




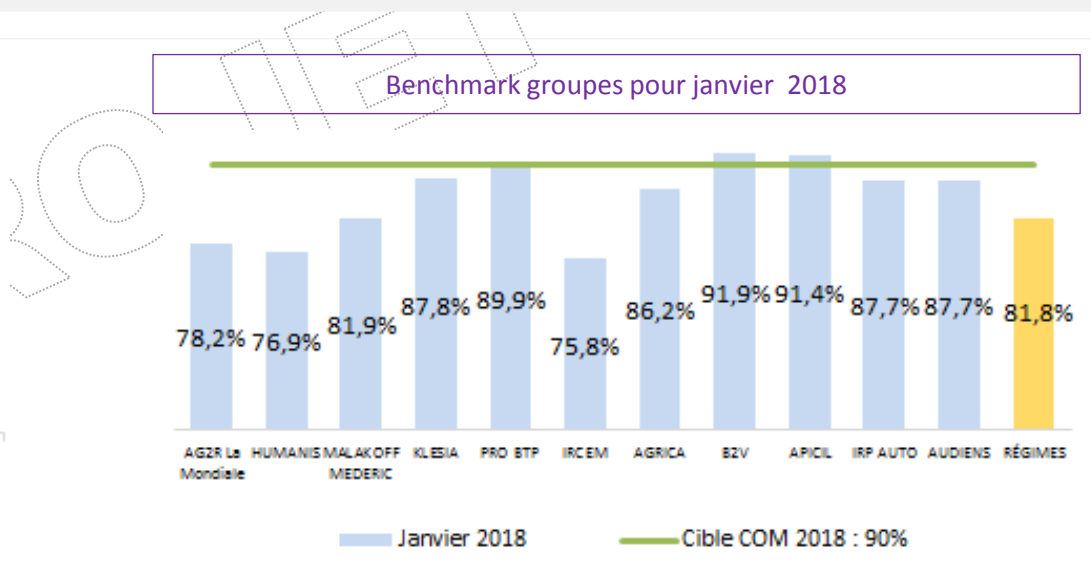
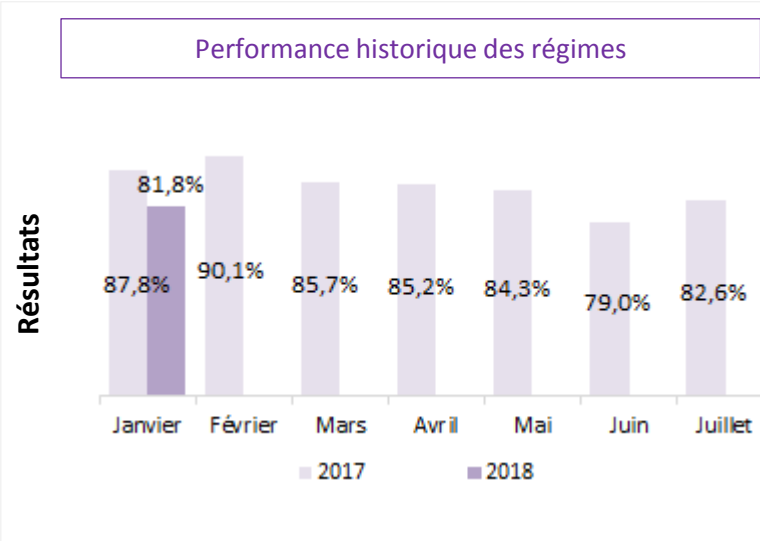
QUALITÉ DE SERVICE
ÉCONOMIES DE GESTION
EXEMPLARITÉ

Contrat d'Objectifs et de Moyens Reporting **COM** Janvier 2018

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)	81,8% (79,0% yc VU)	83,0% (Année 2017) (80,5% yc VU)



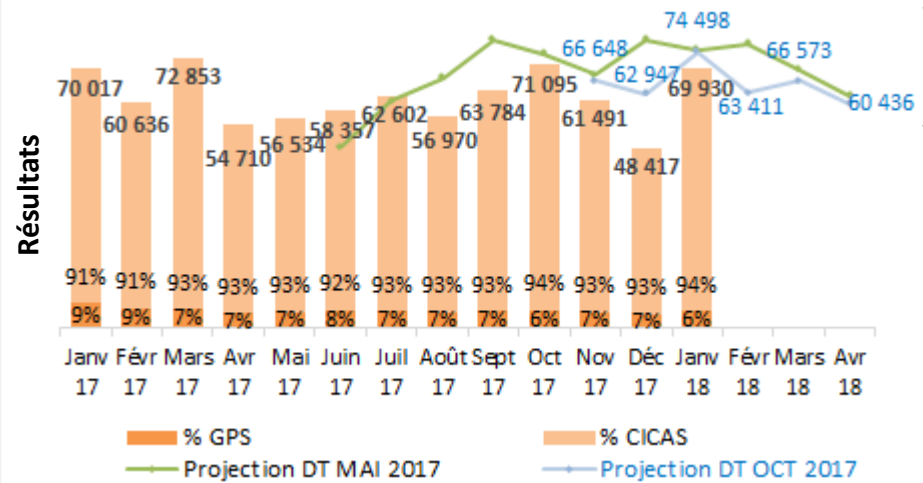
- ### Commentaires
- Les commissions techniques et administratives du 13 février ont validé la proposition du dernier comité efficacité Liquidation à savoir conserver la cible de 90% pour 2018 en excluant les versements uniques. Cette cible sera appréciée au 31 décembre pour tenir du contexte 2018.
 - La part des dossiers payés dans le mois qui suit la date d'effet se situe à 81,82% à fin janvier. Ce taux est stable par rapport à Décembre 2017 (81,89%).
 - Pour les dossiers complets, le taux Régimes est de 95% (CNAV : 97% en garantie de versement)

Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Processus Liquidation – Phase Interlocution

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		L1.1	Entrées de dossiers en phase d'interlocution (données Arrco)	69 930	48 417

Régimes : Entrées Interlocution et Projections DT



Contribution à la satisfaction client


Activité	Indicateur	Résultat	Résultat (m-1)
RDV	Nombre de RDV	28 415 RDV	29 115 RDV dont 17 450 siège
	Délai RDV	28 j. en moyenne 30 j. rdv permanence 22 j. rdv siège	À venir
Téléphonie	Taux de décroché	87%	92%
Mail	Nombre de mail traités	21 940 mails	15 059 mails

Commentaires

- Entrées Interlocution de janvier 2018 : nombre comparable aux entrées de 01 2017, mais supérieure de +14% à la moyenne mensuelle constatée en 2017 (+44% vs décembre 2017).
- 93,7% des dossiers ont été ouverts par les CICAS (objectif de 95%) : 11% de ces dossiers sont en date d'effet dépassée (<2018) et 11% en date d'effet dans le mois (01/2018).
- Pour janvier, les prévisions DT d'octobre 2017 sont supérieures de +6%.

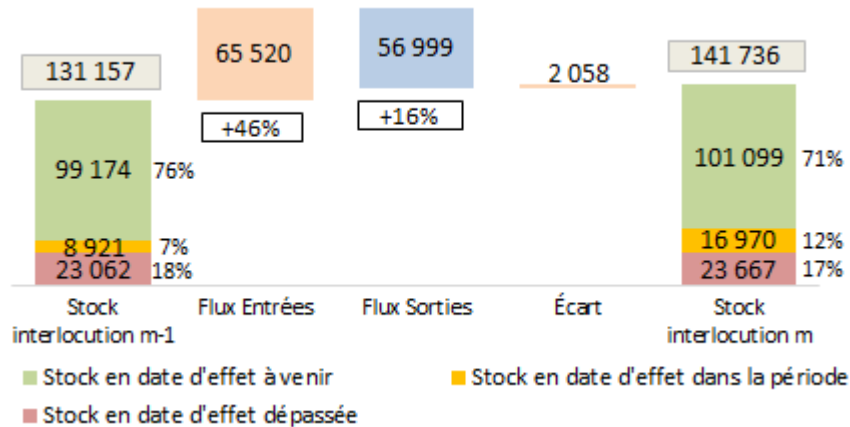
Indicateurs de chemin du domaine Liquidation

Processus Liquidation – Phase Interlocution

Indicateur(s)	Type	Code	Description	Résultat	Résultat précédent
 Chemin		I_LIQ_007	Stock de dossiers en phase d'interlocution d'origine CICAS (données Arrco)	141 736	131 157

Régimes : évolution du stock de dossiers CICAS

Résultats



Traitement des dossiers

Activité	Indicateur	Résultat	Résultat (m-1)
Numérisation	Age de la numérisation	29 jours	34 jours
	Stocks de courriers en centre de numérisation	63 949	38 957
Dossiers	Stock de tâches en corbeille nationale	126 249 (*)	137 962

(*) stock de tâches en corbeille nationale sous évalué du fait de problèmes dans l'intégration des courriers numérisés depuis le 24/01.

Commentaires

- Globalement, le stock CICAS augmente malgré un nombre important de sorties (56 999 vs 610 449 sorties en 2017, soit 50 871 par mois).
- Cette hausse se répercute en grande partie sur le stock en date d'effet dans la période (+5 points).
- Stock des dossiers en date d'effet dépassée stable (-1 point).
→ en attente des effets R212