


Réunion CPNEF du 27 novembre 2017

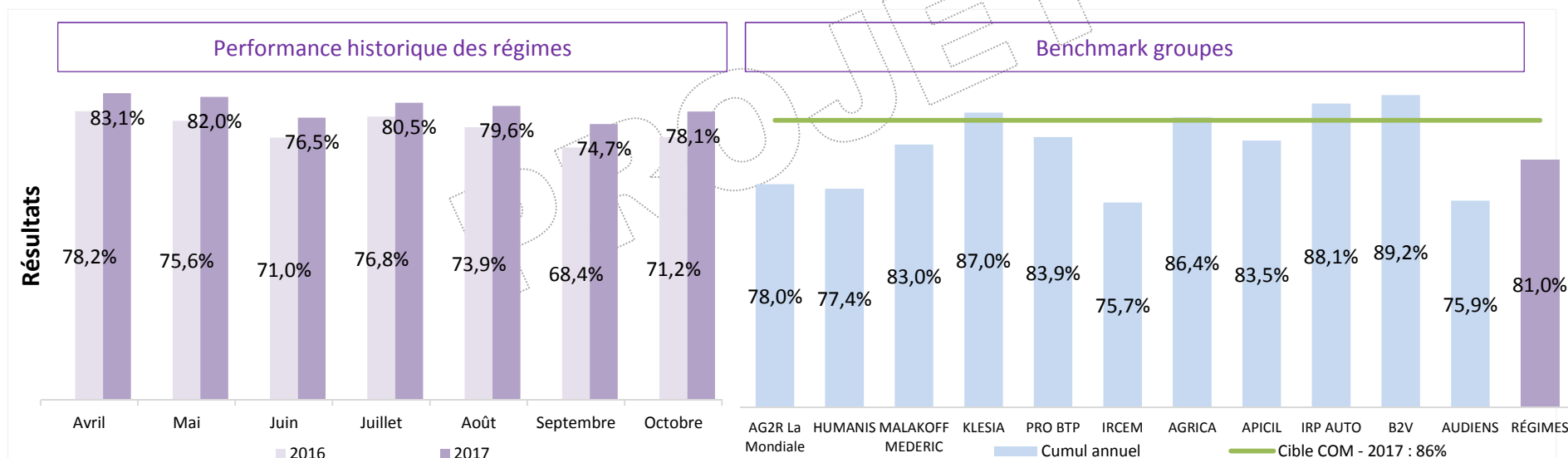
Indicateurs sur la liquidation

(interlocution et instruction)

Domaine Liquidation

Objectif 1 : Garantir la continuité des ressources des retraités

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Résultat COM		I_LIQ_C01	Part des dossiers de droits directs payés dans le mois qui suit celui de la date d'effet (données Arrco + Agirc)	81,0%	81,3%




Commentaires

- Le résultat à fin octobre est inférieur à la cible 2017 fixée à 86 % ; il est toutefois supérieur à la valeur de 2016 et au seuil minimum de 77%.
- Interlocution : effet congés et déploiement du projet R2I2 sur les sorties (-12%) et amélioration de la structure du stock (-4 points sur les dossiers à date d'effet dépassée)
- Instruction : +3,7% de dossiers traités mais un stock de date d'effet dépassée qui s'accroît de 4 points. La structure du stock est hétérogène ; un contact a été pris avec les GPS concernés.
- A noter 2 opérations d'annulation des dossiers anciens (déphasage PRC locale / nationale et sans réponses après 3 relances) à venir

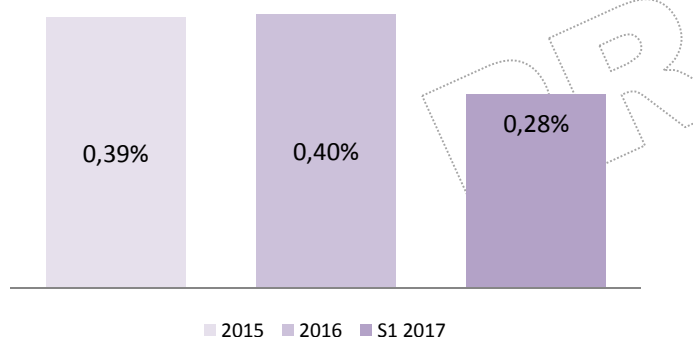
Domaine Liquidation

Objectif 2 : Assurer la qualité des liquidations

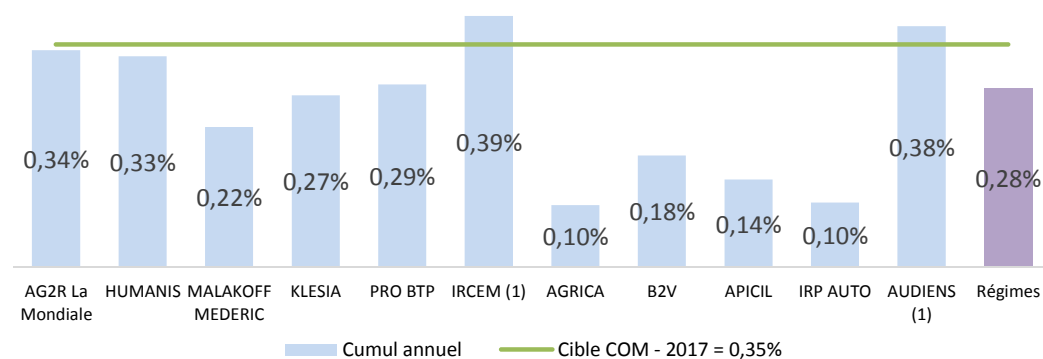
Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Résultat COM		I_LIQ_C03	Impact financier en valeur absolue des dossiers en anomalie	0,28%	0,40% (année 2016)

Performance historique des régimes

Résultats



Benchmark groupes

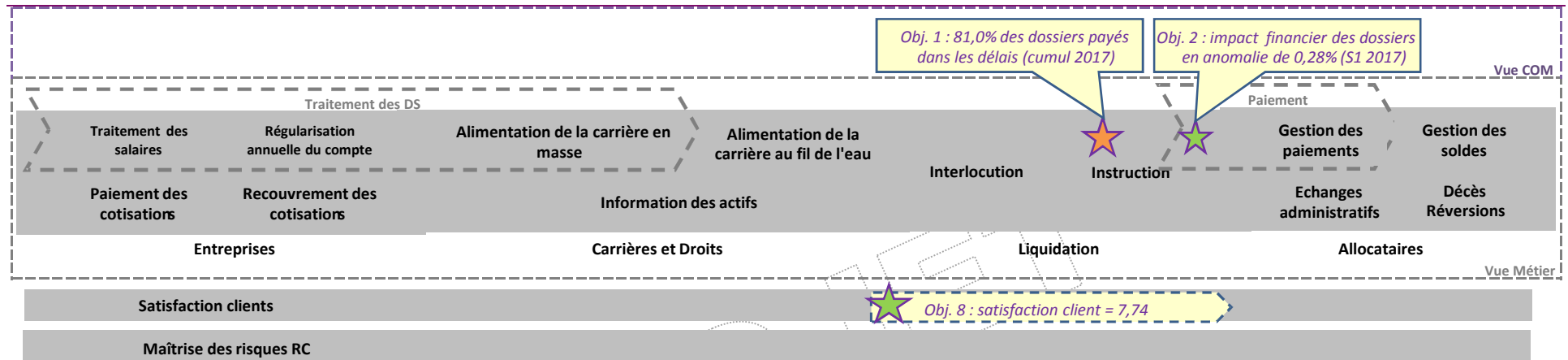


(1) Dérogation : IRCEM et AUDIENS cible à 0,45% en 2017

Commentaires

- Forte amélioration de l'impact financier au 1^{er} semestre 2017. Avec 0,28 % le résultat est supérieur à la cible de l'exercice 2017.
- Taux des dossiers sans anomalie : 92,3% (90,2% en 2016)
- Prochains résultats avec le reporting de novembre

Domaine Liquidation



Données de contexte 2017 :

- Cnav Actualités : trois quarts des personnes partent en retraite le plus tôt possible ; mais la part de ceux qui souhaitent augmenter la pension grâce à la surcote augmente depuis 2004. En 2015, 13,5% des retraités étaient attribués avec une surcote (1,6% en 2004) et la durée moyenne de surcote est passée de 2,2 trimestres en 2004 à 9 trimestres en 2015.
- Carsat : campagne de com pour inciter les futurs retraités à déposer dès 6 mois avant la date d'effet.
- Demande de retraite en ligne déployée en mai chez Malakoff Médéric ; Déploiement chez Humanis en cours et déploiement général au 4T 2017.
- Instruction : le déploiement du RNGD impactera la liquidation à partir de fin 2017 (formations, arrêt DDC Liq au 1T2018, montée en compétence sur le traitement de certains droits).
- Comité Processus exceptionnel (INT + INS) pour trouver des pistes communautaires face à la hausse des flux => 3 pistes : automate élargi, services passés au forfait et outils de pilotage opérationnels avant ALICE.
- Lot 1 R2I2 de rôles et responsabilités (pièces à demander et critères de passage du top fin) déployé en septembre ; appropriation R2I2 par les gestionnaires initiée en octobre.

2-Données d'activité :

2.1 - Interlocution


Les entrées :	71 095 dossiers ouverts en Octobre 2017 dont 93,7% par les CICAS (Cible 2017 : 95%)
Ecart entre les entrées interlocution et les projections DT :	-4% en Octobre 2017
Stock interlocution CICAS :	122 088 dossiers à fin Octobre 2017
Délai de transmission en instruction pour les CICAS :	45 jours en Octobre 2017

2.2 - Instruction

Stock en instruction en attente d'un premier paiement :	124 474 dossiers à fin Octobre 2017, dont 30% avec une date d'effet dépassée de 2 mois ou plus
Stock en instruction en attente d'un paiement définitif :	194 267 dossiers à fin Octobre 2017, dont 52% avec une date de 1er paiement dépassée depuis plus de 90 jours
Délai d'écoulement du stock (en instruction sans aucun paiement) :	63,4 jours en Octobre 2017
Part des dossiers tardifs (dossiers payés) :	16,2% en Octobre 2017
Part des paiements provisoires (/ provisoires et définitifs directs) :	70% en Octobre 2017

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

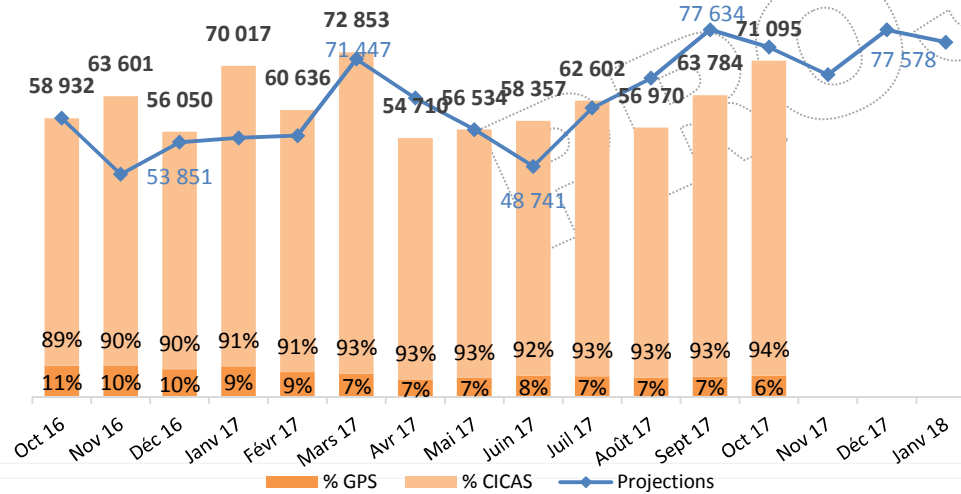
Dossiers en entrée

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_001	Dossiers en entrée et taux d'ouverture en CICAS	94%	93%

Régimes : Entrées Interlocution et Projections DT

Contribution à la satisfaction client

Résultats



Activité	Indicateur	Résultat	Résultat (m-1)
RDV	Nombre de RDV	30 754 RDV dont 18 754 siège	40 577 RDV dont 17 791 siège
	Délai RDV	A venir	À venir
Téléphonie	Taux de décroché	90%	92%
Mail	Nombre de mail traités	9100 mails	12 135 mails

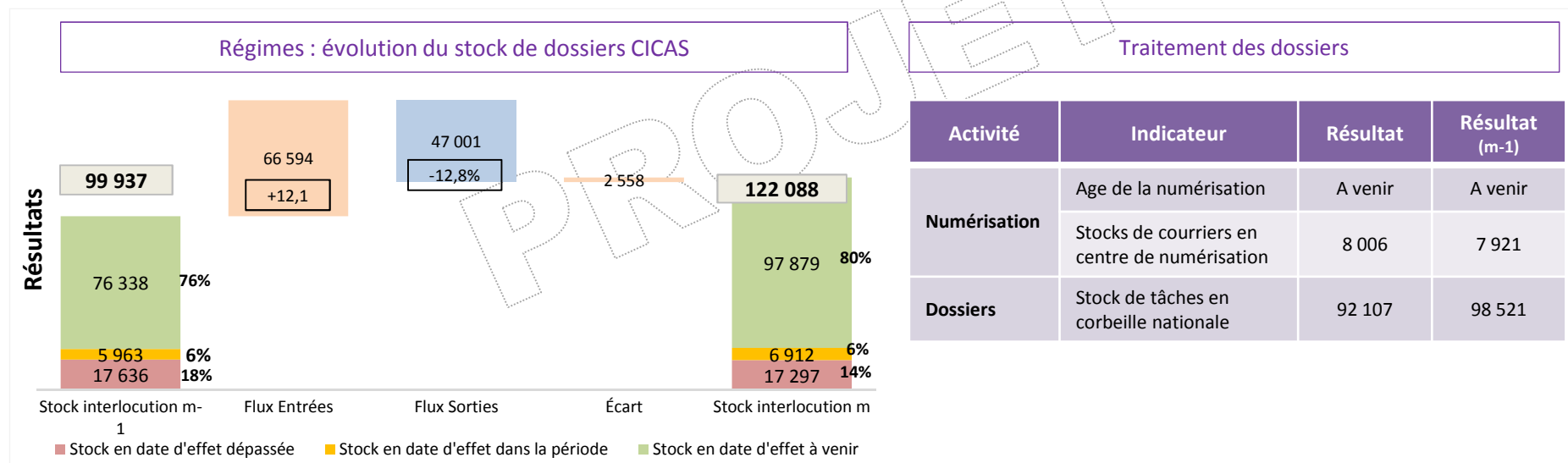
Commentaires

% GPS % CICAS Projections

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Stock de dossiers CICAS

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_007	Stock de dossiers CICAS	122 088	99 937




Commentaires

- Entrées en hausse de +12% mais inférieures aux prévisions DT
- Sorties en baisse de -12% : effet congés (7 jours sur octobre), impact du projet R212 (Rôles et Responsabilités Instruction Interlocution) : critère de fin d'interlocution = dossier payable et date d'effet. Projet déployé fin septembre avec une phase d'appropriation par les gestionnaires CICAS sur octobre.. Pour rappel, en moyenne 2017 : 50000 sorties par mois.
- La structure du stock s'améliore (-4 points sur le stock date d'effet dépassée). A noter également qu'une opération de dossiers à annuler doit être conduite (pour 5 à 6000 dossiers)

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Dossiers à recevoir en instruction

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_001	Répartition des dossiers à recevoir en GPS par date d'effet		

PROJET


Résultats	AG2R La Mondiale	AGRICA	APICIL	AUDIENS	B2V	HUMANIS	IRCEM	IRP AUTO	KLESIA	MALAKOFF MEDERIC	PRO BTP
	72,9%	67,8%	73,9%	65,6%	77,1%	74,2%	74,5%	74,3%	74,0%	72,5%	65,5%
		21,5%	17,1%	23,3%	14,6%	16,2%	17,9%	16,5%	17,0%	16,0%	21,5%
		10,7%	9,0%	11,1%	8,3%	9,6%	7,5%	9,2%	9,0%	11,5%	13,0%

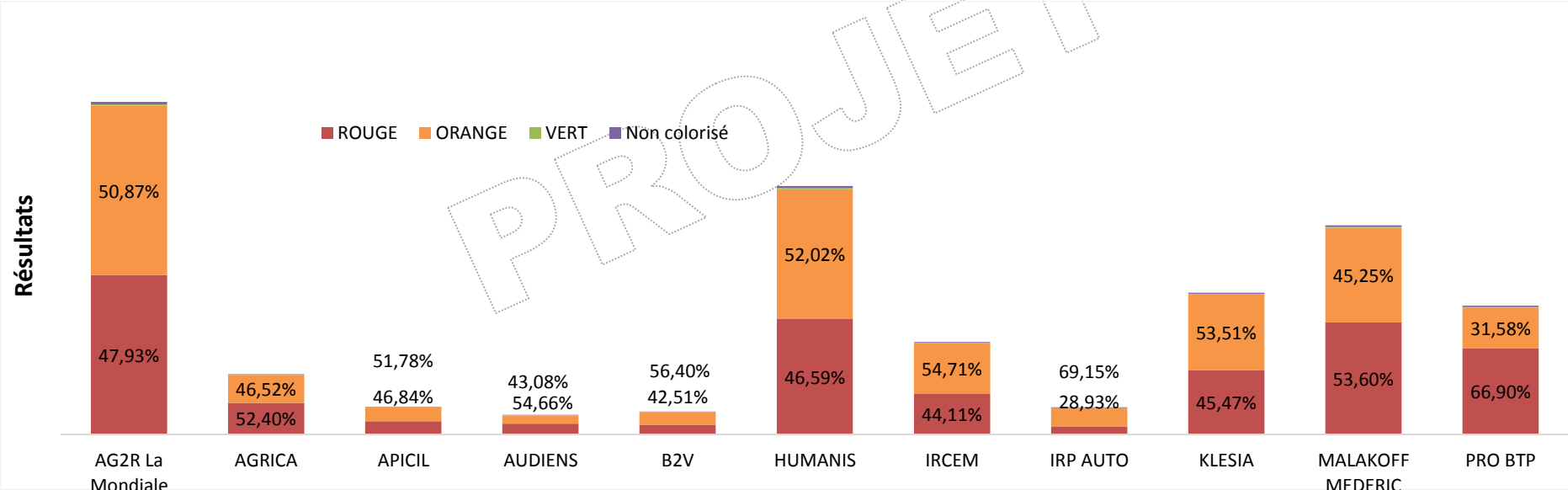
■ Date d'effet à venir : >= 12/2017
■ Date d'effet dans la période : 09/2017 - 11/2017
■ Date d'effet dépassée : <= 08/2017

Commentaires
Le stock de dossier en interlocution est piloté en corbeille nationale pour l'ensemble des Groupes (à l'exception des Groupes de la communauté AMICAP).

Indicateurs de chemin du domaine CICAS

Colorisation des dossiers à recevoir en instruction


Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_001	Entrées instruction par couleur		

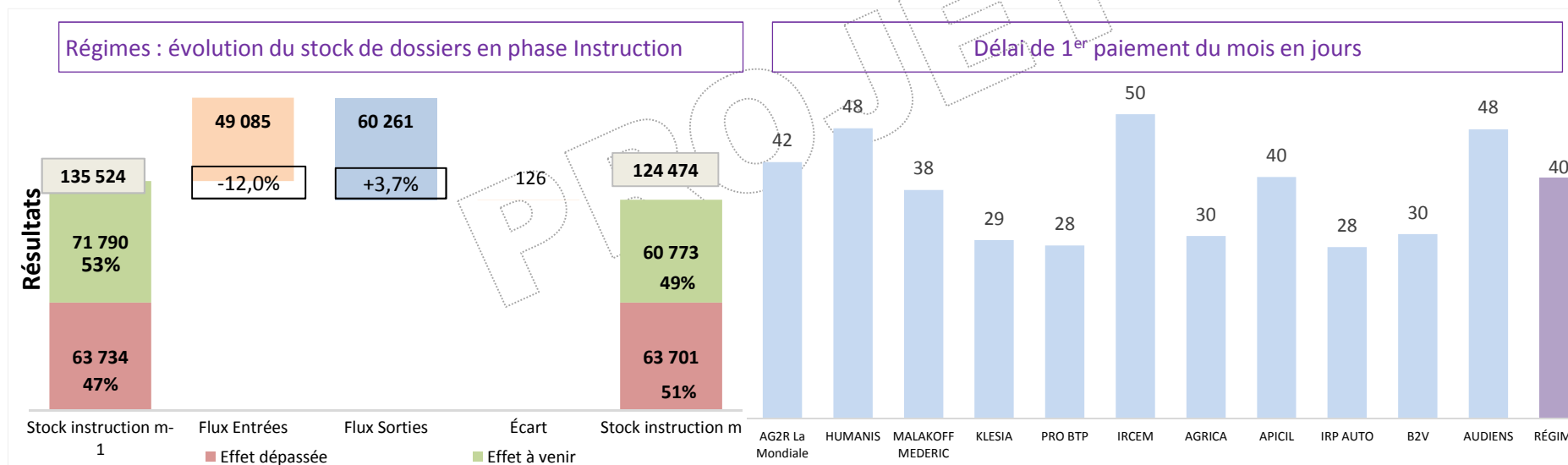


Commentaires

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Premier paiement de liquidation provisoire ou définitive


Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_017	Délai de 1 ^{er} paiement (entre la date d'effet calculée ou date de dépôt des dossiers déposés après la date d'effet et la date de premier paiement à titre provisoire ou définitif) - données Arrco	39,5 Jours	40,4 Jours

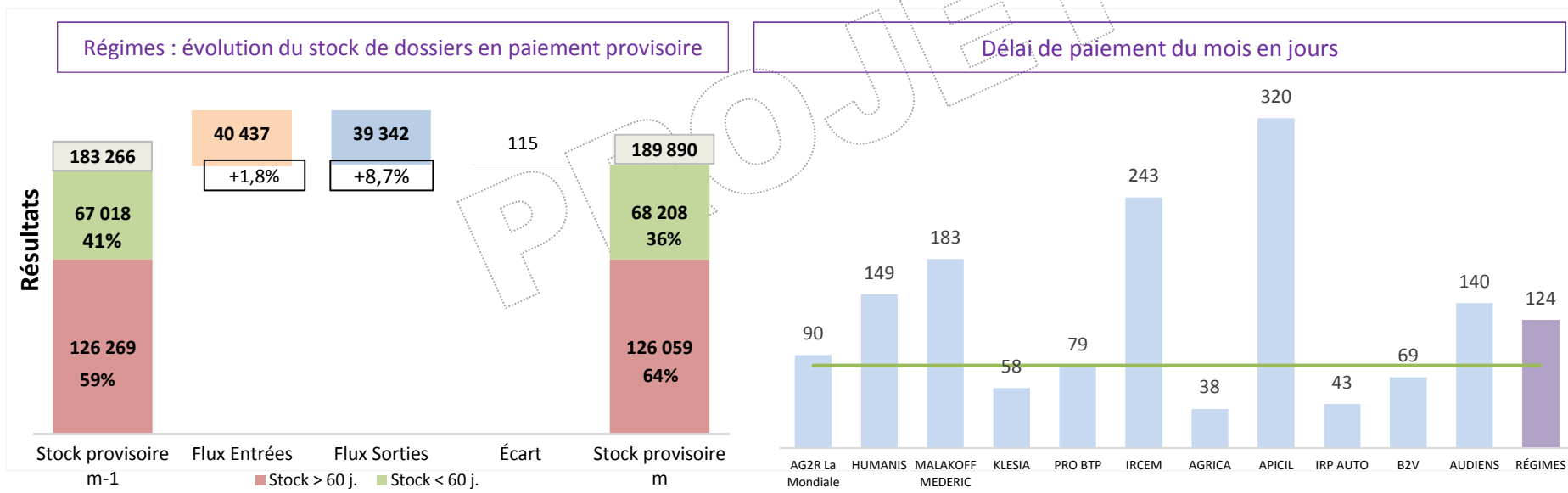


Commentaires

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Paielement définitif après provisoire


Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_014	Délai de paiement provisoire (ou date d'effet si postérieure et la date de mise en paiement définitif) - données ARRCO	124 Jours	121 Jours

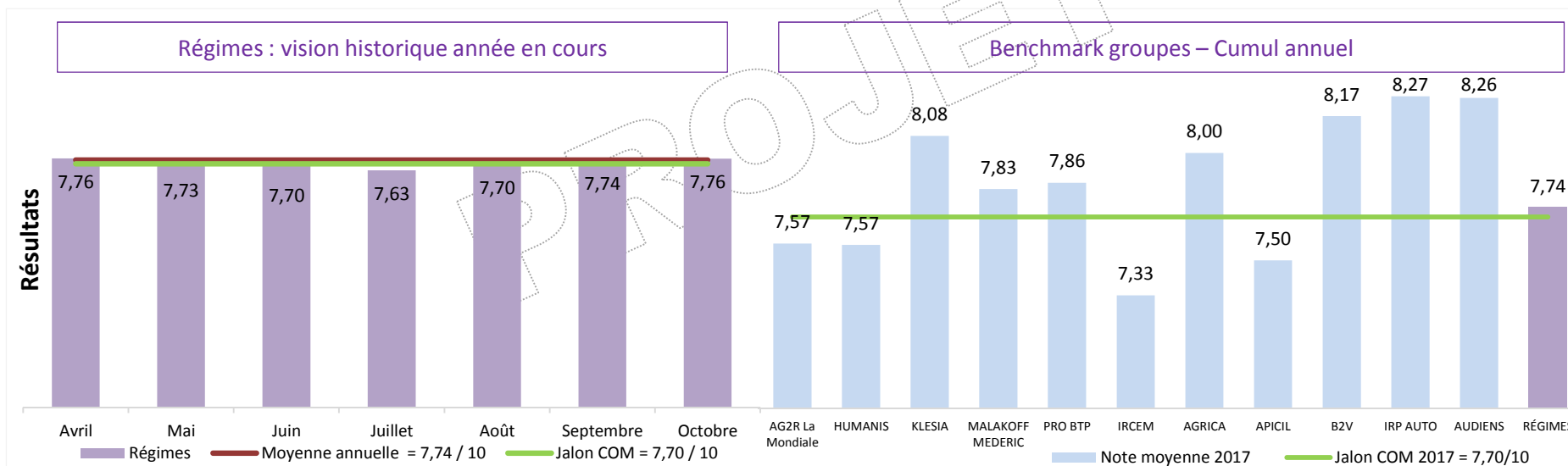


Commentaires

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Enquête de satisfaction


Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		ND	Note de satisfaction – suite à liquidation de retraite définitive	7,74	7,74

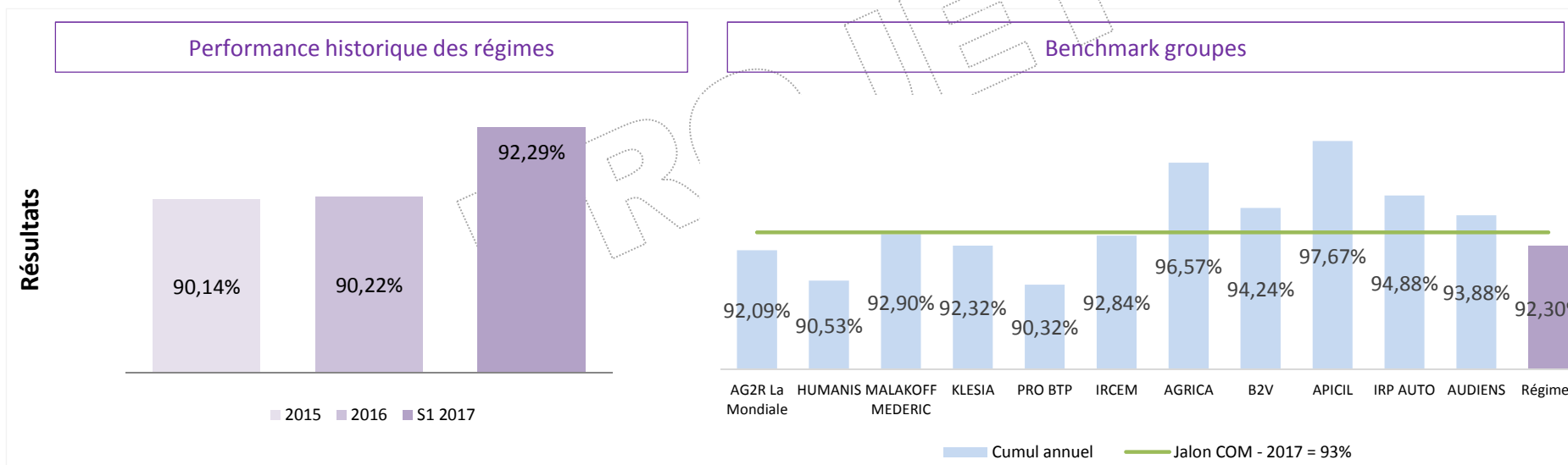


Commentaires

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Dossiers liquidés sans anomalie

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_023	Taux de dossiers liquidés sans anomalies	92,29%	90,22%



Commentaires

Le taux de dossiers sans anomalie confirme son amélioration au 2^{ème} tirage 2017 même si il n'atteint pas encore le jalon de 93%.