvre annuelle du processus d'autorisation préalable	Instruction et notice explicative	Envoi Instruction	OK		Instruction 2016 - 67 -DPOP diffusée le 19/07/2016 pour retour le 19/09/2016
Respecter le budget des dépenses informatiques de la Plateforme fédérale	Taux de réalisation des budgets	Sans objet au S1 2016			
Respecter les processus d'autorisation budgétaire et de criblage opérationnel mis en œuvre par les Fédérations	Transmission des données au format et selon l'échéance prévisionnelle communiquée	Sans objet au S1 2016			